

## **Prestaciones del contrato VIP**

- *Reparaciones de todo tipo (incluso caídas, golpes, etc.) sin cargo de mano de obra y piezas siempre que el equipo sea reparable<sup>1</sup>*
  - *Limpiezas internas (excepto provocadas por hongos) y ajustes de foco (mantenimiento preventivo).*
  - *Actualizaciones de firmware o asesoramiento para su realización por el usuario.*
  - *Soporte técnico y atención al cliente específica y profesional para asesoramiento sobre averías y reparaciones realizadas.*
  - *Ajustes ópticos, mecánicos y eléctricos de los equipos contratados.*
  - *Prioridad en las reparaciones con un tiempo máximo de reparación de 5 días laborables<sup>2</sup> o posibilidad de préstamo de equipo similar<sup>3</sup> en caso de superar este tiempo.*
  - *Servicio de recogida y envío gratuito dentro del territorio nacional (Península y Baleares).*
  - *No se incluyen cambios de elementos que no afecten al funcionamiento del equipo, como por ejemplo tapas rayadas y otros elementos estéticos, los cuales se podrán sustituir con cargo.*
- 1) Se entiende que un equipo no es reparable cuando no existen piezas disponibles para realizar su reparación porque ya están descatalogadas o porque el importe de las piezas necesarias supera el 70% del valor de un equipo nuevo, de características similares, en el momento de la reparación.
  - 2) El tiempo de reparación se mide desde la recepción del equipo en SerPlus hasta la notificación de reparación del mismo.
  - 3) El servicio de préstamo debe ser solicitado por el cliente y está sujeto a la disponibilidad de equipos que haya en el momento de la solicitud.

## **Prestación del servicio**

*Los servicios descritos en este contrato serán prestados por SerPlus Barcelona o SerPlus Madrid, únicos Centros de Servicios Oficiales de Canon en España.*

## **Procedimiento para la solicitud del servicio**

*Cuando su equipo precise un servicio de reparación, limpieza, ajuste, etc. puede solicitarlo por cualquiera de las vías siguientes:*

- *Personándose en las instalaciones de SerPlus Barcelona, en calle Dos de maig, 220 (entre C/ Aragón y C/ Valencia) (Metro L2 parada "Encants").*
- *Personándose en las instalaciones de SerPlus Madrid, en Avenida Pablo Iglesias, 8 (frente a Parque de Santander) (Metro L1 parada "Ríos Rosas" o L1-L2-L6 parada "Cuatro Caminos").*
- *Llamando al teléfono 902 020 060 y solicitando la recogida en el domicilio que desee de forma totalmente gratuita<sup>4</sup>.*
- *Entrando en nuestra Web [www.serplus.es/recoqida-a-domicilio.html](http://www.serplus.es/recoqida-a-domicilio.html) y solicitando la recogida en el domicilio que desee de forma totalmente gratuita<sup>4</sup>.*

4) Servicio disponible sólo para Península y Baleares

## **Transferencia**

*En caso de venta del equipo contratado donde se ceda el beneficio de este contrato a un tercero, deberán informarse en el 902 020 060 los datos del nuevo beneficiario a fin de poderlos registrar y por tanto poderse beneficiar de las prestaciones ofrecidas en el presente contrato.*

## **Exclusiones**

*El cliente se compromete a utilizar y mantener el equipo de acuerdo a lo indicado por el fabricante en su manual de instrucciones. Cualquier uso o mantenimiento inadecuado podría ser objeto de rescisión de la validez de las prestaciones de este contrato de mantenimiento.*

## **Protección de datos**

*A estos efectos, de conformidad con lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales facilitados por los clientes, para la prestación del servicio, serán insertados en los ficheros automatizados de datos personales creados por Servicios Técnicos Electrónicos, S.A. Los clientes podrán, mediante escrito, ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en el ámbito reconocido por la citada Ley de Protección de Datos Personales, por los cauces de lo dispuesto en el R.D. 1720/2007, de 21 de Diciembre ante los responsables de los ficheros a la dirección de Servicios Técnicos Electrónicos, S.A. con domicilio en Barcelona, calle Dos de mayo, 220.*