

Garantías

Garantías de Productos

MovilesLibres.tienda, garantiza según las leyes vigentes y las siguientes condiciones todos los aparatos tecnológicos y demás productos que distribuye. El consumidor puede dirigirse tanto al vendedor como al fabricante del producto, que responderán de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del mismo.

Cuando la falta de conformidad se manifiesta con posterioridad a los 6 meses y en casos dudosos, el fabricante podría exigir un informe pericial independiente para tramitar la garantía. En casos obvios de mal funcionamiento o funcionamiento irregular en período de garantía no hay ningún tipo de problema. En cualquier caso, durante el tiempo que el consumidor se vea privado del producto se suspende el cómputo del plazo de la garantía; por ejemplo, si la reparación de un objeto dura 15 días, el plazo de garantía terminará 15 días después de lo originalmente previsto.

Todo aquel fabricante que disponga de una garantía mayor a los 2 años que marca la Ley vigente, se deberá tramitar directamente con el fabricante no siendo responsabilidad de tales supuestos Movileslibres.tienda.

Los gastos de envío generados por la tramitación de la garantía del producto serán a cargo de Movileslibres.tienda en aquellos casos donde se supone que la falta de conformidad existe en el bien adquirido.

Siempre se deberá hacer siguiendo las instrucciones indicadas por movileslibres.tienda, previa solicitud y aceptación.

Condiciones para empresas y distribuidores: Cuando el cliente sea distribuidor, o facture como empresa (persona no física), los gastos de envío hacia nuestras instalaciones siempre serán a cargo del cliente, ya que la ley sobre bienes de consumo no regula la compraventa entre empresas. Además, la garantía en estos casos será la que estipule el fabricante del producto.

El consumidor podrá reclamar cuando el producto no fuere conforme con el contrato:

- ✓ El bien adquirido no se ajusta a la descripción realizada por el vendedor.
- ✓ El bien adquirido no sirve para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes de consumo del mismo tipo.
- ✓ No es apto para el uso especial que hubiese sido requerido por el consumidor y que el vendedor haya aceptado.
- ✓ No presenta la calidad y el comportamiento esperados, especialmente teniendo en cuenta las declaraciones públicas (publicidad, folletos, etiquetado...) sobre sus características concretas hechas por el vendedor o el fabricante.

El consumidor y usuario tiene derecho a:

- **Reparar o sustituir.** El consumidor y usuario podrá optar por la reparación o sustitución, salvo que una de las dos opciones resulte imposible o desproporcionada.

Se considerará desproporcionada la que tenga un coste superior. No se pueden sustituir los bienes no fungibles (cuando son de naturaleza específica). Tanto la reparación como la sustitución deben realizarse en un plazo de tiempo razonable y de manera totalmente gratuita para el consumidor.

NOTA: Actualmente hay multitud de fabricantes que gestionan directamente las averías/defectos/incidencias producidas en sus productos para dar un servicio postventa de calidad y reducir los tiempos. En estos casos Mvileslibres.tienda siempre indicará las instrucciones de cómo se debe tramitar para facilitar la gestión.

- **Reducción del precio o resolución del contrato.** Procederán cuando el consumidor y usuario no pueda exigir la reparación o sustitución y en los casos en los que no se hubiera llevado a cabo en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

** Tramitación de garantía de productos promocionales, packs o regalos. Si se trata de un regalo se sustituirá por otro igual o, en el caso de que no sea posible, de similar valor, nunca por dinero.*

Si se trata de un producto en promoción o pack, si no fuera posible la reparación o sustitución se procederá a reembolsar el importe equivalente, calculado teniendo en cuenta el precio real del producto y el descuento obtenido por el cliente al adquirirlo en promoción.

Anulación de garantías

La garantía podrá quedar anulada por las siguiente causas:

- ✓ Incorrecta utilización, manipulación o mantenimiento por parte del Cliente.
- ✓ Problemas de software causador por y/o virus o manipulación incorrecta, rooteos, brickeos, etc....
- ✓ Componentes quemados por sobretensiones o sobreintensidades eléctricas.
- ✓ Componentes rotos o dañados sometidos a impacto. (golpes o caídas)
- ✓ Incorrecta reparación, modificación o ampliación por parte del cliente de un terminal.
- ✓ Deterioro, eliminación u ocultación, por parte del cliente, de la etiqueta de garantía de mvileslibres.tienda o del fabricante de todos los productos fabricados o distribuidos por Mvileslibres.tienda

En definitiva, no se aceptará ningún material dañado o con muestras evidentes de una manipulación incorrecta.

La garantía no cubre

La garantía no cubre aquellos defectos provocados por un uso incorrecto del producto. En esos casos el consumidor deberá hacerse cargo de su reparación. Quedan, por tanto, excluidos de la garantía:

- ✓ Defectos y deterioros producidos por hechos externos, accidentes, principalmente accidentes eléctricos, por desgaste y por utilización no conforme a las instrucciones de Movileslibres.tienda.
- ✓ Productos modificados o reparados por el cliente o cualquier otra persona no autorizada por Movileslibres.tienda, así como los productos que son objeto de un contrato de soporte específico.
- ✓ Incorrecta configuración software/hardware, por parte del cliente, de un terminal, componente. Incorrecta configuración software/hardware o avería en un terminal provocado por un componente no suministrado por movileslibres.tienda e incorporado por el cliente.
- ✓ Infección de virus, por parte del cliente, en terminales o de software adicional.

La reparación de los casos anteriores será facturada.

El cliente se responsabiliza de los datos o información en el material a reparar y de realizar las pertinentes copias de seguridad.

Tramitación de la garantía

El consumidor y usuario podrá tramitar la garantía poniéndose en contacto con Movileslibres.tienda. No obstante, existen ciertos fabricantes que gestionan directamente las averías/defectos/incidencias producidas en sus productos para dar un servicio postventa de calidad y reducir los tiempos. En este caso el cliente podrá optar por llevar o enviar el producto averiado directamente al SAT del fabricante, generalmente sin ningún coste para el cliente.

En caso de que el producto enviado esté en perfecto estado y el problema sea de configuración, se devolverá al cliente a portes debidos, pudiendo facturar la mano de obra empleada en la comprobación o test del artículo supuestamente averiado.

* En caso de existir, algún tipo de contradicción con lo aquí reflejado, primará lo expuesto en estas condiciones.

GARANTIA PÍXELES EN MONITORES Y EQUIPOS CON PANTALLA LCD.

La empresa Movileslibres.tienda no tiene determinada una norma o política que determine cuando una pantalla está defectuosa en base a los píxeles vagos o fundidos.

La gran mayoría de las empresas fabricantes de dispositivos con pantallas LCD se rigen por la norma UNE-EN ISO 13406-2

En consecuencia un producto en el momento de la compra debe cumplir dicha normativa ISO. Para determinar si un producto es defectuoso.

Por lo cual el fabricante se basará en esta norma para ver si un producto está defectuoso o no. Dependiendo del tipo de panel que sea y el tipo de píxel que esté defectuoso se valorará si el panel se declara defectuoso o no. Si un producto, pese a tener algún píxel vago/fundido está dentro de la norma no se considerará defectuoso y no podrá ser cambiado alegando defecto de fabricación.

En el manual del producto el fabricante hará mención a la normativa de fabricación de ese producto y es en la cual se basará para dar su veredicto sobre el estado del panel en caso de píxeles defectuosos. Por lo general, ninguna marca considera uno o dos píxeles defectuosos como razón para determinar que el panel está en mal estado ya que esto no afecta al correcto funcionamiento del producto.

EXPLICACION CON EJEMPLO DE LA NORMATIVA SOBRE PÍXELES DEFECTUOSOS

Una pantalla se divide en píxeles y subpíxeles (cada píxel está compuesto de 3 subpíxeles) de ahí podemos tener errores de tres tipos:

Tipo I: Un píxel está siempre encendido, en blanco.

Tipo II: Un píxel siempre está apagado, en negro

Tipo III: Uno de los subpíxeles siempre está encendido, parpadea o apagado.

En una pantalla de definición 1280x1024, es decir, mas de un millón de píxeles, podemos encontrar hasta 4 píxeles de error del tipo I y el producto sería catalogado como NO defectuoso. A partir del 5º ya lo cubriría la garantía del producto ya que la marca lo definiría como panel defectuoso.

En un panel de definición fullHD, 1920x1080, más de dos millones de píxeles puede presentar hasta , 6 píxeles tipo I, 6 píxeles tipo II, 15 de tipo III, etc... más de estos números se haría cargo la marca del producto.

NTP 678: Pantallas de visualización: tecnologías

Píxeles muertos

Debido a la complejidad de la tecnología empleada en la fabricación de las pantallas TFT y PDP es posible que alguno de los píxeles que componen la pantalla pueda estar defectuoso. Aunque lo deseable es que todos los píxeles funcionen correctamente, esto no es viable desde un punto de vista económico. Por ello, se ha llegado a un consenso que establece como aceptable un número determinado de píxeles defectuosos. La norma UNE-EN ISO-13406-2 determina los tipos de error admisibles en las pantallas planas, estableciendo que todas ellas deberían pertenecer a la Clase I (tabla 3) o, en caso contrario, el fabricante deberá especificar la clase a la que pertenece.

Por ejemplo, las pantallas con una resolución de 1024x768 y de clase II no alcanzan el millón de píxeles (786.432) por lo que se aceptarían 2 píxeles defectuosos de tipo 1, 2 y grupo de tipo 3, así como 5 píxeles de tipo 3. En cambio, en las pantallas con una resolución de 1280 x 1024 y de clase II, al pasar de un millón de píxeles (1.310.720), se aceptarían hasta 4 píxeles de tipo 1, 2 y grupo de tipo 3, así como 10 píxeles de grupo 3.

Por el contrario, en las pantallas CRT no tiene sentido hablar de píxeles defectuosos porque no tienen una estructura matricial.