

# Política de garantía marca LG

## **FUNCIÓN COMO CENTRO DE SERVICIO**

- Service21 no acepta el producto por garantía ni realiza reparaciones.
- El cliente debe comunicarse con el fabricante para realizar la solicitud de garantía y/o reparación de equipo.

## **REQUISITOS PARA SOLICITAR GARANTÍA**

- Service21 no es Centro Autorizado de Servicios de la marca LG Electronics , todo caso será derivado al CSA correspondiente en caso de garantías y reparaciones de equipos.
- El cliente, cuyo nombre aparece en la factura, debe presentar prueba de compra del equipo y el certificado de garantía.
- LG Electronics, acepta reparar durante el período de garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal, de acuerdo con las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el equipo fue diseñado.
- La garantía no es transferible.
- Los gastos de instalación, mantenimiento y explicación de la operación no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto, son entera responsabilidad del consumidor

## TIPOS DE GARANTÍA

### GARANTÍA DOA

- Service21 no gestiona casos de productos DOA de la marca LG ELECTRONICS.
- El cliente debe contactarse directamente con la marca LG ELECTRONICS en caso de presentar inconvenientes con el equipo. El cliente debe regirse directamente en base a las políticas de garantía de la marca LG ELECTRONICS.

### GARANTÍA GENERAL

- LG Electronics Panamá, S.A. (LG) garantiza una asistencia gratuita a sus productos dentro del periodo de garantía a través de sus centros de Servicios Autorizados.
- Service21 no es un Centro de Servicio autorizado de la marca LG Electronics, por lo que todo caso de reparación de equipos será derivado al CSA correspondiente.
- El servicio de garantía solo será efectuado por los centros de servicios autorizados.
- El servicio de garantía solo procederá si el cliente presenta factura de compra correspondiente al producto.
- El producto debe haber sido adquirido como un equipo nuevo; no como remate, reventa, liquidación, entre otros.
- El Cliente debe presentar la factura de compra para validar la garantía del producto. Los datos de la factura deberán coincidir con los datos del cliente y del producto que se reporta en sistema.
- El producto, al momento de la venta, no deberá tener más de 18 meses de bodegaje para ser cubierto bajo garantía LG. Si el producto es vendido al cliente final luego de este período, la tienda debe asumir la garantía de los equipos que excedieron el tiempo de bodegaje, los cuales deberán contener su caja y sus accesorios.
- Los gastos de instalación, mantenimiento y explicación de la operación no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto, son entera responsabilidad del consumidor.

## CONDICIONES DE LA GARANTIA

- El servicio de garantía será realizado solo por los centros de servicio autorizado de LG
- El usuario final deberá presentar la factura de compra (original, o copia simple)
- El producto debe haber sido adquirido como un equipo nuevo; no como remate reventa, liquidación, etc.
- La garantía es válida únicamente para productos, comercializados directamente por LG en Ecuador o comprados por los usuarios en el territorio de la republica del Ecuador y solicitados dentro del periodo de garantía
- Solo se atenderá casos de garantía siempre que el usuario final haya cumplido con las condiciones, cuidados advertencias, funciones, limitaciones y uso descritos en los manuales de instrucciones incluidos en cada Producto.

## EXCLUSIONES DE GARANTÍA

1. El cliente no presenta copia de la factura de compra.
- Cuando el equipo presenta daños por maltrato, accidente, catástrofes naturales, desórdenes públicos como consecuencias de estos, uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo, uso en condiciones ambientales deficientes, deficiente instalación y/o programación del producto.
  - Producto con periodo de garantía expirado y/o vendidos como remate, reventa, liquidación, entre otros.
  - Daños causados por las fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas.
  - Daños causados por la intervención o desarme del producto de parte de cualquier persona o Centro de Servicio NO autorizado por LG o los ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos ni autorizados por LG.
  - No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto o en la garantía. Así como daños causados por instalación indebida o falta de mantenimiento. En caso de aires acondicionados, el mantenimiento periódico del equipo debe hacerse como mínimo de 3 a 6 meses (dependiendo del uso).
  - En el caso en que el aparato haya sido abierto por cualquier persona o centro servicio no autorizado por LG.
  - Daños causados por uso comercial o industrial, manipulación y/ o uso indebido del producto, como, por ejemplo: golpes, rayones, fracturas, incorrecta limpieza, puntos de impacto o presión inadecuada, etc.
  - Baterías, control remoto, cintas, artes plásticas, gabinetes, antenas, pilas y demás accesorios consumibles, no están sujetos a la garantía.
  - Daños ocasionados por falta de cuidado con el producto o factores externos ajenos a LG tales como ralladuras, descoloramiento, golpes o ruptura del mueble o gabinete exterior del producto.
  - El desgaste por uso normal de las partes y piezas mecánicas, metálicas, eléctricas, plásticas y de caucho.
  - No se responderá por accesorios faltantes después de recibida la mercancía.
  - Cuando el producto no tiene número de serie de la fábrica o se encuentra alterado.
  - Daños ocasionados en el software y hardware del producto por el uso indebido, virus o programas que afecten el funcionamiento del producto.
  - Daños en partes cosméticas, tales como el acabado exterior, ralladuras, ruptura, levantamiento o soplo de la pintura, etc.
  - El desgaste por tiempo transcurrido y uso normal de las partes o piezas mecánicas, metálicas, eléctricas, plásticas, caucho o de tela.

**TIEMPOS DE GARANTIAS**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>TERMINOS DE GARANTIAS</b>
MONITOR	LED MONITOR	3 AÑOS
PROYECTOR	LED PROYECTOR	2 AÑOS
PC	PC GRAM	1 AÑO
TV	LED/OLED TV 32"& MAS	2 AÑOS
AUDIO	MICRO COMPONENTES, PARLANTES PORTATIL	1 AÑO
AUDIO	AUDIFONOS INALAMBRICOS	1 AÑO
AUDIO	MINI COMPONENTES Y TEATRO EN CASA	1 AÑO
VIDEO	DVD, DVD R, BLU RAY	1 AÑO
LAVADORA	CARGA FRONTAL	3 AÑOS
LAVADORA	CARGA SUPERIOR	1 AÑO
LAVADORA	SEMI-AUTOMATICAS	1 AÑO
SECADORA		1 AÑO

<b>CATEGORIAS</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>TERMINO DE GARANTIAS</b>
CENTRO DE LAVADO	WASH TOWER	3 AÑOS
REFRIGERADOR	SIDE BY SIDE, BOTTON FREEZER, DOOR IN DOOR	3 AÑOS
REFRIGERADOR	TOP MOUNT	1 AÑO
REFRIGERADOR	1 PUERTA	1 AÑO
STYLER	LIMPIADOR DE ROPA A VAPOR	1 AÑO
ESTUFA	ELECTRICO & GAS	1 AÑO
LAVAPLATOS		1 AÑO
HORNOS	HORNOS ELECTRICOS	1 AÑO
EXTRACTOR	CAMPANA	1 AÑO
ASPIRADORA	CONVENCIONAL	1 AÑO
ASPIRADORA	HOMEBOT	1 AÑO
MICROONDA	CONVENCIONAL	1 AÑO

CATEGORIAS	PRODUCTO	TERMINO DE GARANTIAS
MICROONDA	INVERTER	1 AÑO
AIRE ACONDICIONADO	SPLIT/ ART COOL*	1 AÑO
AIRE ACONDICIONADO	VETANA/ PORTABLE/ ABANICOS DE TECHO	1 AÑO
AIRE ACONDICIONADO	PURIFICADORE	1 AÑO
AIRE ACONDICIONADO	ASCARILLA FACIAL	1 AÑO
CELULARES & TABLET		1 AÑO
DISPLAY	HOTEL TV	3 AÑOS
DISPLAY	DIGITAL SIGNAGE	3 AÑOS
DISPLAY	COMERCIAL TV	3 AÑOS
DISPLAY	MONITOR VIDEO WALLS	3 AÑOS
DISPLAY	LED SIGNAGE	2 AÑOS
CAC	CAC(A/C COMERCIAL)	1 AÑO

# Política de garantía marca LG

## CONTACTOS PARA GESTIONAR LA GARANTÍA

### Guayaquil/ Quito

Se debe direccionar a la página de LG Electronics

[www.lg.com/cac:ec/support/chat-email](http://www.lg.com/cac:ec/support/chat-email)

o chat Whatsapp +507616445054.