

---

## 1. Términos y Condiciones de la Garantía

### 1.1. Duración de la Garantía

- **Cobertura Estándar:** La garantía tiene una duración de **2 años** a partir de la fecha de compra registrada en el comprobante de pago.
- **Extensión Opcional:** Puede adquirir una extensión de garantía hasta por **3 años adicionales**, dependiendo de la política vigente en el punto de venta.

---

### 1.2. Cobertura de la Garantía

La garantía cubre defectos de fabricación o materiales en las siguientes áreas:

- **Componentes Electrónicos Internos:** Incluyendo placa principal, fuentes de poder y conectores.
- **Pantalla y Panel LED:** Reparación o reemplazo en caso de defectos de fábrica.
- **Control Remoto:** En caso de defectos relacionados con el hardware, no causados por mal uso.
- **Software y Actualizaciones:** Garantizamos soporte para problemas de software inherentes al televisor.

---

### 1.3. Exclusiones de la Garantía

La garantía **no aplica** en los siguientes casos:

- **Daños Físicos:**
  - Golpes, caídas o presión en el panel.
  - Daños en los puertos (HDMI, USB, etc.) causados por uso inadecuado.
- **Uso Incorrecto:**
  - Manipulación inapropiada del televisor, como exposición a humedad excesiva, calor extremo, o líquidos derramados.
  - Instalaciones defectuosas o no autorizadas.
- **Entornos No Domésticos:**

- Uso en entornos comerciales (bares, restaurantes, oficinas, etc.) sin garantía extendida específica.
  - **Daños por Causas Externas:**
    - Cortocircuitos, fluctuaciones de voltaje o uso sin protectores eléctricos.
    - Desastres naturales como inundaciones, terremotos o incendios.
  - **Intervenciones No Autorizadas:**
    - Reparaciones realizadas en talleres no certificados o modificaciones al producto.
- 

## **2. Procedimientos para Reclamar la Garantía**

### **2.1. Requisitos Iniciales**

Para iniciar el proceso de reclamación, el cliente debe proporcionar:

1. **Número de Serie del Televisor:** Ubicado en la parte posterior del equipo o en la caja original.
  2. **Comprobante de Compra:** Factura o recibo con fecha de adquisición.
- 

### **2.2. Proceso de Reclamo**

1. **Contacto con Soporte Técnico:**
  - Llamar al número de atención al cliente disponible en nuestra página web o manual.
  - Alternativamente, registrar la solicitud en línea en nuestro portal oficial.
2. **Diagnóstico Inicial:**
  - Un técnico autorizado evaluará el problema.
  - Este diagnóstico puede ser remoto (a través de instrucciones y análisis virtual) o presencial, según el caso.
3. **Envío al Centro de Servicio:**

- Si el televisor debe ser revisado físicamente, el cliente podrá llevarlo al centro de servicio más cercano o programar un retiro a domicilio.

#### 4. Reparación o Reemplazo:

- Si el problema está cubierto por la garantía, se procederá con la reparación o reemplazo de las piezas defectuosas.
- En casos donde la reparación no sea posible, el televisor será reemplazado por un modelo igual o equivalente.

#### 5. Devolución del Producto:

- El televisor reparado o reemplazado será entregado en el centro de servicio o enviado de vuelta al cliente.

---

### 3. Centros de Servicio Autorizados

La lista completa de centros de servicio autorizados puede encontrarse en nuestro sitio web oficial. Estos centros cumplen con los estándares de calidad exigidos por la marca y utilizan exclusivamente repuestos originales.

#### Servicios Incluidos:

- Diagnóstico técnico especializado.
- Reparación con piezas originales.
- Garantía extendida para servicios realizados en estos centros.

---

### 4. Tiempos de Respuesta

Tipo de servicio	Tiempo estimado
Diagnostico remoto	Se realizará dentro de 3-5 días hábiles después de recibir el producto.
Evaluación en centros de servicio	Hasta 7 días hábiles.
Reparación o reemplazo	El tiempo estimado es de 7-10 días hábiles, dependiendo de la disponibilidad de las piezas necesarias.
Envío de reemplazo	Si se requiere el cambio del producto, este se realizará en un plazo de 15 días hábiles desde la aprobación del reclamo.

---

## 5. Recomendaciones para Prolongar la Vida Útil del Producto

- Utilizar siempre un **protector de voltaje** para evitar daños eléctricos.
- Limpiar la pantalla con un paño de microfibra seco o ligeramente humedecido, evitando productos químicos.
- Seguir las instrucciones del manual para la instalación y uso.
- Mantener el televisor en un lugar ventilado y evitar la exposición directa al sol.

---

## 6. Preguntas Frecuentes (FAQ)

1. ¿Qué hacer si mi televisor presenta una falla intermitente?
  - Contactar soporte técnico para realizar pruebas remotas.
2. ¿Cuántas veces puedo hacer uso de la garantía?
  - La garantía cubre todas las fallas de fabricación durante el periodo vigente.
3. ¿Puedo solicitar la garantía sin comprobante de compra?
  - No, el comprobante de compra es obligatorio.
4. ¿El control remoto también está cubierto por la garantía?
  - Sí, siempre que la falla sea de fabricación y no por uso indebido.

---

## 7. Soporte Adicional

En caso de dudas o inconvenientes con el proceso de garantía, puede comunicarse con nuestra línea directa o enviar un correo a [soporte@marca.com](mailto:soporte@marca.com). Estamos comprometidos con su satisfacción y trabajamos para resolver cualquier inconveniente de manera rápida y efectiva.

**Nota:** La aceptación de estos términos y condiciones es automática al momento de la compra del dispositivo. Nos comprometemos a brindar un servicio de calidad que respalde su inversión.