

## Términos y Condiciones Garantías Amazon

Última actualización: 28 de agosto de 2019.

Para poder otorgarte un servicio de calidad es importante que estés familiarizado con los términos y condiciones que rigen la provisión de Garantías Extendidas y Planes de Protección a continuación:

- Nuestras garantías extendidas para Pantallas y TVs protegen la funcionalidad de tu producto por cualquier falla, defecto o daño por uso normal, defecto de fábrica, exposición al calor o al polvo.
- Nuestras garantías de Protección Total para Videojuegos protegen la funcionalidad de tu producto por cualquier falla, defecto o daño por uso normal, defecto de fábrica, exposición al calor, humedad o al polvo así como daño por golpes, caídas, rayones y cualquier otro desperfecto accidental.
- La garantía debe ser activada en el sitio Xtendia.mx en un lapso no mayor a 30 días a partir del día en que se adquirió el producto a garantizar utilizando el código único que recibirás en un correo a través de Amazon.
- Al activar tu garantía recibirás tu póliza en tu correo, aunque para tu comodidad, podrás consultarla cuando quieras en el sitio de Xtendia.mx ingresando con tus datos.
- El plazo de cobertura puede variar hasta un máximo de 4 años, dependiendo de la cobertura adquirida, comenzando a partir del día de la compra del producto a garantizar.
- La garantía aplica para productos nacionales y de importación, nuevos y reacondicionados certificados.
- En caso de siniestro, deberá reportarse llamando al **800 3374335**, mandando un WhatsApp al 55-8600-7699 o enviando un correo electrónico a [servicio@xtendia.mx](mailto:servicio@xtendia.mx) de lunes a jueves entre 8AM y 8PM, viernes entre 9AM y 5PM y sábados entre 11AM y 6PM. A partir del último trimestre del 2019 también podrás hacerlo a través de nuestro sitio en Xtendia.mx.
- La garantía no requiere del pago de deducibles ni tiene costos extra. El servicio incluye piezas, mano de obra y envío ida y vuelta para efectos de reparación, así como el costo de remplazo y su envío.
- Si el producto no tuviera reparación, se remplazará por misma marca y modelo en producto seminuevo, misma marca en producto nuevo o producto de características y condición similares sin exceder el precio de compra original, en ese orden.
- La reparación o remplazo no deberá exceder los 15 días.
- Después de cada reparación o remplazo, la garantía del producto remplazado o reparado se establece como el máximo entre el periodo de cobertura original o 180 días a partir de la entrega.
- Cualquier divergencia entre la información reportada por el cliente y la realmente reflejada en el recibo de Amazon, será razón suficiente para invalidar la garantía. Es responsabilidad del cliente asegurar que la calidad de la información reportada cumpla con los requisitos de validez y legibilidad indicados.
- La garantía excluye: Desperfectos aun cubiertos por el fabricante • Contenido extra o acabados exclusivos de ediciones especiales o de colección • Productos alterados o reparados previamente o aquellos en los que el sello de garantía haya sido violado • Productos con daño doloso o que hayan sido utilizados con un fin diferente al establecido en el instructivo • Productos desarmados o incompletos • Tarjetas de memoria o discos dentro del producto • Aplicaciones, información o programas en el disco duro • Limpieza y mantenimiento preventivo • Empaque • Desperfectos relacionados a un recall del fabricante • Caso fortuito o fuerza mayor.

### En caso de dudas

Contáctanos al **800 337 4335**, mandar un WhatsApp al 55-8600-7699 o enviar un correo electrónico a [servicio@xtendia.mx](mailto:servicio@xtendia.mx) de lunes a jueves entre 8AM y 8PM, viernes entre 9AM y 5PM y sábados entre 11AM y 6PM.