

Términos y Condiciones Garantías*

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 Planes de Protección descritos a continuación:

- Nuestras garantías de Protección Total protegen la funcionalidad de tu producto de cualquier falla, defecto o daño por uso normal, defecto de fábrica, variación de voltaje, 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 mecanismo indicado al momento de la compra.
- 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 protección de tu garantía dependerá de la garantía adquirida, pero en todos los casos el plazo comenzará 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 [800-6329-832](tel:800-6329-832), mandando un WhatsApp al [55-8600-7699](tel:55-8600-7699) o enviando un correo electrónico a 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 de pagos de cuotas adicionales ni tiene costos extra, salvo en el caso de consolas portátiles donde habrá que pagar una cuota de recuperación equivalente al 10% del valor del equipo en caso de reparación o una cuota equivalente al 30% del valor del equipo en caso de remplazo de pantalla o remplazo de equipo.
- Todos nuestros servicios incluyen piezas, mano de obra y envío de 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 otro de la misma marca y modelo en producto seminuevo, de la misma marca y modelo en producto nuevo o por 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 hábiles.
- 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 la documentación de compra, 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 [800-6329-832](tel:800-6329-832), manda un WhatsApp al [55-8600-7699](tel:55-8600-7699) o envía un correo electrónico a servicio@xtendia.mx de lunes a jueves entre 8AM y 8PM, viernes entre 9AM y 5PM y sábados entre 11AM y 6PM.

*Estos términos y condiciones no aplican para garantías adquiridas en Amazon. Para revisar Términos y Condiciones aplicables para garantías adquiridas en Amazon visita www.xtendia.mx/docs/Terminos-y-Condiciones-Amazon.pdf