

Tarjeta de Garantía

ESPAÑA

1. GARANTÍA

1.1. La presente garantía resultará válida en todo el territorio español, sin perjuicio de las limitaciones que, en su caso, resulten legalmente aplicables en el país en que se pretenda ejercitar.

1.2. En el supuesto de que la presente garantía se ejercite en un Estado Miembro de la Unión Europea distinto de España, resultarán aplicables las condiciones y coberturas previstas por la filial de LG correspondiente.

1.3. Para reclamar los derechos y coberturas que le asisten en virtud de la presente garantía, se habilitan las siguientes vías de reclamación:

- Número de Atención al Cliente: 91 211 2233
- Oficinas Centrales de LG: Calle Chile, nº 1 28290 Las Rozas (Madrid).
- Web: <https://www.lgbusiness.es/>
- Email: b2b.es@lgepartner.com

1.4. En caso de necesitar asistencia, puede contactar con nosotros a través de las siguientes vías:

- Número de Atención al Cliente: 91 211 2233
- Web: <https://www.lgbusiness.es/>
- Email: b2b.es@lgepartner.com

2. NOTAS IMPORTANTES

2.1. La presente garantía resulta de aplicación a los productos LG de la gama de Information Display (Monitor Signage y Commercial TVs de uso profesional).

2.2. Lea detenidamente el contenido de esta tarjeta de garantía y tenga en cuenta las condiciones de operación específicas del producto proporcionadas por LG Electronics. Asimismo, no ponga en funcionamiento el producto antes de leer de manera detallada el Manual de usuario/Instrucciones que acompaña al producto.

2.3. La presente garantía sólo ampara productos oficiales importados o comercializados por LG Electronics en territorio español.

2.4. La presente garantía solicitada por un titular cuya instalación se encuentra fuera del territorio español quedará sujeta a las condiciones contractuales específicas que, en su caso, se hubieran acordado entre vendedor y comprador. No obstante lo anterior, les serán de aplicación las condiciones previstas en la presente tarjeta de garantía siempre que no entren en conflicto con las referidas condiciones contractuales.

2.5. La garantía de LG Electronics no afecta a los derechos que, por ley, pudieran corresponder al titular de la garantía de conformidad con la normativa legal vigente.

2.6. El titular de la presente tarjeta de garantía disfrutará de los derechos y coberturas que se contienen en la misma para todo el territorio español.

2.7. Ninguna persona física o jurídica (incluyendo cualquier empleado, agente, distribuidor o representante de LG Electronics) está autorizada a realizar ningún tipo de declaración, concesión o garantía diferente de esta garantía.

3. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA

3.1. La presente garantía otorgada por LG Electronics ampara aquellos defectos que se produzcan en los materiales bajo un uso normal y adecuado a las instrucciones del producto durante el periodo indicado en el apartado siguiente. En caso de que se produzca un defecto de tal índole, LG Electronics podrá optar por reparar o por reemplazar el producto, atendiendo al mejor criterio técnico. En los casos en que se produzca el reemplazo, LG Electronics no vendrá obligado a sustituir la totalidad del producto, siempre que el producto quede en perfectas condiciones de funcionamiento.

3.2. En caso de que la reparación o el reemplazo fueran imposibles, LG Electronics abonará al titular de la garantía la parte proporcional del valor del producto adquirido prorrateado en función del tiempo de uso, salvo que en función de las circunstancias concretas de cada caso, LG Electronics determine otra solución.

3.3. Se considerará titular de la presente garantía al cliente que haya adquirido directamente el producto de LG Electronics o a aquel que lo haya hecho a través de un distribuidor autorizado de LG Electronics.

3.4. La presente garantía solo será válida si:

- El titular presenta el comprobante de compra original en el que conste la fecha de compra, el modelo de producto y su número de serie. En caso de ser requerido, el titular de la garantía deberá aportar el albarán de entrega, el certificado de puesta en marcha y/o el certificado de garantía extendida.
- Las condiciones de instalación del producto adquirido han sido adecuadas de conformidad con el criterio técnico y las recomendaciones proporcionadas por LG Electronics.
- El producto está instalado en un lugar accesible que posibilite su reparación y mantenimiento. En todo caso, será responsabilidad del instalador su elección mientras se ejecuta la obra y del propietario final el facilitar el acceso al producto, quedando exento de cualquier gasto el fabricante del producto, en este punto.

3.5. La presente garantía empieza a contar desde la fecha de instalación del producto, que en ningún caso podrá ser superior a los noventa (90) días o tres (3) meses desde la fecha de facturación del producto. LG Electronics no será responsable de los daños que pueda sufrir el producto durante el periodo comprendido entre la fecha de entrega y la fecha de instalación del mismo. En caso de no disponer de fecha de instalación, la garantía comenzará a computar desde la fecha facturación.

3.6. Los productos y/o piezas de repuesto utilizadas en la reparación del producto podrán ser nuevas, reacondicionadas, renovadas o remanufacturadas en fábrica. En cualquier caso, los productos y/o piezas reemplazados serán propiedad de LG Electronics.

3.7. La presente garantía podrá transferirse a un tercero siempre que puedan cumplirse los siguientes requisitos: (i) que el plazo de garantía estipulado en la presente tarjeta no haya expirado; (ii) que previamente se haya sometido a la revisión, reconocimiento y aprobación de LG Electronics una carta formal de transferencia de garantía.

3.8. Durante el periodo de garantía regulado en la presente tarjeta, el titular de la misma será responsable de informar a LG Electronics en tiempo y forma sobre cualquier cambio de ingeniería en la instalación del producto que deseen ejecutar. Una vez notificado, LG Electronics deberá autorizar el mencionado cambio para asegurar la continuidad de la garantía para ese producto durante el tiempo que reste de la misma. En este sentido, el titular de la garantía, antes de ejecutar el cambio de ingeniería en la instalación, deberá proporcionar a LG Electronics la información necesaria relativa a la misma, incluyendo todos los cambios y modificaciones a realizar sobre el propio producto y/o sobre la instalación original. LG Electronics analizará la documentación remitida por el titular de la garantía y, en caso de que sea necesario, podrá realizar una inspección previa *in situ* de la instalación, debiendo correr el titular de la garantía con todos los costes que se deriven de este proceso.

4. PERÍODO DE GARANTÍA

La garantía de este producto comenzará a computar desde la fecha de instalación del producto, siempre que la misma haya sido correctamente notificada a LG Electronics en los treinta (30) días posteriores a la ejecución de la misma. En caso de no disponer de fecha de instalación, la garantía comenzará a computar desde la fecha de adquisición del producto, reflejada en la factura o tique de compra original.

Los periodos de garantía aplicables en función del producto y de conformidad con el cómputo indicado anteriormente, son los siguientes:

- Tres (3) años en los productos de la categoría de Monitores Signage.
- Tres (3) años en los productos de la categoría Media Players.
- Tres (3) años en los productos de la categoría Interactive digital Board (“IDB”).
- Tres (3) años en Televisiones de Hotel, incluyendo las categoría de TV Signage de las series Commercial Lite (xxxC), Smart TV Signage (xxxS) y Hotel TV Pro Centric (xxxH).
- Tres (3) años en los productos OLED Signage de 55 pulgadas, siempre que se hayan utilizado menos de dieciocho (18) horas al día. En caso de que el producto haya sido utilizado más de dieciocho horas un día, aunque la media de uso diaria no exceda de ese límite, quedará excluido de la garantía.

Tres (3) años en los productos OLED Signage de 65 pulgadas, siempre que se hayan utilizado menos de doce (12) horas al día. En caso de que el producto haya sido utilizado más de dieciocho horas un día, aunque la media de uso diaria no exceda de ese límite, quedará excluido de la garantía.

5. PROCEDIMIENTO DE EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LA GARANTÍA

5.1. Durante el periodo que permanezca vigente la presente garantía, LG Electronics podrá optar por proceder a la reparación del producto, al reemplazo del producto, o al abono al titular de la garantía de la parte proporcional del valor del producto adquirido prorrateado en función del tiempo de uso, salvo que en función de las circunstancias concretas de cada caso, LG Electronics determine otra solución.

5.2. En este sentido, en caso de que el titular de la garantía desee ejercer los derechos que le asisten en virtud de la misma, deberá notificarlo a LG Electronics o al Servicio Técnico Autorizado de LG Electronics que corresponda por escrito dentro de los diez (10) días naturales tras el descubrimiento del defecto en el producto. En el mencionado escrito, el titular de la garantía deberá proporcionar una descripción detallada de las incidencias que hayan tenido lugar en relación con el producto, así como los datos relativos al mantenimiento del mismo.

5.3. Una vez recibido el aviso, LG Electronics determinará si el defecto o incidencia notificada está cubierta o no por las condiciones de esta garantía. En caso de determinar que el mencionado defecto o incidencia está cubierto por la presente garantía, se gestionará el aviso correspondiente para proceder a su reparación o, en su caso, reemplazo. En caso de determinar que el mencionado defecto o incidencia no está cubierto por la presente garantía, LG Electronics podrá facturar los trabajos de diagnóstico ejecutados sobre el producto. En tal caso, los costes de devolución del producto para su reparación o reemplazo correrán a cargo del titular de la garantía.

5.4. En caso de que el titular de la garantía realice una devolución de producto que no haya sido previamente gestionada y autorizada por LG Electronics, esta será rechazada en destino.

5.5. En caso de que proceda la reparación o, en su caso, el reemplazo del producto de acuerdo con el criterio técnico de LG Electronics, los gastos de envío serán a cargo de esta última. En este sentido, la dirección de entrega deberá encontrarse en territorio español.

En caso de que la dirección de entrega se encuentre fuera del territorio español, el titular de la garantía deberá acordar con LG Electronics formalizando el correspondiente contrato las condiciones específicas de entrega, debiendo el titular de la garantía soportar los gastos que se deriven del envío del producto.

6. RECURSOS DE LA GARANTÍA

6.1. La presente garantía ampara, a criterio de LG Electronics, la reparación del producto, el reemplazo del producto, o el abono al titular de la garantía de la parte proporcional del valor del producto adquirido prorrateado en función del tiempo de uso, salvo que en función de las circunstancias concretas de cada caso, LG Electronics determine otra solución.

6.2. En caso de que LG Electronics decida optar por reparar el producto (reconstruir o reacondicionar), el titular de la garantía deberá tener en cuenta que el producto podrá quedar con pequeñas imperfecciones cosméticas que en ningún caso afectarán al rendimiento o funcionamiento del mismo.

6.3. En los casos en que se produzca el reemplazo, LG Electronics no tendrá obligación de sustituir la totalidad del producto, siempre que el producto quede en perfectas condiciones de funcionamiento. A los efectos de la presente tarjeta de garantía se entenderá por “producto” cualquier unidad de producto suministrada por LGEES o, en su caso, un distribuidor autorizado por LGEES, que tenga un número de serie independiente, sin perjuicio de las combinaciones que puedan realizarse de esas unidades de producto independientes para obtener otra solución. La decisión de reemplazar el producto o parte de él quedará a criterio exclusivo de LG Electronics. Cualquier producto suministrado por LG Electronics como reemplazo tendrá especificaciones similares o superiores a las del producto reemplazado (o parte del mismo).

6.4. Tanto si un producto o parte del mismo ha sido reparado (reconstruido o reacondicionado) como si ha sido reemplazado, LG Electronics será el titular del producto o parte de producto reparado o reemplazado, salvo acuerdo en contrario con el titular de la garantía. Los productos o partes de producto reparado o reemplazado deberán ser por tanto devueltos a LG Electronics.

6.5. En caso de que el reemplazo o la reparación fuera imposible, LG Electronics abonará al titular de la garantía la parte proporcional del valor del producto adquirido prorrateado en función del tiempo de uso, salvo que en función de las circunstancias concretas de cada caso, LG Electronics determine otra solución.

7. EXCLUSIONES

La garantía de LG Electronics cubre defectos en los materiales y la fabricación, funcionalidad, compatibilidad e interoperabilidad de los productos que se establezcan en el contrato.

Quedan excluidos de la presente garantía los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de cualquiera de los requisitos citados en la presente tarjeta de garantía.
- Todo componente o accesorio interior o exterior del producto, que no esté especificado o incluido en esta tarjeta de garantía o no forme parte del producto original, así como las averías producidas por los mismos.
- Puestas en marcha, configuraciones de producto y demostraciones de funcionamiento.
- Gastos de instalación y desinstalación extraordinarios.
- Cualquier tipo de pérdida de información. El titular de la garantía es responsable de hacer una copia de seguridad de sus datos previa a la cesión del equipo al servicio técnico.
- Cualesquiera defectos y daños, como los resultantes de un uso inadecuado, un ajuste incorrecto, calibraciones e instalaciones inapropiadas y falta de observancia del manual del usuario, así como factores externos, daños cosméticos, uso y desgaste habituales.
- Servicios de reparación en las instalaciones del titular de la garantía (*on site*), a menos que así se haya acordado con LG Electronics mediante contrato formalizado por escrito.

- Roturas o daños físicos (por ejemplo, sobre carcasas, plásticos, pinturas o esmaltes), provocados de manera accidental o intencionada, a causa de un almacenamiento inapropiado o una limpieza incorrecta, así como aquellos daños producidos durante el transporte o cualquier otro defecto producido por el titular de la garantía o por un tercero.

A continuación se detallan algunos ejemplos de exclusión de garantía debido a daños físicos:

- Rayones o arañazos.
- Deformaciones (abolladuras/hundimientos).
- Daños por presión excesiva.
- Filtración o penetración de líquidos.
- Roturas por golpes o impactos.
- Almacenamiento inadecuado.
- Daños durante el transporte.
- Limpieza incorrecta.

En caso de que el daño físico haya sido provocado por personal de LG Electronics o vinculado a esta, durante la manipulación del producto al realizar un diagnóstico o al intentar realizar una reparación, esta exclusión queda sin efecto y se tramitará la reparación del producto en garantía.

- Desgaste normal y envejecimiento natural de las piezas, incluidas, entre otras, lámparas LED, dispositivos de conexión, enchufes, etc.
- Defectos, fallos, daños o limitaciones de rendimiento causadas en su totalidad o en parte por el mal uso, mal manejo, puesta en funcionamiento inadecuado, manipulación incorrecta, abuso, negligencia o cualquier otra mala conducta o actuación por parte del titular de la garantía, instalador o integrador de sistemas.
- Productos reparados o manipulados por personal no autorizado por LG Electronics.
- Averías producidas por partes de madera, plástico, goma, cristal, agujas, cabezales de registros y reproducción y conos de altavoces.
- Eliminación de etiquetas de advertencia, sellos originales, números de serie o dispositivos de protección de los productos.
- Uso de piezas de repuesto no originales (no fabricadas por LG o *partners* autorizados) para ejecutar un servicio o reparación.
- Alteraciones y/o modificaciones a cualquier parte del producto, sin la previa autorización expresa y por escrito de LG Electronics.
- Defectos, fallos, daños o limitaciones de rendimiento causados en su totalidad o en parte por accidentes sobre los que LG Electronics no tiene control o por causas de fuerza mayor, incluidos, entre otros, agentes meteorológicos, aplastamiento, ataques tecnológicos, guerra, actividades terroristas, epidemias, embargos y cuarentenas o rayos.
- Someter el producto a condiciones ambientales de funcionamiento que superan el uso normal para el que fue diseñado el producto. Por ejemplo, funcionamiento en atmósferas o entornos con humo, vapor o polvo en suspensión, a temperaturas ambiente extraordinarias, en condiciones de humedad extrema, entornos con altos

niveles de salitre, grasa, carga electrostática o exposición directa a la radiación UV/IR, o en condiciones de exposición al agua que excede la clasificación IP especificada, etc.

- Si el producto ha sido utilizado en condiciones no adecuadas o no recomendadas para su funcionamiento, incluyendo, entre otros, condiciones de voltaje más bajo o más alto, sobrecargas de energía extremas o excesivas, conexiones de energía inadecuadas, atmósfera corrosiva, etc.
- Uso de lavados a alta presión o exposición a detergentes concentrados u otros agentes químicos o disolventes sobre el producto.
- Diferencias entre productos de la misma gama o categoría (entre otros, potencia de audio, brillo, color, etc.), ya sea originado por el proceso de fabricación del producto o por el paso del tiempo y uso normal del mismo.
- Si el producto no es adecuadamente almacenado en un área seca y ventilada o si el producto se dañó debido al almacenamiento en un ambiente inapropiado.
- Fallos o defectos derivados de un mantenimiento inadecuado, entendiéndose por ello, la no observación de las instrucciones de cuidado e indicaciones de mantenimiento establecidas por LG Electronics para asegurar y perpetuar el funcionamiento del producto en condiciones óptimas.
- Trabajos de mantenimiento propios de cada producto, cualquiera que sea su periodicidad.
- Fallos o defectos provocados por el uso de elementos de mobiliario técnico o industrial que no esté debidamente homologado por LG Electronics.
- Daños producidos por ataques malintencionados realizados por hackers informáticos, así como fallos o defectos en el funcionamiento provocados por virus informáticos, gusanos o cualquier otro tipo de malware o código malicioso introducido o instalado de forma accidental o intencional por terceras personas ajenas al personal autorizado de LG Electronics.
- Daños o deficiencias en el funcionamiento provocados por defectos en la instalación residencial o industrial del titular de la garantía.
- Defectos provocados por variaciones en el suministro o en los circuitos de energía eléctrica, así como aquellos provocados por una derivación a tierra deficiente o inexistente.
- Si tras la oportuna verificación por parte de LG Electronics se constata que el titular de la garantía no ha respetado las instrucciones de cuidado e indicaciones de mantenimiento del producto.
- Si se pierde la información de identidad del producto original: número de serie, modelo y, en su caso, código de proyecto.
- La separación de los módulos y la planitud de la costura/pantalla dependen en gran medida de la estructura y el proceso de instalación. LG Electronics no se hace responsable de ningún error de visualización causado por la estructura de instalación y/o los métodos de instalación, que deben ser trabajados por y entre el usuario de la pantalla y la empresa de estructuras de acero o el instalador, para que el método de instalación se pueda ajustar hasta que la pantalla se ajuste a la tolerancia. La

separación y la planitud de los productos dentro de la tolerancia estándar de LG Electronics deben considerarse productos calificados.

- En caso de que alguna aplicación que lleve asociado un Servicio de Internet dejara de funcionar o sufriera alguna modificación llevada a cabo de manera unilateral por el proveedor de la aplicación y que devenga incompatible con el producto.
- En caso de instalación de sistemas operativos o programas no originales diferentes a los precargados o su funcionamiento. Los daños y fallos del aparato ocasionados por virus u otro tipo de programas maliciosos, así como los derivados de la no instalación en un plazo razonable de las actualizaciones del software original proporcionadas por LG Electronics.
- Cese de servicios o de aplicaciones desarrolladas por terceros.
- Incompatibilidad de accesorios o dispositivos desarrollados por terceros.
- Cualquier tipo de defecto asociado al funcionamiento normal del equipo, ruidos, destellos, crujidos, sombras en la imagen.
- Paneles LCD con fallo de píxel que no excedan de la normativa vigente o la establecida por LG Electronics.
- Marcado de imagen en paneles LCD/PDP/OLED debido al uso de contenidos inapropiados o modos de funcionamiento contrarios a las recomendaciones de LG Electronics.
- Gestión y gastos derivados de la necesidad de emplear medios y equipamientos adicionales (como grúa o andamios), para proceder a los trabajos de reparación o para intervenir de cualquier forma un producto que se encuentra ubicado en un lugar de difícil acceso.

8. GARANTÍA EXTENDIDA

8.1. En caso de que el titular de la presente garantía desee contratar una extensión de la misma, deberá solicitarla a LG Electronics en el plazo de noventa (90) días antes de la finalización del periodo de vigencia de la presente garantía.

No obstante, el titular de la garantía no podrá solicitar la mencionada extensión en los siguientes casos:

- Si han transcurrido el tiempo de vigencia de la garantía, aun cuando el producto no haya sido instalado o hubiese permanecido en los almacenes del titular de la garantía o de un integrador de sistemas.
- Si LG Electronics determina en una verificación previa al otorgamiento de la extensión que el producto no se encuentra en condiciones óptimas de funcionamiento debido a una incorrecta instalación.
- Si LG Electronics determina en una verificación previa al otorgamiento de la extensión que el producto no ha sido almacenado en condiciones apropiadas.

8.2. En caso de que el titular de la garantía solicite esta extensión, este podrá optar por ampliar el periodo de vigencia de la garantía hasta un máximo de dos (2) años adicionales al periodo de vigencia inicial indicado anteriormente.

8.3. En cualquier caso, el periodo de garantía total (garantía inicial prevista en el punto 4 del presente documento y garantía extendida) no podrá superar los cinco (5) años desde la fecha de instalación del producto o, en su defecto, desde la fecha de facturación del mismo.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Salvo por lo establecido de forma expresa en la presente tarjeta de garantía, LG Electronics no será responsable en ningún caso por los daños físicos o materiales, directos o indirectos, que pueda sufrir el titular de la garantía, el propio producto, o cualquier otro tercero, incluyendo, entre otros, el lucro cesante.

LG Electronics rechaza específicamente cualquier responsabilidad por muerte, daños o lesiones debido al uso, montaje o suspensión inadecuados de las pantallas especificadas.

La responsabilidad total de LG para todas las causas de acción y bajo todas las teorías de responsabilidad, se limitará al precio pagado por el cliente por el producto o servicio específico en el que se basa una reclamación.

10. SERVICIOS ADICIONALES DE POSVENTA

En caso de que el cliente estuviera interesado en la contratación de servicios no cubiertos por la presente garantía, podrá ponerse en contacto con LG Electronics a través de su delegado comercial de confianza o directamente desde la página web de LG Electronics Business: <https://www.lgbusiness.es/>.

11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

LG podrá tratar datos de carácter personal de conformidad con la normativa española de protección de datos, en caso de que desee ejercer cualquiera de los derechos que le asisten en virtud de la presente garantía. Puede encontrar más información sobre el tratamiento de datos de carácter personal en <https://www.lg.com/es/privacy>.