

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 (LED Signage).

2.2. El titular de la presente garantía o, en su caso, el integrador de sistemas, será responsable de verificar cualquier daño o perjuicio que haya sufrido el producto en las cuarenta y ocho horas (48 h.) siguientes a su compra o recepción, y siempre antes de ser instalado. La comprobación debe realizarse contrastando el material recibido dentro del embalaje con el listado de materiales ("*packing list*") incluido en el embalaje del producto o proporcionado vía correo electrónico. En caso de que el daño o perjuicio se notifique a un tercero ajeno al equipo de Atención al Cliente de B2B de LG Electronics, se tendrá por un supuesto excluido de la presente garantía y por tanto no procederá la reparación del producto.

2.3. 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.

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

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. 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, en su caso, 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 facturación o, en su defecto, desde la fecha de instalación del producto, que en ningún caso podrá ser superior a los ciento ochenta días o seis 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.

3.6. Con el objetivo de evitar periodos de inactividad del producto debido a las demoras que puedan producirse al ejecutarse las reparaciones, LG Electronics entregará un stock de respaldo (de seguridad) de un dos por ciento (2%) de los repuestos del producto junto con el mismo. Este porcentaje puede sufrir variaciones, según lo acordado entre cliente y fabricante.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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 será de dos (2) años por defecto o el periodo que se acuerde por contrato entre las partes al momento de la venta, siempre a contar desde la fecha de facturación del producto o, en su defecto, desde la fecha de instalación del producto, que en ningún caso podrá ser superior a los ciento ochenta días o seis meses desde la fecha de facturación del mismo.

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 emitirá un número de Autorización de Devolución de Material que se hará llegar al titular de la garantía mediante ("RMA") correo electrónico para que este lo marque en el embalaje del producto. En caso de que el titular de una garantía realice una devolución de producto que no haya sido previamente autorizada por LG Electronics de conformidad con lo indicado en el presente apartado, esta será rechazada en destino. 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 de los productos para su reparación o reemplazo correrán a cargo del titular de la garantía.

5.4. Los productos devueltos se entregarán por parte del titular de la garantía a la empresa de transporte en embalaje adecuado, no pudiendo exigir a LG Electronics responsabilidad alguna por los daños o perjuicios que puedan producirse durante el transporte. Se entenderá que se encuentran correctamente embalados aquellos productos con doble capa de material recomendado, como espuma, así como otros materiales de protección confeccionados con espuma, plástico de burbuja o similar.

5.5. En caso de que proceda la reparación o 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 y el método de entrega será envío terrestre estándar. Si el titular de la garantía desea elegir otro método de envío, los costes de envío correrán a cargo del mismo.

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 LG Electronics o, en su caso, un distribuidor autorizado por LG Electronics, 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.
- 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.

- Daños físicos o mecánicos (por ejemplo, arañazos, LEDs desprendidos o rotura), 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, sombreadores (“*shaders*”), 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.
- 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, ataques tecnológicos, guerra, actividades terroristas, epidemias, embargos y cuarentenas, 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, etc.
- Uso de lavados a alta presión o exposición a detergentes concentrados u otros agentes químicos o disolventes sobre el producto.
- Reducción natural del brillo y/o color por el paso del tiempo y el uso normal del producto. En este sentido, se considera normal que existan ligeras diferencias de brillo y color, sin comprometer la funcionalidad del producto. Es por ello que puede haber diferencias de brillo y color para diferentes lotes de productos. Aunque LG Electronics se adhiere a un estándar exigente en cuanto a tolerancia de contenedores de lámparas LED, máscaras y otros elementos susceptibles de desgaste, LG Electronics no garantiza una consistencia total en brillo o color al mezclar productos de diferentes lotes.
- Si las pantallas LED no son adecuadamente almacenadas en un área seca y ventilada o si la pantalla 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.
- 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 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 de 15 días desde que se comuniquen y suministren 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.
- Módulos LED con fallo de píxel (LED encendido o apagado) que no excedan de la normativa vigente o la establecida por 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 (“LG Extended Care”)

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 tres (3) años 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 cinco (5) años desde fecha de compra. Los productos que por defecto ya tengan 5 años de garantía, no tendrán la opción de extensión de garantía.

Con esta extensión de la vigencia del periodo de garantía, el titular de la garantía también recibirá un porcentaje adicional de repuestos de respaldo (stock de seguridad) en incrementos de un 1% por cada año de extensión.

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: <https://www.lgbusiness.es/>.

11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, le informamos que los datos personales que nos facilita son necesarios en caso de que desee ejercer cualquiera de los derechos que le asisten en virtud de la presente garantía y que estos serán tratados por LG ELECTRONICS ESPAÑA, S.A.U. ("LG"). Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y en su caso portabilidad en el domicilio de LG situado en la Calle Chile, nº 1 28290 Las Rozas (Madrid) a la atención del Departamento Legal o bien remitiendo un correo electrónico a la dirección lgees.legal@lge.com, acompañando su solicitud de una copia de un documento oficial que acredite su identidad e indicando en la misma el derecho que sea ejercitar. Con carácter aclaratorio, le informamos de que LG no cederá los datos a terceros, salvo obligación legal, que la política de privacidad completa de LG se encuentra disponible en <https://www.lg.com/es/privacy> y que, en cualquier caso, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.