

**Todo producto NEX cumple con la calidad e idoneidad técnica para el territorio colombiano y es comercializado y distribuido de acuerdo a la resolución conjunta N° 37120 SIC - 10105 - 120105 - DIAN. Nuevo estatuto del consumidor, ley 1480 / 12-10-2011.**

**Para ver la lista de talleres autorizados, ingrese a la página [www.consumerelectronicsgroup.com](http://www.consumerelectronicsgroup.com) luego, vaya a SOPORTE y de click en CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADO EN COLOMBIA.**

### TÉRMINOS DE LA GARANTÍA

#### Término de la garantía legal: doce (12) meses.

En virtud a la ley 1480 del 2011 NEX garantiza para sus productos comercializados, el servicio de reparación gratuito por cualquier defecto de fábrica, incluyendo la mano de obra necesaria para su diagnóstico y reparación dentro del periodo de garantía del producto, teniendo entonces el consumidor doce (12) meses para acceder a la garantía legal, los cuales, inician a partir de la fecha de compra del producto.

**Importante:** De conformidad con la ley 1480 del 2011 y demás reglamentarios, NEX se encuentra legalmente facultado para reparar el producto dentro del periodo de la garantía legal otorgada sin que una (1) falla ocasione el cambio del producto.

### CONDICIONES DE LA GARANTÍA

1. Para hacer efectiva la garantía del producto, el consumidor y/o propietario del bien deberá presentar esta póliza debidamente diligenciada, junto con el certificado de compra del producto y con la información fecha de compra y el N° serial del bien sujeto a garantía. En caso de pérdida de la presente póliza, el cliente deberá presentar copia de la factura y/o la tirilla de compra donde se pueda identificar la fecha de compra del producto y el N° serial del mismo para que opere la prestación del servicio de garantía del bien.
2. El servicio de garantía sólo será prestado en los centros de servicio autorizados por NEX, los cuales, serán encontrados en la parte posterior de la presente póliza de garantía. El presente certificado de garantía emitido por NEX es válido únicamente en el territorio nacional colombiano.
3. Los costos asociados a instalación y mantenimiento del producto adquirido por el consumidor no se encuentran cubiertos por la garantía legal, por lo tanto, son entera responsabilidad del consumidor.
4. El consumidor será el único responsable por los daños producidos y/o causados en el producto con ocasión al transporte de sus productos, trayectos que se encuentran incluidos a los diferentes Centros Autorizados de Servicio (CAS) y/o a las TIENDAS durante el periodo de la garantía.
5. La garantía legal estará suspendida mientras el producto se encuentre en revisión por parte de NEX, sin embargo, la suspensión de la garantía termina una vez sea notificado al consumidor de que el bien puede ser recogido en el CSA y/o tienda en el cual fue adquirido el producto.

### SUMINISTRO DE REPUESTOS

Conforme a lo estipulado en la ley 1480 del 2011, NEX garantiza al consumidor el suministro de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para la atención técnica de todos sus productos dentro de la garantía legal, es decir, por un periodo de doce (12) meses, los cuales, serán totalmente gratuitos conforme al periodo de garantía si la falla no es ocasionada por el consumidor y/o algún eximente de responsabilidad conforme lo estipula la ley 1480 de 2011 y demás regulaciones. Así las cosas, después de un periodo de garantía del producto, la mano de obra, la adquisición de repuestos, reparación de piezas y transporte hasta una sede de soporte de NEX quedan a cargo del consumidor.

**NOTA:** Si el producto sujeto a garantía legal tuvo un cambio y/o reemplazo en alguna pieza y/o repuesto, NEX otorgará a este reemplazo de pieza y/o repuesto un término de garantía de doce (12) meses para este repuesto o pieza nueva; sin embargo, este término de garantía ampliado no afecta total ni parcialmente el término de garantía del producto total, así las cosas, el bien tendrá dos garantías vigentes, siendo la primera, garantía sobre el producto y la segunda, garantía sobre la pieza que fue reemplazada.

### CASOS EN LOS QUE NO ES VÁLIDA LA GARANTÍA

1. Cuando el propietario o consumidor no presenta el certificado de compra del respectivo producto, o documento alguno expedido por la tienda donde se verifique fecha de compra y el N° serial del producto.
2. Cuando el consumidor no pueda proporcionar la relación de consumo y sea imposible para este identificar la fecha de compra del producto y el N° serial del mismo.
3. En el evento en que el producto sujeto a garantía haya sido abierto por un tercero ajeno al centro de servicio autorizado por NEX, así mismo, la garantía no será procedente cuando el bien tenga daños producidos por cualquier evento en general que no sean ocasionados por fallas técnicas, tales como, pero sin limitarse a, daños ocasionados por mala práctica, mal uso del producto, mala adaptación de piezas, mala instalación y software no compatibles con el producto.
4. Que un tercero no autorizado, realice el montaje y desmontaje de componentes y del producto mismo cuando acorde a sus características, este debe ser montado e instalado por personal técnico autorizado por NEX, lo cual, se advierte al consumidor en el manual de usuario, adhesivos informativos y/o documentos adicionales y aceptado por este.

5. Cuando el producto sujeto a garantía presente daños ocasionados por una debida falta de cuidado con el producto y/o como consecuencia de factores ajenos a NEX como fuerza mayor y caso fortuito, tales como pero sin limitarse a ralladuras, decoloración, oxidación, exceso de polvo, golpes o ruptura del mueble o gabinete exterior del producto.
6. Cuando el producto no tiene el número de serie original de la fábrica o cuando este número de serie ha sido alterado.
7. Cuando el producto o electrodoméstico es usado con fines comerciales y es sometido a sobresaturación de uso, por ejemplo: alquiler de lavadoras, uso en un reproductor de DVD para alquiler de películas, etc.
8. Esta garantía no cubre los accesorios faltantes una vez recibido el producto.

### OTRAS SITUACIONES EN LAS CUALES LA GARANTÍA NO CUBRE:

1. Productos cuyo certificado de compra o garantía presenten escritura de difícil lectura se solicitará aclaración de información al consumidor, quien deberá suministrar toda la información solicitada por NEX para que la garantía sea procedente.
2. Productos cuyo periodo de garantía legal haya finalizado.
3. En caso de presentarse alguna "Garantía extendida", y que esta haya sido ofrecida directamente por la tienda en la cual el cliente adquirió el producto al momento de la compra o posterior a esta, bajo determinado costo y en mútuo acuerdo sin que NEX esté reconociendo tal garantía extendida y/o suplementaria, es decir, garantía superior a la legal o a la ofrecida directamente por NEX.
4. Cuando el producto sujeto a garantía tenga fallas electrónicas y de funcionamiento causadas por el inadecuado almacenamiento del producto.
5. Cuando el producto sujeto a garantía tenga daños ocasionados por infestación de insectos tales como, pero sin limitarse a hormigas, cucarachas, roedores o similares; es decir, falta de control de plagas y/o fumigación en los lugares de almacenaje que finalmente afecta la operatividad del artículo.
6. Problemas y/o daños causados por la instalación y/o reparación efectuada por personal no autorizado de NEX.
7. Productos que presenten modificaciones en su software o hardware, no autorizadas por NEX, diferentes a las ya establecidas por fábrica.
8. Problemas causados por manejo o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario o por condiciones ambientales deficientes).
9. Problemas causados por transporte y manipulación inapropiada del equipo.
10. Problemas causados por derrame de líquidos al producto tales como, pero sin limitarse a químicos, agua, humedad, arena e insectos o la invasión de elementos extraños.
11. Problemas causados por fenómenos naturales tales como, pero sin limitarse a terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc. Por condiciones accidentales provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
12. NEX manifiesta que dentro del periodo de garantía no están cubiertos los accesorios y/o partes tales como, pero sin limitarse a baterías, cargadores o adaptadores de voltaje, casetes, altavoces (parlantes), controles remotos que se incluyen con el producto, memorias extraíbles, consumibles, piezas plásticas, partes metálicas, partes eléctricas, vidrio, caucho, tela o partes cosméticas que puedan sufrir desgaste por uso normal y/o doméstico del producto.
13. Dentro del periodo de garantía, no se encuentra el servicio personalizado de asesoría de uso y operación del producto, para tales funcionamiento, se suministra el "manual de usuario" para que el consumidor pueda conocer el manejo del bien.
14. Esta garantía no cubre partes cosméticas, tales como: El acabado exterior, desgastes de esmalte, pantalla o fracturas del panel LCD, panel rayado, ruptura de carcasas, parte interior/exterior del mueble.
15. Problemas de recepción de imagen y distorsiones relacionadas con el ruido, el eco, la interferencia u otra transmisión de señal y problemas de entrega de señal.
16. Imágenes residuales causadas por visualizar una imagen fija en la pantalla durante un periodo prolongado de tiempo, e imperfecciones estéticas o de menor importancia como pixeles defectuosos que estén contemplados dentro de las especificaciones de fábrica acorde a la norma ISO 13406-2 los cuales no alteran sustancialmente la funcionalidad del producto.
17. La cobertura de soporte y servicio técnico sólo se presta en las provincias, municipios y ciudades donde contamos con talleres y/o centros de servicio autorizado, la garantía no cubre asistencia o soporte técnico a domicilio.
18. Todo producto debe ser remitido o llevado al CSA más cercano a su domicilio o a la tienda donde fue adquirido. (Ver red nacional de CSA señalados en la parte posterior de este certificado).

## SERVICIO DE GARANTÍA



**COMUNÍCATE CON NOSOTROS**  
**LÍNEA DE ATENCIÓN**  
**300 821 7999**  
 www.consumerelectronicsgroup.com



### PERIODOS DE GARANTÍA

LÍNEA	DESCRIPCIÓN	GARANTÍA LEGAL (MESES)	GARANTÍA ADICIONAL (MESES)	PERIODO SUMINISTRO DE REPUESTOS (MESES)	GARANTÍA ESPECIAL PARA PARTES INTERNAS
MARRÓN	TELEVISORES TIPO LED	12	N/A	12	
	REPRODUCTORES DE DVD Y BLURAY	N/A		N/A	
	AUDIO PARLANTES	N/A		N/A	
	CONTROLES REMOTOS SMART	N/A		N/A	
	GRABADORAS Y REPRODUCTORES	N/A		N/A	
BLANCA	PEQUEÑOS ELECTRODOMÉSTICOS	N/A		N/A	
	HORNOS MICROONDAS	N/A		N/A	
	REFRIGERACIÓN	N/A		N/A	
	LAVADORAS SEMIAUTOMÁTICAS	N/A		N/A	
	LAVADORAS AUTOMÁTICAS	N/A		N/A	
	AIRES ACONDICIONADOS CON GAS R410	N/A		N/A	

#### NOTAS IMPORTANTES

La garantía adicional se limita a la prestación del servicio de mano de obra y suministro de repuestos; en ningún caso aplica para cambio total del producto.

Se garantiza el suministro, stock (existencias) e inventario de repuestos por un periodo de 12 meses a partir del vencimiento de la garantía legal. (El costo de los repuestos será asumido por el consumidor).

La garantía especial para partes internas se limita únicamente a cubrir las partes internas señaladas y no contempla la mano de obra o el cambio total del producto.

Los productos están diseñados para USO DOMÉSTICO; si el producto se somete a uso comercial, la garantía queda automáticamente anulada. (Excepto productos donde se especifica que son para uso comercial).

Toda la información que sea descargada en nuestros televisores Smart a través de internet o por medio de cualquier dispositivo electrónico, es de entera responsabilidad del usuario, teniendo en cuenta que algunos sitios web contienen material inapropiado como software malicioso o programas y aplicaciones incompatibles con la versión del sistema operativo preinstalado en el televisor, lo cual lo haría obsoleto.

#### Señor cliente, por favor tome atenta nota de lo siguiente:

1. En el momento de la compra, exija que su distribuidor le entregue la factura legal de compra y el correspondiente certificado de garantía.
2. Verifique que dentro de la caja se encuentren todos los accesorios de su producto; luego de que se retire el artículo de las instalaciones del distribuidor, no se aceptan reclamos por falta de accesorios.
3. Antes de poner el producto en funcionamiento, lea cuidadosamente el manual de usuario y el certificado de garantía.

Para promover una atención ágil y oportuna al momento de solicitar un servicio, por favor tenga a la mano lo siguiente: a) Modelo del producto, b) Serial del producto, c) Fecha de compra, d) Soporte de factura o tirilla de compra, e) Lugar de la compra.

Los productos de origen Colombia son fabricados por Consumer Electronics Group S.A.S. Nit. 900.579.611-0

Nombre del Cliente:	Artículo:
Cédula No.	Modelo:
Teléfono:	Serial:
Almacén:	Fecha de Compra:
Ciudad:	Factura No.