

## CONDICIONES GENERALES SERVICIO ASISTENCIA TÉCNICA (SAT)

### Objeto

Las presentes Condiciones regulan la relación jurídica derivada de los procesos de contratación de los servicios de asistencia técnica de los productos ofertados por GAME y el usuario.

El servicio de asistencia técnica se rige por lo previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y, otras leyes complementarias TRLGDCU y Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, así como por las presentes condiciones generales del servicio.

Las condiciones generales del servicio aquí detalladas (en lo sucesivo designadas las "Condiciones Generales"), rigen las relaciones contractuales entre todo usuario (en lo sucesivo designado "Usuario" o "Usted") y la mercantil GAME STORES IBERIA, S.L.U. (en adelante, "GAME"). GAME es una sociedad constituida con arreglo a las leyes españolas, tiene número de identificación fiscal (NIF) B81209751, está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9627, libro 0, folio 1, sección 8, hoja M-154792, número de inscripción 1, y tiene su domicilio social en la siguiente dirección:

GAME STORES IBERIA, S.L.U.

C/ Virgilio nº 7-9

28223 Pozuelo de Alarcón

Madrid

Dirección de correo electrónico: [atencionalcliente@game.es](mailto:atencionalcliente@game.es)

### Duración y aceptación de las condiciones de servicio

Estas condiciones generales de servicio son las únicas aplicables. GAME STORES IBERIA, S.L.U. puede, puntualmente, verse obligada a modificar algunas disposiciones de sus condiciones generales. Por ello, es necesario releerlas en cada visita al sitio web o consultarlas en cualquiera de nuestras tiendas. Estas modificaciones son oponibles a contar de sus puestas en línea. Consideramos que al validar su presupuesto de reparación, acepta sin reserva nuestras condiciones generales de servicio después de haberlas leído.

El Cliente acepta, incondicionalmente, y se compromete a respetar estas condiciones de servicio en sus relaciones con GAME, manifestando, asimismo, tener la condición de "consumidor" en el sentido del TRLGDCU.

El Cliente reconoce que GAME no está vinculada por condiciones de servicio distintas de las aquí establecidas, salvo que se pacte lo contrario con carácter previo y por escrito.

Al acceder a la web, usted se compromete a respetar las Condiciones Generales de uso de la misma.

### Depósito para reparación

Para realizar una reparación de un producto, deberá dirigirse a cualquier tienda de nuestra red para realizar el depósito del producto objeto, en su caso, de reparación.

En el momento del depósito deberá firmar un documento acreditativo de la entrega del producto para su reparación, dicho documento identificará el producto entregado, la identificación del depositante y depositario, una pequeña descripción del fallo detectado y, en general, todos aquellos datos que GAME considere necesarios para la realización de dicho depósito. Puede consultar el contenido del documento de depósito en nuestra red de tiendas y en [www.game.es/contratos](http://www.game.es/contratos).

En el momento de formalizar el depósito del producto, recibirá vía sms o correo electrónico un código de seguimiento que servirá para el seguimiento de la situación de dicha reparación.

Tenga en cuenta que para gestionar o informarse sobre el proceso de reparación deberá contar con una cuenta de correo electrónico válido y/o un teléfono susceptible de recibir mensajes tipo SMS. Igualmente, para el seguimiento y consulta del estado, deberá acceder a la página [www.game.es/sat](http://www.game.es/sat) o consultar su estado en cualquiera de nuestras tiendas. Al acceder a la web, usted se compromete a respetar las Condiciones Generales de uso de la misma.

En el caso de no recogida por su parte del producto depositado o reparado en el plazo de dos meses desde la puesta a disposición, implicará el abono de una tasa de 1€ al día por costes de almacenaje del producto a favor de GAME.

#### **Pérdida de datos**

Durante una reparación siempre existe la posibilidad de pérdida de información. Es responsabilidad del usuario realizar copias de seguridad de los datos que quiera conservar.

#### **Presupuesto de reparación**

Para realizar una reparación de un producto, deberá acceder a la página web [www.game.es/sat](http://www.game.es/sat) con su código de seguimiento.

Una vez que acceda a su proceso de reparación y, tras consultar el presupuesto y el importe de la reparación, deberá confirmar una de las opciones que se le presentan y que detallamos a continuación:

- Aceptación del presupuesto: dicha aceptación implica la asunción del coste de reparación tal y como se detalla en el presupuesto.
- No aceptación de presupuesto: dicha no aceptación implicará la devolución del producto tal y como se depositó por el usuario sin realizar ningún trabajo de reparación o limpieza y conllevará la obligación de pago de los gastos de transporte que se determinen.
- Aceptar la oferta de compra del producto depositado: en este caso se le entregará el importe detallado en dicha oferta por medio de puntos en su cuenta de socio GAME o, si no es socio, por medio de un vale canjeable en cualquiera de nuestras tiendas que se le enviará vía SMS y/o correo electrónico. En ambos caso deberá consultar en [www.game.es/contratos](http://www.game.es/contratos) el contenido del contrato de socio y el contrato de compraventa de producto de segunda mano.
- Una vez enviado el presupuesto de reparación, tiene 30 días para tomar su decisión. Pasados esos 30 días, si no tenemos respuesta suya, entenderemos que no acepta el presupuesto.

GAME se reserva el derecho a rechazar alguna reparación salvo aquellos productos reparados por GAME y que se encuentren en garantía. En este caso devolverá el producto al usuario sin coste para el mismo y en el mismo estado en el que fue entregado.

### **Piezas de reparación.**

GAME informa que las piezas de reparación pueden no ser originales. No obstante, y en el caso de no ser piezas de reparación originales, GAME garantiza su perfecto funcionamiento y durabilidad con una garantía de 1 año en la Avería reparada. En el caso de piezas no originales, el cliente prestará su consentimiento en el momento de aceptación del presupuesto.

### **Precio**

Los precios y tarifas aplicables al servicio de reparaciones serán los que figuren en el Sitio Web en el momento en el que el Cliente acceda a dicho servicio específico y proceda a iniciar el proceso de aceptación del presupuesto. Los precios de servicio indicados en la web se expresan en euros e incluyen todos los impuestos, excepto mención contraria.

GAME se reserva el derecho a modificar sus precios en cualquier momento, si bien se compromete a aplicar las tarifas vigentes que se le habrán indicado en la web en el momento de su compra.

### **Tarifa plana reparación**

GAME ofrece a sus clientes una tarifa plana de reparación prepagable para los productos de Software (soporte físico), Consolas, Periféricos, Móviles y Tabletas dañados fortuitamente y en los que no sea de aplicación la garantía legal por no ser un defecto de fabricación

La duración de la tarifa plana para los productos software (soporte físico), consolas y periféricos será de 2 años desde el momento de la compra del producto en cualquiera de las tiendas o web GAME.

La duración de la tarifa plana para los productos móviles y tabletas será de 1 año desde el momento de la compra del producto en cualquiera de las tiendas o web GAME.

Los precios de la tarifa plana de reparación los puede consultar en cualquiera de las tiendas de la cadena GAME o en la web [www.game.es/contratos](http://www.game.es/contratos) (Listado de Precios de Reparación).

La Tarifa plana de reparación estará limitada a una sola reparación en todo el periodo de vigencia.

### **Pago**

Deberá pagar el importe de sus reparaciones en el momento de proceder a la retirada del producto reparado en tienda.

Dicho importe será el estipulado en el presupuesto de reparación al que previamente debe haber prestado consentimiento para la realización de los trabajos.

Los medios de pago serán los habitualmente admitidos por GAME, en efectivo, tarjetas bancarias, vales, puntos socio GAME, etc. Los medios de pago y los requisitos necesarios para la aceptación de cualquiera de ellos, quedarán a discreción de GAME.

## **Entrega de producto**

GAME entregará los productos reparados en la tienda donde se realizó el depósito de dicho producto. Para la entrega, el usuario deberá firmar un documento por el que se hace responsable del producto entregado y que deja sin efecto el depósito realizado.

## **Teléfono de Sustitución**

GAME informa que pone a disposición de socios un teléfono de sustitución como cortesía mientras dure la reparación, sin coste para el cliente, que deberá entregar en el momento de recogida de la reparación principal.

En caso de producirse una rotura del teléfono de sustitución tendrá que abonar la reparación del teléfono de sustitución para retirar la reparación principal. En caso de pérdida o robo, tendrá que abonar el precio de venta del teléfono como requisito previo para retirar la reparación principal.

## **Garantías**

Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en el servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas en las condiciones que establece el artículo 6 del Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

La garantía de las reparaciones tendrá la duración de 1 año desde la entrega del producto reparado al cliente. La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse.

No se podrá reclamar nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería, se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato, o por causas de fuerza mayor.

Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario deberá comunicar esta circunstancia al servicio de asistencia. En este caso el usuario tendrá derecho a la reparación gratuita en el servicio de asistencia técnica.

El servicio de asistencia técnica devolverá al usuario de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los anunciados o sobre los presupuestos aceptados cuando estos últimos sean superiores a los anunciados.

## **Privacidad**

GAME adopta medidas de seguridad en el tratamiento de datos que ofrecen el máximo nivel de confidencialidad para sus Clientes, cumpliendo plenamente con el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de datos de las personas físicas, y con la normativa española que lo desarrolla. La política de privacidad relativa al tratamiento de datos de carácter personal está disponible en la web de GAME en el siguiente enlace <https://www.game.es/politica-de-privacidad>.

El Cliente, al utilizar los servicios de asistencia técnica, acepta de forma expresa que sus datos de carácter personal sean tratados tal y como se describe en la política de privacidad y con la única

finalidad de gestionar el servicio de reparación. Para la ejecución de este servicio, GAME actúa en calidad de encargado del tratamiento según lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento.

El cliente autoriza a GAME a acceder al dispositivo en aquellos casos en los que fuera necesario para acometer las tareas de reparación. Este hecho podría implicar el acceso a contenido de carácter personal del cliente si el dispositivo no ha sido formateado por el mismo con anterioridad al depósito en la tienda GAME correspondiente.

El cliente es responsable de realizar la copia de seguridad de los datos contenidos en su dispositivo siguiendo las instrucciones del fabricante, así como de proceder a su formateo en caso de que así lo quisiera. GAME no se hace responsable de cualquier deterioro o pérdida de los datos almacenados en el terminal.

### **Servicio atención, información y quejas**

Para cualquier aclaración, reclamación, queja o información relativa al servicio postventa, el Cliente puede ponerse en contacto con GAME en nuestro número de teléfono 90 217 18 19 o 91 330 01 00 de lunes a viernes de 10:00 a 17:00 horas, en el correo electrónico [atencionalcliente@game.es](mailto:atencionalcliente@game.es) o bien enviando una comunicación por escrito a la dirección de GAME indicada en la cláusula primera de las presentes condiciones de venta, a la atención de los Servicios de Atención al Cliente.

### **Ley y jurisdicción aplicables**

Las presentes condiciones de servicio y cualquier controversia surgida en la aplicación de las mismas se regirán por las leyes españolas.