

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

INDICE:

1. Introducción y definiciones
2. Requisitos para la contratación de los servicios.
3. Tipos de servicios.
4. Compra y formalización del contrato.
5. Desistimiento.
6. Precio y términos de pago.
7. Propiedad intelectual e industrial.
8. Protección de datos de carácter personal.
9. Miscelánea
10. Anexo I: Términos y condiciones aplicables al Servicio "LG Care"
11. Anexo II: Términos y condiciones aplicables al Servicio "LG Total Care"
12. Anexo III: Formulario modelo de desistimiento.

1.- INTRODUCCIÓN Y DEFINICIONES:

1.1 Introducción:

1.1.1 Los presentes términos y condiciones generales aplican a todas las transacciones llevadas a cabo entre la entidad AQILO BUSINESS CONSULTING GMBH, con domicilio social en Mooslackengasse 17, A-1190 Viena (Austria), inscrita en el Registro Handelsgericht Wien y CIF FN 170057i y con email de contacto kontakt@aqilo.com (en lo sucesivo, denominada "Aqilo") y los consumidores y usuarios (denominados "Cliente/s" o "Comprador/es") quienes proceden a la compra de un servicio de extensión de garantía (en lo sucesivo, denominados "Los Servicios") en la página web <https://www.service-lg.com/> (en lo sucesivo, denominado "El Sitio Web").

1.1.2 De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (en adelante, "LSSI"), le informamos que el Sitio Web es titularidad de Aqilo. Consecuentemente, cualquier modificación realizada sobre el Sitio Web es responsabilidad de Aqilo y el Comprador debe ponerse en contacto con Aqilo en el email de contacto indicado en el apartado anterior.

1.1.3 El uso del Sitio Web implica la expresa y plena aceptación de las condiciones aquí expuestas. Toda persona que acceda al Sitio Web asume el papel de usuario comprometiéndose a la observancia y cumplimiento de las disposiciones aquí dispuestas, así como a cualesquiera otra disposición legal que fuera de aplicación. El Cliente está obligado a hacer un uso razonable del Sitio Web y de sus contenidos. Tanto el acceso a este Sitio Web como el uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo es de la exclusiva responsabilidad de quien lo realiza.

1.1.4 Queda terminantemente prohibido y bajo la exclusiva responsabilidad del usuario, el acceso o la utilización del sitio web y de su contenido con fines ilegales, fraudulentos así como no autorizados.

1.1.5 Estas Condiciones Generales de venta son las únicas aplicables y reemplazan cualquier otra condición general, excepto en caso de anulación previa, expresa y escrita. Es imprescindible haber leído detenidamente y posteriormente aceptado las presentes condiciones generales de venta con carácter previo a la realización de cualquier pedido.

1.1.6 A efectos de lo previsto en estas Condiciones Generales, los Productos están dirigidos exclusivamente al Cliente o comprador, persona física o jurídica que actúa como consumidor o destinatario final.

1.2 Definiciones:

- Aqilo: Significa la entidad mercantil "AQILO Business Consulting GmbH", sociedad con domicilio social en Mooslackengasse 17, A-1190 Viena (Austria), CIF FN 170057i y dirección de correo electrónico de contacto kontakt@aqilo.com
- LGEES: Significa la compañía LG ELECTRONICS ESPAÑA, S.A.U., sociedad con domicilio social en Calle Chile, nº 1 28290 Las Rozas de Madrid, y CIF número A-81304487.
- Certificado de Aqilo: Significa el documento emitido por Aqilo tras la formalización de la compra de los Servicios que reflejan los términos y condiciones aplicables a los Servicios contratados.
- Cliente: Significa el consumidor y usuario de conformidad con la definición dada por el artículo 3 del "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".
- Productos: Significa los productos comercializados por LGEES y sobre los cuales se contratarán los Servicios. A tales efectos, solo productos nuevos podrán ser objeto de contratación de los Servicios sin que, en ningún caso, puedan ser objetos de contratación Productos de segunda mano o reacondicionados.
- Servicios: Significa los servicios "LG CARE" o "LG TOTAL CARE" descritos en los Anexos I y II, respectivamente.
- SATs: Significa la red de servicios técnicos autorizados que llevarán a cabo por instrucción de Aqilo la prestación de los Servicios.
- Sitio Web: Significa la página web <https://www.service-lg.com/>
- Garantía Legal: Se refiere al plazo de garantía legal de los Productos de conformidad con lo establecido 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.

2.- REQUISITOS PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS:

2.1 Los Servicios a contratar consisten en una extensión de la garantía del producto.

2.2 La cobertura de la extensión de garantía (Los Servicios) variará en función del producto de LG ELECTRONICS ESPAÑA, S.A.U. ("LGEES") sobre el cual se contrate (en lo sucesivo, denominado "Los Productos"). Así, el Cliente podrá contratar el Servicio "LG CARE" o el Servicio "LG TOTAL CARE".

2.3 Los Servicios únicamente se podrán contratar sobre Los Productos que hayan sido comercializados en la Unión Europea.

2.4 Los Servicios únicamente podrán ser contratados por Clientes ubicados en territorio nacional español.

2.5 De conformidad con lo establecido en el artículo 3 del "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", se entiende por Clientes o Compradores, las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

2.6 La contratación de Los Servicios está limitado a Clientes mayores de 18 años.

2.7 Será requisito necesario para la contratación de Los Servicios la compra de Los Productos en un distribuidor radicado en la Unión Europea y, posteriormente, proceder al registro de los mismos en el Sitio Web. Los Productos adquiridos fuera de la Unión Europea no podrán ser objeto de contratación de Los Servicios.

2.8. Los Servicios sólo podrán ser contratados sobre las siguientes categorías de Productos:

- DVD y BluRay
- LCD y LED TVs
- Monitores
- Portátiles
- OLED TVs
- Teléfonos móviles
- Proyectoros.
- Microondas.
- Frigoríficos
- Aspiradores.
- Lavadoras, Secadoras y Lavavajillas.
- Aire Acondicionado.

3.- TIPOS DE SERVICIOS:

El Cliente podrá contratar los siguientes Servicios que a continuación se relacionan:

1.- Servicio normal de extensión de garantía (denominado "LG Care"): Para conocer más acerca de este tipo de Servicios el Cliente podrá hacerlo accediendo al Anexo I de las presentes Condiciones Generales.

2.- Servicio Premium de extensión de garantía (denominado "LG Total Care"): Para conocer más acerca de este tipo de Servicios el Cliente podrá hacerlo accediendo al Anexo II de las presentes Condiciones Generales.

4.- COMPRA Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO:

4.1 Una vez que el cliente contrata los Servicios, el Cliente recibirá mediante correo electrónico un justificante del pedido efectuado.

4.2 Aqilo se reserva el derecho a analizar la validación o no de un pedido dentro de los 2 días desde la realización del mismo por parte del Cliente.

4.3 Bajo ninguna circunstancia los Servicios cubrirán defectos y/o daños estético y/o defectos y/o daños en accesorios o baterías.

5.- DESISTIMIENTO:

5.1 Principios generales:

5.1.1 Aqilo reconoce el derecho de desistimiento del Cliente que podrá ejercitar en un plazo máximo de catorce (14) días naturales a contar desde la fecha de formalización de la contratación de los Servicios y sin necesidad de justificación.

5.1.2 Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca, bien mediante correo postal a "AQILO BUSINESS CONSULTING GMBH, con domicilio social en Mooslackengasse 17, A-1190 Viena (Austria)" o mediante el envío de un correo electrónico a kontakt@aqilo.com

5.1.3 A tal efecto, el Cliente podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo III a estas Condiciones Generales aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo de 14 días naturales.

5.1.4 A este respecto, resultarán de aplicación las excepciones previstas en el artículo 103 del "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".

5.2 Consecuencias del desistimiento:

Si el cliente ejercita el derecho de desistimiento que legalmente le es reconocido y siempre y cuando no resulten de aplicación las excepciones previstas en el artículo 103 anteriormente mencionado, Aqilo reembolsará al Cliente cualquier pago efectuado con carácter inmediato y, en todo caso, antes de que transcurran 14 días naturales a partir de la fecha en la que el Cliente informe de su decisión de desistir el Contrato.

Para efectuar el reembolso, Aqilo utilizará el mismo medio de pago utilizado por el Cliente para efectuar el pago de los Servicios, a menos que se pacte lo contrario.

6.- PRECIO Y TÉRMINOS DE PAGO:

6.1 El precio de Los Servicios será el que figure en el momento de formalizar el pedido en el Sitio Web.

6.2 El precio que se ofrece al Cliente se muestra en euros y es el precio final que incluye los impuestos legalmente aplicables, así como las tasas que, en su caso, resulten de aplicación. El Cliente será informado del importe de todos los gastos asociados al pedido antes de confirmarlo y finalizar el proceso de contratación.

6.3 El precio de los Servicios podrán ser modificados en cualquier momento. No obstante, resultarán de aplicación las tarifas en vigor indicadas en el Sitio Web en el momento de la realización de su pedido.

6.4 El precio reflejado en el Sitio Web no puede ser modificado salvo en aquellos casos en que los Servicios muestran un precio que no se ajuste con la realidad del mercado y tenga, por tanto, un precio irrisorio o ilógico, evidenciando un error manual o técnico o debido a un defecto del software (bug informático). En tal caso, el pedido será anulado incluso en caso de validación inicial.

6.5 El Cliente podrá seleccionar cualquiera de las formas de pago puestas a su disposición para el abono de los Servicios del Sitio Web. Al realizar el pago, el Cliente confirma que es el legítimo titular del medio de pago empleado.

6.6 Aqilo se reserva el derecho a modificar el precio publicado sin necesidad de previo aviso al Cliente. Igualmente, el Cliente se reserva el derecho a modificar las formas de pago habilitadas comunicándoselo a la mayor brevedad al Cliente y, en todo caso, antes de que el Cliente proceda a realizar el pago.

6.7 Aqilo enviará la factura por correo electrónico al Cliente, siempre que éste lo haya aceptado expresamente, el cual deberá conservarla.

6.8 Mediante la aceptación de estas Condiciones Generales, el Client consiente expresamente recibir una factura electrónica por email (en lugar de una factura en papel) de su compra. No obstante, usted también tendrá derecho a solicitarnos la factura por su compra en papel contactando con nosotros a través de cualesquiera de los medios de contacto previstos en el apartado relativo a quejas y reclamaciones de las presentes Condiciones Generales o mediante el formulario de contacto que podrá encontrar en el Sitio Web.

6.9 Se emitirá la factura correspondiente a la compra realizada.

7.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:

7.1 El Cliente reconoce y acepta que todas las marcas, nombres comerciales o signos distintivos, todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los contenidos y/o cualesquiera otros elementos insertados en el Sitio Web son propiedad exclusiva de LGEES, Aqilo y/o de terceros, quienes tienen el derecho exclusivo de utilizarlos en el tráfico económico. En ningún caso el acceso al Sitio Web por parte del Cliente implica ningún tipo de renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos, salvo que se establezca expresamente lo contrario. Las presentes Condiciones Generales no confieren a los Clientes ningún derecho de, sin carácter limitativo, alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública del Sitio Web y/o de sus Contenidos distintos de los aquí expresamente previstos. Cualquier otro uso o explotación de cualesquiera derechos estará sujeto a la previa y expresa autorización específicamente otorgada a tal efecto por LGEES, Aqilo o el tercero titular de los derechos afectados.

7.2 Los contenidos, textos, fotografías, diseños, logotipos, imágenes, programas de ordenador, códigos fuente y, en general, cualquier creación intelectual existente en este Sitio Web, así como el propio Sitio Web en su conjunto, como obra artística multimedia, están protegidos como derechos de autor o como cualesquiera otros derechos por la legislación, incluyendo pero sin limitarse a la normativa en materia de propiedad intelectual o industrial. LGEES, Aqilo y/o cualquier tercero son titulares o licenciatarios de los elementos que integran el diseño gráfico de su Sitio Web, los menús, botones de navegación, el código HTML, los textos, imágenes, texturas, gráficos y cualquier otro contenido del Sitio Web o, en cualquier caso dispone de la correspondiente autorización para la utilización de dichos elementos. El contenido dispuesto en el Sitio Web no podrá ser reproducido ni en todo ni en parte, ni transmitido, ni registrado por ningún sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni en ningún medio, a menos que se cuente con la autorización previa, por escrito, de LGEES, Aqilo y/o cualquier tercero.

7.3 Asimismo, queda prohibido suprimir o manipular los materiales y elementos que aparecen en el Sitio Web y cuyos derechos pertenecen a LGEES, Aqilo y/o cualquier tercero, así como los dispositivos técnicos de protección, o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los contenidos. El Cliente se compromete a respetar los derechos enunciados y a evitar cualquier actuación que pudiera perjudicarlos, reservándose en todo caso LGEES, Aqilo y/o cualquier tercero el ejercicio de cuantos medios o acciones legales le correspondan en defensa de sus legítimos derechos de propiedad intelectual e industrial.

8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

De conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos, le informamos que sus datos serán tratados por AQILO BUSINESS CONSULTING GMBH, con domicilio social en Mooslackengasse 17, A-1190 Viena (Austria), inscrita en el Registro Handelsgericht Wien y CIF FN 170057i y con email de contacto kontakt@aqilo.com (en adelante, "Aqilo") para el desarrollo, cumplimiento y gestión de los servicios contratados por medio del presente, para el desarrollo, cumplimiento, control y ejecución de la relación contractual existente entre las partes mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, así como para el cumplimiento de las obligaciones legales de Aqilo derivadas de la relación contractual existente entre usted y Aqilo.

Los datos solicitados para la contratación de los Servicios son, con carácter general, obligatorios (salvo que en el campo requerido se especifique lo contrario) para cumplir las finalidades establecidas. Por lo tanto, si no se facilitan o no se facilitan correctamente no podrán atenderse las solicitudes efectuadas por usted.

El tratamiento de sus datos se basa en:

- La ejecución del contrato cuando los datos sean tratados para el desarrollo, cumplimiento y gestión de los servicios contratados por medio de los presentes términos y condiciones, así como para el desarrollo, cumplimiento, control y ejecución de la relación contractual existente entre las partes.
- La obligación legal de Aqilo cuando los datos sean tratados para el cumplimiento de las obligaciones legales de Aqilo derivadas de la relación contractual existente entre usted y Aqilo.

Sus datos personales serán conservados durante todo el tiempo en que la relación contractual entre usted y Aqilo subsista y, aún después, hasta prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella.

Sus datos personales podrán ser comunicados a:

- Las Administraciones Públicas y los Jueces y Tribunales en los casos previstos por ley.
- LG Electronics España S.A.U. siendo necesaria dicha cesión para tener conocimiento de aquellos Servicios que ha contratado con nosotros y, por tanto, gestionar la reparación de los productos.
- Ostangler Brandgilde VVaG, siendo necesaria dicha cesión para la tramitación de los Servicios.

Asimismo, tenga en cuenta que sus datos personales podrán ser accesibles por nuestros prestadores de servicios. Aqilo garantiza que ha suscrito con dichos prestadores aquellos contratos de encargo del tratamiento de conformidad con la normativa legal aplicable.

Usted podrá ponerse en contacto con Aqilo a través de un escrito a la dirección de correo electrónico kontakt@aqilo.com con la referencia de "Protección de Datos", adjuntando copia de su documento de identidad, en cualquier momento y de manera gratuita para el acceso a sus datos personales, su rectificación, supresión y a la portabilidad de los mismos, así como a la oposición y limitación al tratamiento de sus datos personales.

El ejercicio de los derechos referidos quedará condicionado al cumplimiento de los requisitos previstos por la normativa vigente en cada momento para su atención.

Asimismo, usted tiene derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos mediante escrito a la dirección Calle Jorge Juan 6, 28001, Madrid o a través de la sede electrónica de su página web www.aepd.es cuando considere que sus derechos en materia de protección de datos están siendo vulnerados.

Aqilo tratará sus datos personales adoptando en todo momento las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de sus datos.

En cualquier caso, usted podrá ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos a través de la dirección de correo electrónico siguiente: kontakt@aqilo.com.

9.- MISCELÁNEA:

9.1 Cada una de las Partes actúa en su propio nombre y derecho.

9.2 Aqilo se reserva el derecho de no admitir operaciones de aquellos Clientes con los que exista un conflicto relativo al pago de un Servicio anterior o bien respecto de los que se haya verificado que la tramitación de la operación puede comportar algún tipo de riesgo. Asimismo, Aqilo se reserva el derecho de verificar la información personal proporcionada por el Cliente y adoptar las medidas que considere necesarias para comprobar que la persona que ha aportado sus datos es la titular de los documentos o medios de pago. Esta comprobación puede adoptar la forma de una petición de la prueba de la identidad; dirección y / o documentos bancarios. Si el Cliente no responde a una solicitud de este tipo dentro de los dos días hábiles siguientes a su realización, la orden de que se trate será cancelada automáticamente, sin posibilidad de presentar una reclamación posterior.

9.3 Ninguna de las Partes podrá ceder sus derechos, intereses, obligaciones o responsabilidades que adquieren aceptando las presentes Condiciones Generales ni delegar dichas responsabilidades sin el acuerdo previo y por escrito de la otra Parte.

9.4 Si alguna redacción o cláusula de las presentes Condiciones Generales es considerada inválida, ilegal, nula o no ejecutable por cualquier causa que sea, ello no afectará a la validez de sus demás cláusulas.

9.5 Ninguna enmienda o modificación de las presentes Condiciones Generales será válida si no cuenta con la aceptación por escrito de Aqilo y LGEES.

9.6 Se podrán modificar las presentes Condiciones Generales en cualquier momento informando oportunamente al Cliente de las modificaciones realizadas y solicitando su consentimiento a las mismas si ello fuese necesario de conformidad con la normativa. Las modificaciones realizadas no afectarán en ningún caso a las compras que se hayan realizado con anterioridad. Aqilo informará de la

modificación de las Condiciones Generales con un (1) mes de antelación a la fecha de entrada en vigor del nuevo texto.

9.7 En el supuesto de que la compra vaya asociada con la contratación de un seguro, resultará de aplicación los términos y condiciones que figuren reflejados en la póliza correspondiente.

9.8 Se habilitan las siguientes vías de puesta en contacto:

- Para asuntos relacionados con facturación: kontakt@aqilo.com
- Para asuntos relacionados con la prestación de los servicios: kontakt@aqilo.com
- Para asuntos relacionados con dudas, consultas y reclamaciones: kontakt@aqilo.com

9.9 Las presentes Condiciones Generales están sometidas a ley española.

9.10 Para cualquier divergencia que pueda surgir de la interpretación o aplicación de las presentes condiciones, el Cliente se somete a la jurisdicción y competencia de los juzgados y tribunales de la jurisdicción del domicilio del Cliente.

ANEXO I.- Términos y condiciones aplicables al Servicio "LG Care"

Los presentes términos y condiciones reflejan las condiciones del Servicio "LG Care" y forman parte inseparable de los Términos y Condiciones Generales que le preceden.

1. Tipo de servicio:

De conformidad con los términos y condiciones generales, Aqilo se compromete a que la funcionalidad del Dispositivo objeto de extensión de garantía y o propiedad del Cliente se mantendrá durante las actividades post-venta teniendo en contraprestación un pago único o un pago mensual por los servicios prestados, en función de la modalidad de pago contratada por el cliente.

El presente documento se celebra entre el Cliente y Aqilo, sin perjuicio de que los servicios puedan ser subcontratados a Colaboradores de Aqilo.

§ 2 Coberturas del Servicio "LG Care":

El Servicio "LG Care" cubre el Dispositivo en sí mismo, excluyendo cualquier tipo de dispositivo de almacenamiento extraíble, todo tipo de software y datos, suministros operativos, pilas/baterías y consumibles.

El Servicio "LG Care" otorga las mismas coberturas que la garantía legal ordinaria del Dispositivo.

§ 3 Exclusiones del Servicio "LG Care":

En el caso de que el Dispositivo sufra un incidente, Aqilo y/o sus colaboradores podrán proceder a reparar el dispositivo, a su discreción, para restaurarlo a su plena funcionalidad, sustituirlo o reembolsar el importe (incluso parcialmente) del dispositivo original.

Quedan excluidos del Servicio "LG Care" los siguientes casos:

- Cualquier defecto o fallo identificado durante la validez de la Garantía LGE o Garantía Legal. En dichos casos, los Clientes podrán reclamar directamente al fabricante o vendedor.
- Indemnización por daños económicos, lucro cesante, responsabilidad civil, daños colaterales o indirectos.
- Las exclusiones de la Garantía legal ordinaria LGE.
- Los casos provocados por negligencia severa o dolo.

§ 4 Alcance de los servicios:

A. Reparación:

Se realizará todo tipo de trabajos de reparación, revisión y/o sustitución de piezas y se suministrará los materiales necesarios para restaurar el dispositivo a condiciones óptimas de uso, en cualquier caso sujeto a lo establecido en el sub-apartado C, a continuación.

El transporte hasta y desde el domicilio del Cliente donde se encuentra el dispositivo está cubierto por Servicio "LG Care" únicamente en el caso de las siguientes categorías de dispositivos:

- TV \geq 32"
- Neveras
- Lavadoras
- Secadoras
- Lavavajillas
- Aire acondicionado residencial
- Teléfonos móviles

Para los demás dispositivos no enumerados arriba, el coste del transporte desde y hasta la ubicación del Colaborador, según se define en el momento de activación del servicio, correrá a cargo del Cliente.

La instalación y desinstalación del dispositivo siempre correrá a cargo del Cliente.

B. Otras soluciones:

A discreción de Aquilo o sus colaboradores, si la reparación no es posible o resulta inviable económicamente, se ofrecerán al Cliente las siguientes opciones, siempre de acuerdo con lo estipulado en el sub-apartado C, a continuación:

- El dispositivo se podrá sustituir por un dispositivo LG equivalente.
- Se le reembolsará una cantidad al Cliente.

C. Límite máximo del Servicio "LG Care":

El número de reparaciones es ilimitado, si bien estará limitado al importe máximo del Dispositivo.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Cliente opta por la forma de pago fraccionada (en lugar de pago único), el importe de la reparación es ilimitado y no estará, consecuentemente, limitado al importe máximo del Dispositivo.

En todo caso, el Dispositivo sufrirá una depreciación anual de un 10%, el cual será minorado (tanto si se opta por pago único como fraccionado) del importe máximo del Servicio "LG Care".

En el supuesto de que no sea posible la reparación del Dispositivo y se proceda a su sustitución, en tal caso el límite del Servicio "LG Care" se entenderá consumido independientemente de la forma de pago elegida (pago único o fraccionado).

Asimismo, será necesario que el cliente justifique el importe del Dispositivo adquirido mediante factura o ticket de compra para proceder a la activación efectiva del Servicio "LG Care":

A continuación se indican algunos ejemplos para una mejor comprensión:

	Pago único	Pago fraccionado
Depreciación anual del Dispositivo (10%)	-10% del precio del dispositivo por cada año natural transcurrido desde la fecha de la compra.	-10% del precio del dispositivo por cada año natural transcurrido desde la fecha de la compra, hasta un valor residual mínimo equivalente al 40% del precio inicial.
Reducción que se aplica a cada reparación efectuada sobre límite máximo	El valor de la reparación (mano de obra, piezas y transporte según el caso) Las reparaciones debidas a anteriores reparaciones defectuosas por parte de Aqilo o sus Colaboradores no conllevarán una reducción.	No se aplica una reducción.
Ejemplo	Precio del dispositivo: 1000 Euros. A partir de 1 año desde la fecha de la compra: -10% reducción (1000 - 10% = 900 Euros) Una reparación valorada en 500 Euros se aplica al producto. Valor residual: 900 – 500 = 400 Euros 400 Euros representa la responsabilidad máxima para que Aqilo realice cualquier intervención (reparación, sustitución o	Precio del dispositivo: 1000 Euros. A partir de 1 año desde la fecha de la compra: -10% reducción (1000 - 10% = 900 Euros) Una reparación valorada en 500 Euros se aplica al producto. Valor residual: 900 Euros (no se aplica una reducción por reparación) 900 Euros representa la responsabilidad máxima para que Aqilo realice cualquier sustitución o reembolso bajo el Servicio LG Care.

	reembolso) bajo el Servicio LG Care.	
--	--------------------------------------	--

En el supuesto de que se proceda a la sustitución del Dispositivo, en tal caso se entregará un Dispositivo con un valor máximo al valor residual del Dispositivo sustituido.

En el caso de sustituir el dispositivo en virtud del presente Contrato, el dispositivo original (esto es, el sustituido) pasará a ser la propiedad de Aqilo o de sus Colaboradores.

El reembolso de un dispositivo, hasta el límite del valor residual, se realizará por Aqilo mediante la misma forma de pago empleada por el Cliente al adquirir el Servicio LG Care.

§ 5 Precio:

El precio por el Servicio "LG Care" se indicará en el proceso de formalización de la compra en el Sitio Web.

Dicho precio variará en función de los siguientes parámetros:

- El precio del Dispositivo;
- La duración de la cobertura elegida; y
- La forma de pago (pago único o fraccionado) elegida por el Cliente.

Al formalizarse el pedido, los pagos se harán pagaderos de forma inmediata, y se cobrarán por domiciliación bancaria (SEPA) desde la cuenta bancaria del Cliente y/o mediante pago con tarjeta de crédito.

En el caso del pago fraccionado, los pagos serán cobrados por domiciliación (SEPA) desde la cuenta bancaria del Cliente en cobros de tres (3) meses por adelantado (el importe siempre equivaldrá al importe de 3 meses).

El primer pago se hará el día 15 del mes siguiente al registrarse en el Servicio "LG Care" siempre que se registre antes del día 6 del mes en curso. De lo contrario, se cobrará el día 15 del segundo mes después de registrarse en el Servicio "LG Care".

El Servicio "LG Care" se podrá adquirir en cualquier momento durante la validez de la garantía legal LGE. Una vez vencida, el Cliente ya no tendrá la opción de contratar el Servicio "LG Care".

Una vez finalizada la garantía legal del Dispositivo, el Servicio "LG Care" se activará a partir del primer día natural después del vencimiento de la referida garantía legal.

En el caso de adquirir el Servicio "LG Care" mediante la modalidad de pago fraccionado, podrá resultar de aplicación el IPC correspondiente al año en curso. Dicha aplicación únicamente procederá una vez durante el año natural, sujeto a notificación por escrito de Aqilo al Cliente. El Cliente

dispondrá de 30 (treinta) días desde la fecha de recepción del comunicado para aceptar y rechazar dicho aumento. El nuevo importe se considerará aceptado si el Cliente no lo rechaza expresamente dentro de dicho plazo. En el caso de aceptación, el nuevo importe se hará efectivo a partir del mes cuando venza dicho plazo de 30 días. En caso de rechazo, el Contrato se considerará resuelto a partir de la fecha en la que el Cliente reciba la notificación informando sobre el aumento en las mensualidades.

El Servicio "LG Care" terminará en cualquier de los siguientes casos:

Compra mediante pago único	Compra mediante pagos fraccionados
<ol style="list-style-type: none"> 1. Al vencerse la cobertura desde la compra (es decir, 3, 4 o 5 años desde el vencimiento de la Garantía LGE del dispositivo). 2. Si se hace la sustitución del Dispositivo o reembolso del precio del valor residual. 3. Si la suma total de las reparaciones, incluido la depreciación anual del dispositivo, excede el precio de compra del Dispositivo. 4. Si el cliente comete alguno de los actos enumerados en el apartado 6, párrafo 3. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si se hace la sustitución del Dispositivo o reembolso del precio del valor residual. 2. Si el cliente cancela el Servicio "LG Care" o deja de pagar. 3. Si el cliente comete alguno de los actos enumerados en el apartado 6, párrafo 3.

§ 6 Obligaciones y responsabilidades:

El Cliente debe utilizar el Dispositivo de manera responsable, con seguridad y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, y debe mantenerlo debidamente protegido (también durante el transporte, cuando éste corre por cuenta del Cliente).

En el caso de querer hacer efectivo el Servicio "LG Care", el Cliente debe informar a los Colaboradores de Aqilo sobre cualquier defecto, de acuerdo con el apartado 7 establecido a continuación, y en cualquier caso dentro de los 14 días siguientes a la detección del fallo y antes de realizar cualquier reparación, así como entregar la factura original o justificante de pago en el caso de haber pagado en efectivo (en el que se pueda acreditar la fecha de la compra, el modelo y el nombre del vendedor), el justificante de haber contratado el Servicio "LG Care" además del Certificado que Aqilo le remitirá al efectuar la contratación.

Si el Cliente no cumple con lo anterior, Aqilo y sus Colaboradores no tendrán la obligación de prestar el Servicio "LG Care"

Aqilo y sus Colaboradores no tendrán la obligación de prestar el servicio bajo la modalidad de "LG Care", y se podrá proceder a rescindir el Servicio "LG Care" en los siguientes casos:

- Si el cliente facilita información fraudulenta o engañosa.

- En el caso de ser hechos intencionados cubiertos por el Servicio "LG Care" (conducta dolosa).
- En el caso de pagos fraccionados, si no se paga la cuota trimestral (domiciliación SEPA fallida) tras un aviso y sigue sin satisfacerse el pago pasados 14 días después del final del mes.

§ 7 Contacto:

Para obtener más información sobre el Servicio "LG Care", se habilitan las siguientes vías de puesta en contacto:

1. <https://www.lg.com/es/posventa> o;
2. número de Atención al Cliente: 963 05 05 00
3. Para consultas sobre el pago, facturación y/ o ejercitar el derecho de desistimiento, puede enviar un email a kontakt@aqilo.com.

ANEXO II.- Términos y condiciones aplicables al Servicio "LG Total Care"

Los presentes términos y condiciones reflejan las condiciones del Servicio "LG Total Care" y forman parte inseparable de los Términos y Condiciones Generales que le preceden.

1. Tipo de servicio:

De conformidad con los términos y condiciones generales, Aqilo se compromete a que la funcionalidad del Dispositivo objeto de extensión de garantía y o propiedad del Cliente se mantendrá durante las actividades post-venta teniendo en contraprestación un pago único o un pago mensual por los servicios prestados, en función de la modalidad de pago contratada por el cliente.

El presente documento se celebra entre el Cliente y Aqilo, sin perjuicio de que los servicios puedan ser subcontratados a Colaboradores de Aqilo.

§ 2 Coberturas del Servicio "LG Total Care":

El Servicio "LG Total Care" cubre el Dispositivo en sí mismo, excluyendo cualquier tipo de dispositivo de almacenamiento extraíble, todo tipo de software y datos, suministros operativos, pilas/baterías y consumibles si su capacidad no se ha visto mermada por menos de un 50%.

El Servicio "LG Total Care" cubre los siguientes casos:

a) Tras el vencimiento de la garantía legal ordinaria del fabricante LG:

- El Servicio "LG Total Care" otorga las mismas coberturas que la garantía legal ordinaria del Dispositivo.

b) Desde el momento de la contratación del Servicio "LG Total Care":

- Estabilidad insuficiente o deficiente del Dispositivo ante unas condiciones normales de uso de acuerdo a las especificaciones del fabricante.

- Cortocircuitos internos, picos de corriente o fallos de corriente siempre y cuando no estén ocasionados por unas medidas insuficientes de protección de los circuitos de potencia a los que se encuentra conectado el equipo.
- Humedad o agua condensada debido a la impermeabilidad insuficiente del equipo durante un uso en condiciones normales.
- Daños al motor y rodamientos ocasionados en electrodomésticos.
- Baterías recargables si se ha visto mermada su capacidad en más de un 50%.

§ 3 Exclusiones del Servicio “LG Total Care”:

En el caso de que el Dispositivo sufra un incidente, Aqilo y/o sus colaboradores podrán proceder a reparar el dispositivo, a su discreción, para restaurarlo a su plena funcionalidad, sustituirlo o reembolsar el importe (incluso parcialmente) del dispositivo original.

Quedan excluidos del Servicio “LG Total Care” los siguientes casos:

- Indemnización por daños económicos, lucro cesante, responsabilidad civil, daños colaterales o indirectos.
- Casos excluidos de la Garantía LGE (con la excepción de los casos enumerados en el apartado 2 b) de arriba), los cuales han sido reclamados e incorporados en los presentes Términos y Condiciones Particulares.
- Los casos provocados por negligencia severa o dolo.

§ 4 Alcance de los servicios:

A. Reparación:

Se realizará todo tipo de trabajos de reparación, revisión y/o sustitución de piezas y se suministrará los materiales necesarios para restaurar el dispositivo a condiciones óptimas de uso, en cualquier caso sujeto a lo establecido en el sub-apartado C, a continuación.

El transporte hasta y desde el domicilio del Cliente donde se encuentra el dispositivo está cubierto por Servicio “LG Care” únicamente en el caso de las siguientes categorías de dispositivos:

- TV \geq 32"
- Neveras
- Lavadoras
- Secadoras
- Lavavajillas
- Aire acondicionado residencial
- Teléfonos móviles

Para los demás dispositivos no enumerados arriba, el coste del transporte desde y hasta la ubicación del Colaborador, según se define en el momento de activación del servicio, correrá a cargo del Cliente.

La instalación y desinstalación del dispositivo siempre correrá a cargo del Cliente.

B. Otras soluciones:

A discreción de Aqilo o sus colaboradores, si la reparación no es posible o resulta inviable económicamente, se ofrecerán al Cliente las siguientes opciones, siempre de acuerdo con lo estipulado en el sub-apartado C, a continuación:

- El dispositivo se podrá sustituir por un dispositivo LG equivalente.
- Se le reembolsará una cantidad al cliente.

C. Límite máximo del Servicio "LG Total Care":

El número de reparaciones es ilimitado, si bien estará limitado al importe máximo del Dispositivo.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Cliente opta por la forma de pago fraccionada (en lugar de pago único), en tal caso el importe de la reparación es ilimitado y no estará, consecuentemente, limitado al importe máximo del Dispositivo.

En todo caso, el Dispositivo sufrirá una depreciación anual de un 10%, el cual será minorado (tanto si se opta por pago único como fraccionado) del importe máximo del Servicio "LG Total Care".

En el supuesto de que no sea posible la reparación del Dispositivo y se proceda a su sustitución, en tal caso el límite del Servicio "LG Total Care" se entenderá consumido independientemente de la forma de pago elegida (pago único o fraccionado).

Asimismo, será necesario que el cliente justifique el importe del Dispositivo adquirido mediante factura o ticket de compra para proceder a la activación efectiva del Servicio "LG Total Care":

A continuación se indican algunos ejemplos para una mejor comprensión:

	Pago único	Pago fraccionado
Depreciación anual del Dispositivo (10%)	-10% del precio del dispositivo por cada año natural transcurrido desde la fecha de la compra.	-10% del precio del dispositivo por cada año natural transcurrido desde la fecha de la compra, hasta un valor residual mínimo equivalente al 40% del precio inicial.
Reducción que se aplica a cada reparación efectuada sobre límite máximo	El valor de la reparación (mano de obra, piezas y transporte según el caso)	No se aplica una reducción.

	Las reparaciones debidas a anteriores reparaciones defectuosas por parte de Aqilo o sus Colaboradores no conllevarán una reducción.	
Ejemplo	<p>Precio del dispositivo: 1000 Euros.</p> <p>A partir de 1 año desde la fecha de la compra: -10% reducción (1000 - 10% = 900 Euros)</p> <p>Una reparación valorada en 500 Euros se aplica al producto.</p> <p>Valor residual: 900 – 500 = 400 Euros</p> <p>400 Euros representa la responsabilidad máxima para que Aqilo realice cualquier intervención (reparación, sustitución o reembolso) bajo el Servicio "LG Total Care".</p>	<p>Precio del dispositivo: 1000 Euros.</p> <p>A partir de 1 año desde la fecha de la compra: -10% reducción (1000 - 10% = 900 Euros)</p> <p>Una reparación valorada en 500 Euros se aplica al producto.</p> <p>Valor residual: 900 Euros (no se aplica una reducción por reparación)</p> <p>900 Euros representa la responsabilidad máxima para que Aqilo realice cualquier sustitución o reembolso bajo el Servicio "LG Total Care".</p>

En el supuesto de que se proceda a la sustitución del Dispositivo, en tal caso se entregará un Dispositivo con un valor máximo al valor residual del Dispositivo sustituido.

En el caso de sustituir el dispositivo en virtud del presente Contrato, el dispositivo original (esto es, el sustituido) pasará a ser la propiedad de Aqilo o de sus Colaboradores.

El reembolso de un dispositivo, hasta el límite del valor residual, se realizará por Aqilo mediante la misma forma de pago empleada por el Cliente al adquirir el Servicio "LG Total Care".

§ 5 Precio:

El precio por el Servicio "LG Total Care" se indicará en el proceso de formalización de la compra en el Sitio Web.

Dicho precio variará en función de los siguientes parámetros:

- El precio del Dispositivo;
- La duración de la cobertura elegida; y

- La forma de pago (pago único o fraccionado) elegida por el Cliente.

Al formalizarse el pedido, los pagos se harán pagaderos de forma inmediata, y se cobrarán por domiciliación bancaria (SEPA) desde la cuenta bancaria del Cliente y/o mediante pago con tarjeta de crédito.

En el caso del pago fraccionado, los pagos serán cobrados por domiciliación (SEPA) desde la cuenta bancaria del Cliente en cobros de tres (3) meses por adelantado (el importe siempre equivaldrá al importe de 3 meses).

El primer pago se hará el día 15 del mes siguiente al registrarse en el Servicio "LG Total Care" siempre que se registre antes del día 6 del mes en curso. De lo contrario, se cobrará el día 15 del segundo mes después de registrarse en el Servicio "LG Total Care".

El Servicio "LG Total Care" se podrá adquirir dentro de los 14 días naturales a partir de la fecha de compra del Servicio "LG Total Care". Una vez transcurrido dicho plazo, el Servicio "LG Total Care" ya no podrá ser contratado.

El Servicio "LG Total Care" se activará a partir del primer día natural después de la compra del Servicio.

En el caso de adquirir el Servicio "LG Total Care" mediante la modalidad de pago fraccionado, podrá resultar de aplicación el IPC correspondiente al año en curso. Dicha aplicación únicamente procederá una vez durante el año natural, sujeto a notificación por escrito de Aqilo al Cliente. El Cliente dispondrá de 30 (treinta) días desde la fecha de recepción del comunicado para aceptar y rechazar dicho aumento. El nuevo importe se considerará aceptado si el Cliente no lo rechaza expresamente dentro de dicho plazo. En el caso de aceptación, el nuevo importe se hará efectivo a partir del mes cuando venza dicho plazo de 30 días. En caso de rechazo, el Contrato se considerará resuelto a partir de la fecha en la que el Cliente reciba la notificación informando sobre el aumento en las mensualidades.

El Servicio "LG Total Care" terminará en cualquier de los siguientes casos:

Compra mediante pago único	Compra mediante pagos fraccionados
1. Al vencerse la cobertura desde la compra (es decir, 3, 4 o 5 años desde el vencimiento de la Garantía LGE del dispositivo). 2. Si se hace la sustitución del Dispositivo o reembolso del precio del valor residual. 3. Si la suma total de las reparaciones, incluido la depreciación anual del dispositivo, excede el precio de compra del Dispositivo. 4. Si el cliente comete alguno de los actos	1. Si se hace la sustitución del Dispositivo o reembolso del precio del valor residual. 2. Si el cliente cancela el Servicio "LG Total Care" o deja de pagar. 3. Si el cliente comete alguno de los actos enumerados en el apartado 6, párrafo 3.

enumerados en el apartado 6, párrafo 3.	
---	--

§ 6 Obligaciones y responsabilidades:

El Cliente debe utilizar el Dispositivo de manera responsable, con seguridad y de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, y debe mantenerlo debidamente protegido (también durante el transporte, cuando éste corre por cuenta del Cliente).

En el caso de querer hacer efectivo el Servicio "LG Total Care", el Cliente debe informar a los Colaboradores de Aqilo sobre cualquier defecto, de acuerdo con el apartado 7 establecido a continuación, y en cualquier caso dentro de los 14 días siguientes a la detección del fallo y antes de realizar cualquier reparación, así como entregar la factura original o justificante de pago en el caso de haber pagado en efectivo (en el que se pueda acreditar la fecha de la compra, el modelo y el nombre del vendedor), el justificante de haber contratado el Servicio "LG Total Care" además del Certificado que Aqilo le remitirá al efectuar la contratación.

Si el Cliente no cumple con lo anterior, Aqilo y sus Colaboradores no tendrán la obligación de prestar el Servicio "LG Total Care".

Aqilo y sus Colaboradores no tendrán la obligación de prestar el servicio bajo la modalidad de "LG Total Care", y se podrá proceder a rescindir el Servicio "LG Total Care" en los siguientes casos:

- Si el cliente facilita información fraudulenta o engañosa.
- En el caso de ser hechos intencionados cubiertos por el Servicio "LG Total Care" (conducta dolosa).
- En el caso de pagos fraccionados, si no se paga la cuota trimestral (domiciliación SEPA fallida) tras un aviso y sigue sin satisfacerse el pago pasados 14 días después del final del mes.

§ 7 Contacto:

Para obtener más información sobre el Servicio "LG Total Care", se habilitan las siguientes vías de puesta en contacto:

1. <https://www.lg.com/es/posventa> o;
2. número de Atención al Cliente: 963 05 05 00
3. Para consultas sobre el pago, facturación y/ o ejercer el derecho de desistimiento, puede enviar un email a kontakt@aqilo.com.

ANEXO III.- Formulario modelo de desistimiento

Deberás utilizar este documento si quieres devolver tu compra en el plazo de 14 días naturales desde la recepción del pedido.

Rellena todos los campos y envíalo por correo electrónico a kontakt@aqilo.com.

- Nombre y apellidos:
- Correo electrónico de contacto:

Por la presente, les comunico que DESISTO de nuestro contrato de servicios con los siguientes datos identificativos:

- Número de factura:
- Fecha de contratación:
- Número de póliza:
- Código de producto de la póliza:

Debes enviarnos el presente documento de desistimiento mediante este formulario y ponerte en contacto con a través del email kontakt@aqilo.com, a través del cual la entidad AQILO Business Consulting GmbH, con domicilio social en Mooslackengasse 17, A-1190 Viena (Austria), CIF FN 170057i le impartirá las instrucciones de cómo realizar la devolución, siempre de acuerdo a las circunstancias publicadas en la página web www.service-lg.com.

Ejerciendo el derecho de desistimiento, la entidad AQILO Business Consulting GmbH procederá a devolver el importe correspondiente en el plazo máximo de 14 días naturales.

Junto al documento de desistimiento deberán acompañarse la factura emitida.

