CONDICIONES DE GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

Venta a personas consumidoras

1. Datos identificativos del vendedor

Titular del establecimiento	INFORGEST INFORMATICA, S.L.
CIF	B17320896
Domicilio	C/ dels Trens Petits 10, 17005 Girona (Girona), España
Teléfono	972 39 40 10
Correo electrónico	comercial@nineteam.com
Sitio web	www.nineteam.com

2. Ámbito de aplicación

Estas condiciones regulan la garantía de los productos vendidos por INFORGEST INFORMATICA, S.L. (en adelante, INFORGEST) a personas consumidoras, tanto en la tienda en línea www.nineteam.com como en sus instalaciones o por cualquier otro canal de venta a distancia.

Se considera persona consumidora quien compra actuando con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Cuando la compra se realice en el marco de una actividad empresarial o profesional, resultarán de aplicación las condiciones de garantía para empresas y profesionales, que se facilitan en documento separado.

3. Tipos de producto

A efectos de garantía, INFORGEST distingue dos tipos de producto:

- Producto nuevo: el que procede directamente del fabricante, sin uso previo y en su embalaje original precintado.
- Producto reacondicionado: equipo de segunda mano adquirido a proveedores y sometido por INFORGEST a un proceso de revisión, limpieza, comprobación y, cuando procede, reparación o sustitución de componentes, antes de ponerlo a la venta.

La sustitución de componentes por piezas nuevas, como el disco o la batería, no altera la condición de producto reacondicionado del equipo.

El tipo de producto se indica en la ficha de cada artículo, antes de la compra, y en la factura de venta.

4. Garantía legal de conformidad

4.1. Plazo en producto nuevo

INFORGEST responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega del producto, conforme al artículo 120.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007 (en adelante, TRLGDCU).

4.2. Plazo en producto reacondicionado

Por tratarse de bienes de segunda mano, el plazo de responsabilidad de INFORGEST es de dos años desde la entrega. Este plazo se pacta expresamente con la persona consumidora al amparo del artículo 120.1, párrafo segundo, del TRLGDCU, que permite pactar en bienes de segunda mano un plazo inferior al general, nunca inferior a un año.

Esta reducción se informa en la ficha de cada producto reacondicionado, antes de la compra, y se acepta de forma específica al confirmar el pedido, con independencia de la aceptación general de las condiciones de venta.

4.3. Presunción de la falta de conformidad

Durante los dos primeros años desde la entrega se presume que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega, sin que la persona consumidora tenga que probarlo, conforme al artículo 121 del TRLGDCU.

En el producto nuevo, a partir del segundo año y hasta el tercero, corresponde a la persona consumidora acreditar que el defecto tenía su origen en la entrega. En el producto reacondicionado, la presunción cubre la totalidad del plazo de dos años pactado.

4.4. Plazo para reclamar y suspensión del cómputo

La acción para reclamar el cumplimiento de la garantía prescribe a los cinco años desde que se manifiesta la falta de conformidad.

El cómputo de los plazos de garantía queda suspendido mientras el producto se encuentra en poder de INFORGEST para su reparación o sustitución, desde que se pone a su disposición hasta que se entrega ya conforme.

4.5. Carácter irrenunciable

Los derechos reconocidos por la normativa de consumo son irrenunciables. Ninguna cláusula de este documento limita ni excluye dichos derechos y, en caso de discrepancia, prevalece lo dispuesto en el TRLGDCU.

5. Estado declarado del producto reacondicionado

En cada producto reacondicionado, INFORGEST informa en su ficha de venta, antes de la compra, del estado concreto del equipo y de las características que se apartan de las de un producto nuevo. Esta información incluye, cuando resulta aplicable, el estado estético, las marcas de uso y el estado de la batería, expresado como porcentaje de salud, número de ciclos o autonomía estimada.

La persona consumidora acepta de forma expresa y separada ese estado declarado al confirmar el pedido, conforme al artículo 115 ter, apartado 5, del TRLGDCU. En consecuencia, las características declaradas y aceptadas no se consideran faltas de conformidad, y tampoco lo es la evolución posterior coherente con el estado declarado y con el uso normal del equipo.

Lo anterior no reduce el plazo de garantía indicado en el apartado 4.2, que se aplica íntegramente a todos los componentes del equipo, incluida la batería.

6. Quién responde de la garantía

INFORGEST responde ante la persona consumidora de cualquier falta de conformidad de los productos que vende, tanto nuevos como reacondicionados, conforme al artículo 117 del TRLGDCU.

En el producto nuevo, la mayoría de fabricantes disponen de un servicio técnico oficial con repuestos propios y centros de reparación especializados, por lo que acudir directamente a ese servicio suele ser

la vía más rápida y eficaz de resolver la incidencia. Por ese motivo INFORGEST recomienda esta vía y facilita, en cada caso, los datos del servicio técnico oficial y la documentación de compra necesaria.

La elección corresponde en todo caso a la persona consumidora. Si prefiere dirigirse a INFORGEST, o si la vía del fabricante no resuelve la incidencia, INFORGEST asume la reparación o la sustitución en los términos de estas condiciones. Acudir al servicio del fabricante no supone renuncia ni limitación alguna de los derechos frente a INFORGEST.

En el producto reacondicionado la gestión la realiza íntegramente INFORGEST con su propio servicio técnico.

7. Gratuidad de la garantía

La reparación o la sustitución del producto son gratuitas para la persona consumidora. La gratuidad comprende los gastos necesarios para poner el producto en conformidad, especialmente los de envío, transporte, mano de obra y materiales, conforme al artículo 118 del TRLGDCU.

En el producto reacondicionado, y en el producto nuevo cuando la persona consumidora opta por dirigirse a INFORGEST, INFORGEST asume la recogida del equipo y su devolución mediante transportista, sin coste, en todo el territorio donde presta servicio.

Cuando la persona consumidora opta por el servicio técnico oficial del fabricante, la recogida, el transporte y los plazos se rigen por el procedimiento de ese servicio. Si la persona consumidora prefiere que de la logística se ocupe INFORGEST, puede solicitarlo y se aplicará el párrafo anterior.

La persona consumidora también puede entregar el equipo directamente en las instalaciones de INFORGEST y recogerlo allí cuando esté reparado, si así lo prefiere.

8. Cómo solicitar la garantía

Cuando la gestión corresponde a INFORGEST, conforme a lo previsto en el apartado 7, el procedimiento es el siguiente:

- Comunicación: la persona consumidora comunica la incidencia a INFORGEST por teléfono o por correo electrónico, indicando el número de factura, el modelo y número de serie del equipo y una descripción del problema.
- Recogida: INFORGEST organiza la recogida del equipo con transportista, sin coste, o acuerda su entrega en las instalaciones.
- Reparación o sustitución: el servicio técnico de INFORGEST diagnostica y repara el equipo. Si la reparación no es posible, se sustituye por otro de características iguales o superiores. Si tampoco la sustitución fuera posible o resultara desproporcionada, la persona consumidora podrá optar por la rebaja del precio o por la resolución del contrato.
- Plazos: el plazo habitual de reparación o sustitución es de una semana desde la recepción del equipo. En casos de falta de existencias o de avería de especial complejidad el plazo puede ampliarse hasta un mes, circunstancia de la que se informará a la persona consumidora.
- Devolución: INFORGEST devuelve el equipo al domicilio indicado, sin coste, o avisa para su recogida en las instalaciones.

9. Revisión sin falta de conformidad

Si tras revisar el equipo el servicio técnico comprueba que no existe una falta de conformidad cubierta por la garantía, por tratarse de alguno de los supuestos excluidos en el apartado 10, INFORGEST lo comunicará a la persona consumidora con el resultado del diagnóstico.

Dentro del plazo en que opera la presunción prevista en el apartado 4.3, corresponde a INFORGEST acreditar la causa excluida. A tal efecto, el diagnóstico se entregará por escrito y recogerá los hechos en que se basa. Si la causa excluida no puede acreditarse, la incidencia se tratará como falta de conformidad cubierta por la garantía y no se repercutirá importe alguno.

Acreditada la causa excluida, INFORGEST podrá repercutir los gastos de transporte y de revisión, así como el importe de la reparación si la persona consumidora decide llevarla a cabo. Ninguno de esos importes se cobrará sin haber facilitado antes un presupuesto y haber obtenido la aceptación de la persona consumidora.

Si la persona consumidora no acepta el presupuesto, el equipo le será devuelto sin reparar. En ese supuesto únicamente se repercutirán los gastos de transporte y de revisión previamente presupuestados y aceptados.

10. Qué cubre y qué no cubre la garantía

La garantía cubre los defectos de fabricación, de materiales o de funcionamiento que impidan que el producto sea conforme con el contrato y con lo que cabe esperar razonablemente de él, atendiendo a su naturaleza y, en el producto reacondicionado, a su condición de bien de segunda mano y al estado declarado conforme al apartado 5.

No se consideran faltas de conformidad y, por tanto, no quedan cubiertas:

a) Los daños causados por golpes, caídas, líquidos, humedad, sobretensiones eléctricas, fuego u otras causas externas al producto.

b) Los daños derivados de un uso contrario a las instrucciones del fabricante o de un entorno de uso inadecuado.

c) Los daños producidos por la manipulación, apertura, modificación o reparación del equipo por personas ajenas al servicio técnico de INFORGEST o del fabricante.

d) El desgaste propio del uso normal y los elementos consumibles.

e) La pérdida progresiva de capacidad de la batería derivada de su uso y de los ciclos de carga, cuando se mantenga dentro de lo esperable para el producto y, en el reacondicionado, dentro de lo coherente con el estado declarado en la ficha de venta. La avería de la batería sí queda cubierta por la garantía durante todo el plazo aplicable.

f) El software, los sistemas operativos, las configuraciones, las contraseñas, los archivos y los datos del cliente, así como las incidencias causadas por programas maliciosos. Las licencias de terceros se rigen por sus propias condiciones.

g) Las características del producto reacondicionado declaradas y aceptadas antes de la compra conforme al apartado 5.

11. Datos y copias de seguridad

Se recomienda a la persona consumidora que realice una copia de seguridad de sus archivos antes de entregar el equipo para su reparación y que retire las contraseñas de acceso o las facilite al servicio técnico.

Cuando la reparación implique formatear o sustituir el dispositivo de almacenamiento, INFORGEST lo comunicará antes de llevarla a cabo. INFORGEST pone los medios razonables a su alcance para preservar la información del equipo, pero no puede garantizar su conservación ni recuperación, sin perjuicio de la responsabilidad que le corresponda si la pérdida obedece a una actuación negligente por su parte.

12. Piezas sustituidas

Las piezas o equipos sustituidos en el marco de la garantía pasan a ser propiedad de INFORGEST, que los gestiona conforme a la normativa de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Las piezas nuevas instaladas durante una reparación en garantía quedan cubiertas durante el plazo de garantía que reste al equipo y, en todo caso, durante el tiempo que resulte de la suspensión del cómputo prevista en el apartado 4.4.

13. Garantía comercial

Si INFORGEST o el fabricante ofrecen una garantía comercial adicional sobre un producto concreto, su declaración se entrega a la persona consumidora en soporte duradero, a más tardar en el momento de la entrega del producto, y recoge el nombre y la dirección del garante, el procedimiento para hacerla valer, los productos cubiertos, su duración y su ámbito territorial, así como la indicación de que la persona consumidora conserva sus derechos legales de garantía, que son gratuitos.

La garantía comercial es siempre adicional a la garantía legal y en ningún caso la sustituye ni la reduce.

14. Reclamaciones

INFORGEST dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de la clientela en sus instalaciones.

La persona consumidora puede dirigir su reclamación a INFORGEST por los medios de contacto indicados en el apartado 1 y, si no queda satisfecha, a los organismos públicos de consumo competentes, como la oficina municipal de información al consumidor de su localidad o la Agencia Catalana del Consumo.

15. Normativa aplicable

Estas condiciones se rigen por el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, y por la normativa catalana de consumo.

En los conflictos con personas consumidoras será competente el juzgado correspondiente al domicilio de la persona consumidora.

16. Vigencia

Estas condiciones de garantía son las vigentes en la fecha de publicación que figura a continuación y se aplican a las compras realizadas a partir de ese momento.

Fecha de la última actualización: noviembre de 2026.