

### Contenido:

1. Cobertura
2. Exclusiones de garantía
3. Tipos de garantía
  - a) DOA (Dead on Arrival)
  - b) Garantía estándar (RMA)
4. Cobertura del tiempo de Garantía
5. Procedimiento aplicación Garantía
6. Responsabilidad Ampliada de Newline Interactive como fabricante. Proceso SCRAP o retorno (TAKE BACK) de los aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)
7. Información sobre servicio de reparación, piezas de recambio, detección de problemas y mantenimiento

### 1. Cobertura

La garantía de Newline se refiere a productos comprados por el "usuario final", siendo productos nuevos, sin abrir por ningún motivo (excepto inspección de control de calidad) y en su embalaje original.

Newline declara que el producto está libre de defectos de materiales y mano de obra desde la "fecha de la compra original" del producto por parte del usuario final.

Solo el usuario final puede reclamar la garantía Newline. La cobertura solo será válida para las unidades ubicadas en España.

Si un producto resulta defectuoso en materiales o mano de obra durante el periodo de garantía, Newline, a su entera discreción, reparará o sustituirá el producto por otro similar. La sustitución puede incluir componentes reacondicionados o refabricados, o piezas en parte o en su totalidad, según el caso y el tipo de garantía.

No se aceptará ninguna reclamación de garantía registrada fuera del periodo de garantía aquí establecido.

Una reclamación en virtud de esta garantía no dará lugar a ninguna ampliación o reinicio del periodo de garantía (a menos que la legislación nacional aplicable estipule lo contrario).

### 2. Exclusiones de Garantía

No se aplicará la garantía y Newline no se responsabilizará de ninguna de las siguientes situaciones:

- Pérdida o robo.
- Almacenamiento incorrecto, daños mecánicos, arañazos, presión mecánica o puntos de rotura.
- Daños causados por accidente, mal uso, negligencia, fuego, agua, rayos u otros actos de la naturaleza, modificación no autorizada del producto, fluctuaciones o fallos de la energía eléctrica.

- No seguir las instrucciones de cuidado y mantenimiento proporcionadas por Newline.
- Daños o pérdida de software, datos o medios de almacenamiento portátiles y extraíbles durante el uso, reparación o sustitución.
- Desinstalación, instalación o reinstalación del producto.
- Efectos de quemado (visualización de imágenes de fijación que causen retención, ya sea parcial o permanente).
- Defectos causados por una instalación inadecuada o incorrecta del dispositivo.
- Cualquier producto con el S/N modificado, retirado o no legible.
- Autorreparación o intento de autorreparación. Cualquier daño causado por cualquier alteración no realizada por personal de servicio autorizado por Newline.
- Ninguna garantía para cualquier software de terceros ya sea incluida con el producto o instalado por el usuario final original (o cualquier otra persona) o cualquier instalación de cualquier pieza o componente de hardware no autorizado.

Newline no será responsable de ningún daño (directo, indirecto o consecuente) causado a otros bienes o propiedades ni de ninguna pérdida de datos, tiempo, oportunidad de negocio, beneficios o uso del producto.

Newline no será responsable de los casos en que un socio de canal haya tergiversado los términos o niveles de servicio de la garantía de Newline.

Newline no aceptará ninguna reclamación de garantía o niveles de servicio ofrecidos independientemente por sus Socios de Canal u otros revendedores.

El usuario final es responsable de comprender los Términos y Condiciones de Garantía de Newline pertinentes antes de adquirir el producto.

### 3. Tipos de Garantía

Esta es una descripción de los tipos de garantía y su proceso. Para saber cómo se aplica a cada tipo de producto, por favor, consulte la tabla de cobertura del tiempo de garantía.

**a). Dead On Arrival (DOA):** un producto se define como DOA si se produce algún fallo en los materiales o en la mano de obra en los 45 días siguientes a la "fecha de la compra original" del producto por parte del usuario final original.

Cualquier reclamación de DOA debe seguir el "Proceso de resolución en remoto" estándar antes de obtener la autorización. La fecha de compra debe justificarse con una prueba de compra a petición de Newline.

Una vez emitida la autorización DOA, Newline sustituirá el producto defectuoso por una unidad totalmente nueva. Newline se hará cargo del transporte de la unidad en ambos sentidos. Es responsabilidad del usuario final original embalar la unidad defectuosa en su embalaje original para su devolución tras el envío de la nueva unidad.

Por lo tanto, se recomienda que el usuario final conserve el embalaje original por si fuera necesario hacer uso de la garantía.

A menos que se indique lo contrario, Newline no será responsable de ningún trabajo de instalación, reinstalación o desmontaje para sustituir la unidad defectuosa.

**b). Garantía estándar (RMA):** un producto se define como un RMA si hay algún fallo en los materiales o mano de obra después de los 45 días desde la "fecha de la compra original" del producto por el usuario final original. Cualquier reclamación de RMA debe seguir el "Proceso de resolución en remoto" estándar antes de obtener la autorización. La fecha de compra debe estar respaldada por una prueba de compra a petición de Newline.

Una vez emitida la autorización RMA, Newline reparará o sustituirá el producto a su entera discreción.

Las unidades de reemplazo igualarán o superarán las características de la unidad defectuosa, si bien pueden tener ciertas diferencias de hardware, pero en ningún caso es necesario que sean unidades nuevas. Pueden ser productos reacondicionados/reparados totalmente funcionales (descritos como unidad de trabajo).

Newline se hará cargo de los portes de la unidad de trabajo hasta la dirección del usuario final original.

A menos que se indique lo contrario, el Distribuidor es la entidad legal responsable de enviar el producto defectuoso a un centro de servicio autorizado de Newline o a la sede central de Newline en ESPAÑA. Distribuidor se define como la empresa que compró el producto a Newline Interactive Europe S.L. como único representante autorizado en Europa de Newline Interactive. Newline comunicará a dicha empresa su obligación de recuperar la unidad defectuosa.

A menos que se indique lo contrario, Newline no será responsable de ningún trabajo de instalación, reinstalación o desmontaje para sustituir la unidad defectuosa.

Por lo tanto, se recomienda que el usuario final conserve el embalaje original por si fuera necesario hacer uso de la garantía.

Para conocer la duración de la garantía, consulte la tabla de cobertura de la garantía.

**NOTA:**

- Newline se reserva el derecho de cobrar al usuario final original por cualquier servicio, coste de transporte, piezas, productos o mano de obra producidos durante el servicio de una reclamación de Garantía que contravengan cualquiera de los Términos y Condiciones de Garantía de Newline.
- Cualquier producto Newline enviado desde Newline para su sustitución debe ser inspeccionado en menos de 48 horas e informado en caso de que se encuentre algún daño. Para evitar problemas al respecto, el usuario final será responsable de firmar el albarán de entrega con una revisión pendiente como estado provisional. La notificación de daños debe realizarse dentro de las 48 horas siguientes a la entrega. Pasado este tiempo, Newline no se hará responsable del estado del producto entregado.

#### 4. Cobertura del tiempo de Garantía

A continuación, se describen todos los tipos de productos con sus correspondientes periodos de garantía.

| Producto           |   | Plazo de garantía<br>(desde la fecha de compra) | DOA Periodo de garantía<br>(desde la fecha de compra) |
|--------------------|---|---|---|
| Producto principal | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallas interactivas (IFPD)</li> </ul> | 3 años  | 45 días   |

#### 5. Procedimiento aplicación Garantía

Para reclamar cualquier garantía, por favor, siga los siguientes pasos:

1. Por favor, tome nota del Modelo y Número de Serie del producto (solo para Productos Básicos y productos secundarios).
2. Puede llamar al teléfono de soporte 630 84 39 72 o enviar un correo electrónico a [support\\_es@newline-interactive.com](mailto:support_es@newline-interactive.com). Por favor, proporcione una descripción de los síntomas del dispositivo defectuoso adjuntando los detalles del modelo y número de serie. Fotos, vídeos o cualquier otra prueba del problema será de gran ayuda y puede acelerar el proceso.
3. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00
4. Esta llamada o correo electrónico abrirá el proceso de resolución de problemas. Este proceso puede incluir la solicitud de realizar algunas pruebas, actualizaciones u obtener más pruebas relacionadas con el fallo.
5. Una vez que el soporte de Newline finalice este proceso, Newline determinará si el servicio de garantía está autorizado y actuará en consecuencia.
6. En caso necesario, el usuario final deberá rellenar el formulario de solicitud de garantía, firmarlo y enviarlo con toda la información solicitada cumplimentada. Una vez finalizado este paso, se proporcionará el número de autorización.

#### 6 Responsabilidad Ampliada de Newline Interactive como fabricante. Proceso SCRAP o retorno (TAKE BACK) de los aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)

1. En Newline, nos tomamos muy en serio nuestro compromiso con el respeto al medio ambiente y trabajamos siempre con ánimo de mejora constante para poder cumplir con nuestras obligaciones en el cumplimiento de las normativas y leyes tanto locales, regionales, nacionales y europeas.

2. Todos los Productos Newline buscan reducir tanto el residuo que producen en su fabricación como los residuos producidos en el momento del SCRAP o TAKE BACK. La integración de materiales fáciles de separar, reciclar y reutilizar son una máxima dentro de nuestro proceso de desarrollo.
3. Desde Newline Trabajamos en ampliar la vida útil de nuestros productos no solo en horas de uso sino también en compatibilidad con nuevas tecnologías o actualizaciones a versiones más modernas. Nuestro compromiso es reducir la obsolescencia de nuestros productos en la medida de lo posible.
4. Newline se encargará del tratamiento de los residuos producidos por cualquiera de sus productos a través de nuestro servicio técnico. Haciéndonos llegar uno de nuestros productos, nosotros nos encargaremos de su desmantelamiento en un centro RAEE, tal y como se indica en las normativas europeas. Puede llamar al teléfono de soporte 630 84 39 72 o enviar un correo electrónico a [support\\_es@newline-interactive.com](mailto:support_es@newline-interactive.com). Aquí les indicaremos como proceder para su envío y podremos asesorarles ante cualquier duda que surja.
5. En Newline, trabajamos día a día por hacer que nuestros productos pasen por todos los controles necesarios para cumplir con normativas y certificaciones que demuestren tanto la seguridad del producto como su fabricación y transporte.
6. Para optar a este servicio, a continuación, detallamos el procedimiento:
  - a. Ponerse en contacto con el servicio técnico autorizado de Newline Interactive en el teléfono de soporte 630 84 39 72 o enviar un correo electrónico a [support\\_es@newline-interactive.com](mailto:support_es@newline-interactive.com).
  - b. Detallar los siguientes datos:
    - i. Modelo
    - ii. Número de serie
  - c. Adjuntar factura de compra que demuestre ser el dueño legal del producto
  - d. Enviar el producto al servicio técnico autorizado de Newline Interactive. Para esto existen dos posibilidades:
    - i. Enviar el producto por sus propios medios a la dirección del servicio técnico autorizado de Newline Interactive.
    - ii. Solicitar la recogida en el lugar de emplazamiento del producto. Este servicio tiene un coste extra. (Detallado en las condiciones del servicio en el siguiente punto)
7. Condiciones del servicio STRAP/TAKE BACK
  - a. El servicio de procesado y destrucción del producto es completamente gratuito para el usuario. Los únicos costes se darían en el caso de requerir el servicio de recogida
  - b. Este servicio tiene cobertura Nacional, pudiendo llevarse a cabo desde cualquier punto del territorio Nacional (España) incluyendo Islas
  - c. En el caso de que el usuario y dueño legal del dispositivo, requiera el servicio de recogida, las siguientes condiciones serian aplicables:
    - i. La recogida tendrá un coste máximo de hasta 500€ (dependiendo del producto y su tamaño)
    - ii. La recogida se realizará a pie de calle

- iii. El servicio ofertado de recogida no incluye ningún servicio adicional como desinstalación, desmontaje, reinstalación, Desembalaje, embalaje, borrado de datos personales, desmantelamiento, etc....
8. La dirección del servicio técnico oficial de Newline Interactive en España es:

C. Conrado del Campo, 4, Campanillas, 29590 Málaga

**NOTA:** Eliminación de datos personales: Para el total y completo borrado de datos personales que se hayan podido almacenar en el producto, es necesario realizar un proceso de reseteo o "Reset de fábrica". El procedimiento se detalla en el manual de usuario disponible en la página Web del producto en la Web oficial [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com). De igual manera, puede remitir un correo [Support\\_es@newline-interactive.com](mailto:Support_es@newline-interactive.com) donde el equipo técnico podrá indicar los pasos a seguir.

## **7. Información sobre servicio de reparación, piezas de recambio, detección de problemas y mantenimiento**

A continuación, se encuentra detallada toda la información relativa a la reparación de productos Newline.

### **1. Detección de problemas**

Para poder definir la causa de avería existe una guía para definir cual es el problema. Puede encontrar dicha guía tanto en el manual de usuario como en el Manual de servicio de producto. Ambos documentos están disponibles en la página Web del producto en la Web oficial [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com)

### **2. Reparación de producto averiado.**

Para la solución de cualquier avería es necesario ponerse en contacto con el correo [support\\_es@newline-interactive.com](mailto:support_es@newline-interactive.com). En él, nuestro equipo técnico le recomendará el procedimiento necesario para la reparación de su dispositivo.

Existen dos tipos de averías reparables:

#### **a) Hardware**

En caso de que el origen de la avería sea mecánico o eléctrico y se requiera de la sustitución de una de las piezas de recambio, esta, deberá ser adquirida mediante nuestro servicio técnico.

**IMPORTANTE:** En este caso, hay que tener en cuenta que la mayoría de las piezas de recambio solo pueden ser obtenidas ensambladas en el producto por el servicio técnico autorizado de Newline Interactive. Para ver la relación de piezas de recambio accesibles solo con servicio y las libres, por favor, consultar el manual de servicio disponible en la página Web del producto en la Web oficial [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com)

El manual de servicio es una guía de reparación del producto. Esta disponible en la página Web del producto en la Web oficial [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com).

**NOTA:** Se deben revisar las condiciones de uso del manual de servicio antes de realizar ninguna reparación. Solo el servicio técnico autorizado de Newline tiene autorización para llevar a cabo todas las reparaciones. El no cumplimiento de esta norma puede acarrear la pérdida de garantía del producto así como acarrear un riesgo grande para la salud del que manipula el producto

#### b) Software

En este caso, una actualización de alguno de los softwares o firmwares necesitara realizarse. Esta puede ser realizada por cualquier usuario sin contar con las restricciones de las averías de Hardware.

En lo relativo al Firmware (sistema operativo de los productos). Los productos Newline recibirán las actualizaciones de Firmware de forma automática a través de la red (OTA).

En cualquier caso, puede consultar cualquier información relativa a las versiones de Firmware y resto de softwares en el correo [Support\\_es@newline-interactive.com](mailto:Support_es@newline-interactive.com) donde el equipo técnico de Newline Interactive atenderá las demandas de nuevas versiones, descarga de las mismas, instalación de estas y cualquier otra información necesaria.

#### 3. Piezas de recambio

Las piezas de recambio estarán disponibles, tal y como esta regulado, por un mínimo de 5 años. Para su obtención, deben ponerse en contacto con el correo [suppor\\_es@newline-interactive.com](mailto:suppor_es@newline-interactive.com)., indicar que pieza quieren adquirir y se les indicara las condiciones de cada caso.

#### 4. Mantenimiento

Para el correcto mantenimiento, en el manual de usuario vienen detalladas las recomendaciones de uso de cada unos de los productos. Este documento se encuentra disponible en la página Web del producto en la Web oficial [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com)

#### 5. Baterías y su recambio

Las baterías contenidas en los productos de Newline Interactive, en el caso de ser reemplazables, se encuentran definidas en el manual de servicio, disponible en la página Web del producto en la Web oficial [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com)

Aquí se detallan tanto los modelos de batería, como el procedimiento para su remplazo y las herramientas necesarias para tal efecto.

También queda detallado si existen baterías de Litio y se indica si pueden ser reemplazadas por el usuario y como.

**NOTA:** Las baterías internas de los productos Newline no son recargables.

#### 6. Casos fuera de garantía, piezas de recambio y accesorios

Para procesar casos fuera del periodo o condiciones de garantía marcados en este documento el procedimiento es el siguiente:

- a) Para poder recibir un presupuesto de reparación en casos fuera de garantía puede llamar al teléfono de soporte 630 84 39 72 o enviar un correo electrónico a [support\\_es@newline-interactive.com](mailto:support_es@newline-interactive.com). Por favor, proporcione una descripción de los síntomas del dispositivo defectuoso adjuntando los detalles del modelo y número de serie. Fotos, vídeos o cualquier otra prueba del problema será de gran ayuda y puede acelerar el proceso. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00
- b) Su caso se llevará a estudio y se le proporcionará un presupuesto de las piezas necesarias, Así como la información de las piezas necesarias. Si fuese necesario también recibiría presupuesto de la mano de obra para la instalación de dichas piezas.