



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Servicio MiraTv, por ser una modalidad de servicio Prepago, consiste en un sistema de contratación de servicios que permite al usuario pagar con anticipación el servicio que va a consumir y del cual se irá descontando durante el mes, teniendo un periodo de 30 días corridos. Una vez agotado el saldo de 30 días, deberá prepagar nuevamente el servicio de forma periódica.

MiraTv: Consiste en un servicio de telecomunicaciones en que el usuario elige, modifica y recarga sus servicios, a través de la página web de la empresa y que le permite configurar su plan de acuerdo a su voluntad. Este servicio es modalidad prepaga.

En caso de que el suscriptor dejaré de hacer recargas durante 60 (sesenta) días corridos, MiraTv dará por terminado el contrato y el suscriptor no tendrá derecho a devolución en caso de que tenga un saldo a favor.

GARANTÍA

SmartBox MX 10 mini

*MiraTv extiende la siguiente garantía limitada, que se aplica únicamente al uso regular de **Smart Box MX 10 mini** o similar que puede cambiarse en el tiempo buscando mejoras del servicio (**en adelante "la Unidad"**), para la conexión de este a televisor particular del Comprador y poder manejar los distintos canales de servicio de MiraTv. Cualquier otro uso de la Unidad anulará esta garantía limitada. La Unidad está compuesta por una caja smartbox tv, un control remoto, un cable adaptador para enchufe 220 volts y un cable HDMI.*

MiraTv garantiza que, durante un periodo de garantía de seis meses (6) a partir de la fecha de entrega de la Unidad al Comprador, la Unidad adquirida por el comprador estará libre de defectos sustanciales de material o mano de obra.

Para presentar una reclamación bajo esta garantía limitada, el defecto cubierto debe surgir durante el periodo de garantía mencionado en párrafo anterior, y el Comprador debe notificar a MiraTv dentro del periodo de garantía o dentro de los diez días (10) posteriores a su finalización.

*La obligación de MiraTv bajo esta garantía limitada, con respecto a cualquier defecto cubierto **indiscutible** del que se le notifique oportunamente, es reparar o reemplazar las partes afectadas de la Unidad. Si, en el caso de reemplazarlo, no se encuentra disponible una parte idéntica, MiraTv instalará una parte similar con una calidad y acabado iguales o superiores a los de la parte que se reemplaza. El Comprador acepta que cualquier parte reemplazada pasará a ser propiedad del Comprador. La decisión de reparar o reemplazar las partes afectadas de la Unidad será tomada exclusivamente por MiraTv. Cualquier parte reemplazada estará cubierta por el resto del periodo de garantía restante de la Unidad, pero no por más tiempo.*



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

1. **Condiciones de Devolución:** Se acepta devolución por garantía solo en el caso de Producto Defectuoso o Dañado, si le faltan piezas o no es apto para su uso normal. Se realizará la revisión de este producto para corroborar que la condición de devolución sea debido a anomalías de origen o de proveedor.
2. **Plazo:** Se acepta una devolución, **derecho a retracto**, solo hasta 5 (cinco) días corridos después de haber recibido el producto.
3. **Estado del Producto:** Se acepta devolución del producto siempre y cuando el producto esté sin uso, y con sus etiquetas y embalaje original.
4. **Tipo de Devolución:** De proceder con la aceptación de devolución del producto, el cliente podrá optar por una de las siguientes formas de operación:
 - a. Cambio del producto: Se reemplaza el producto defectuoso por uno nuevo.
 - b. Reparación gratuita: El producto se repara sin costo para el consumidor.
5. **Proceso de Devolución:** La forma de devolver un producto será la siguiente:
 - a. **Documentación:** Junto al proceso de devolución, Comprador debe presentar la Boleta de compra. Es crucial para probar la compra y el plazo de garantía. También se puede usar un comprobante de pago o voucher.
 - b. **Producto defectuoso:** Comprador debe enviar el producto en su estado original, con todos los accesorios y embalaje original, a las oficinas de MiraTv.
 - c. **Presentación:** Cliente antes de realizar el envío del producto, debe coordinar a través de los canales establecidos por MiraTv para este efecto, cual es el problema presentado en el producto y si corresponde activar la garantía. De efectivamente considerarse por ambas partes que garantía es ajustable, debe considerar lo descrito en literal b anterior.
 - d. **Evaluación:** Recibido el producto en oficinas de MiraTv, se evaluará técnicamente la falla y determinará si es aplicable la garantía. Se podrá optar por una de las siguientes soluciones que el Comprador deberá determinar:
Reparación: El producto se reparará en un taller autorizado.
Cambio: Se podrá cambiar el producto por uno nuevo o uno similar.
 - e. **Solución y seguimiento:** Dependiendo de la solución elegida, se seguirá un proceso específico. En caso de reparación, se debe realizar un seguimiento del estado del producto. En caso de cambio, se debe recibir el nuevo producto y verificar que esté en buenas condiciones.