

## **POLÍTICAS DE GARANTÍA**



**Canales  
Electrónicos  
de Ventas**

## I. Definiciones

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
2. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.
3. CSA: Centro de Servicio Autorizado.
4. DAP: equipos que presentan novedades en su funcionamiento en un plazo establecido de 8 días calendario.
5. DOA: “Dead on Arrived” Muerto a la llegada, equipo que no enciende o presenta fallas en el hardware.
6. Defecto de fabricación: falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.
7. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.
8. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
9. IMEI: número de identificación del equipo móvil celular.
10. Producto: Todo bien o servicio.
11. Software: conjunto de programas que son diseñados para cumplir una determinada función y que permiten el correcto funcionamiento del celular.

## **II. Tiempo de garantía**

Será conforme a la ley 1480 de 2011, el fabricante otorgará un año (1) de garantía para los equipos móviles, no se incluyen accesorios.

## **III. Tipo de garantía**

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

## **IV. Exoneraciones de la garantía**

- Productos cuyo periodo de garantía haya finalizado.
- Problemas causados por la instalación y/o reparación efectuada por personal no autorizado
- Productos que presenten modificaciones no autorizadas por el fabricante.
- Problemas causados por operación y uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por transporte inapropiado del equipo.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, arena, insectos, roedores o similares.
- Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Daños ocasionados por la instalación de programas o virus mal intencionados que causen conflicto con el sistema operativo original del producto y/o su funcionamiento normal.
- Situaciones ocasionadas por fuerza mayor o caso fortuito.
- Las causadas como consecuencia de culpa exclusiva del consumidor o hecho de un tercero.
- No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de usuario del producto.

Nota: La exoneración de la garantía ira acompañada de un formato, en el cual se evidencie por medio de fotografías el estado físico del equipo.

## **V. Procesos de garantía DOA/DAP**

DOA: las unidades descritas como DOA, son los equipos que presentan novedades en su funcionamiento en el momento de ser recibido por el cliente.

DAP: Las unidades descritas como DAP son los equipos que tienen novedades en su funcionamiento en un plazo máximo de 8 días posteriores al momento de la venta.

Para que un equipo aplique como DOA/DAP es indispensable que se cumplan las siguientes condiciones:

- El equipo móvil y sus accesorios deben estar completos y en perfecto estado, en ningún caso se aceptarán las unidades modificadas.
- La unidad debe tener buen estado cosmético y no presentar ningún tipo de rayones, talladuras o roturas.
- Todo producto en servicio POSVENTA debe ser sometido a diagnóstico, inspección y evaluación técnica por el distribuidor y/o uno de los Centros De Servicios Autorizados (CSA) de Canales Electrónicos de Venta S.A.S.

## **VI. Proceso para obtener la garantía**

El cliente o distribuidor puede hacer efectiva la garantía de los equipos comunicándose a nuestros canales de atención al cliente:

En Medellín: (034) 444 25 89

En la línea gratuita Nacional 01 8000 44 25 89

En el WhatsApp 314 373 57 52

Allí, será atendido por nuestro personal de servicio al cliente, quienes lo direccionaran al centro de servicio autorizado más cercano (CSA), de lo contrario, asignaran un numero de recepción a cada reporte realizado por el cliente; por consiguiente, la transportadora encargada realizara la respectiva recogida teniendo un plazo máximo en ciudades principales de 4 días hábiles y en poblaciones de 8 días hábiles.

El proceso de la garantía será de 15 días hábiles. (lunes a viernes)