

EMPRESA TECNOLÓGICA TONERS CIA. LTDA
Política de Garantía para Celulares y Smartphones

Política de Garantía para Celulares

Proceso de Garantía y Reparación

Empresa Tecnológica Toners Cía. Ltda con RUC: 1191725847001 ciudad de Loja y dirección Sucre 10-99 y Azuay Esquina a través de su Departamento de Garantía, y que en adelante se llamará "La Empresa", extiende el presente certificado de Garantía que ampara el equipo nuevo que acaba de adquirir. La Empresa será por sí o mediante terceros que tenga a bien designar, responsable por el cumplimiento de la garantía y/o reparaciones bajo las condiciones que se detallan a continuación:

Equipo:

El equipo que acaba de adquirir corresponde a un equipo nuevo que está funcionando perfectamente.

Cobertura:

La garantía de los teléfonos celulares cubre únicamente los defectos y fallas de fábrica que presenten el teléfono celular, la batería y el cargador provistos por la Empresa, salvo aquellos producidos por exposición al exterior, piezas rayadas o dañadas debido al uso normal del equipo por parte del comprador, robo del producto o equipo, o cuando se presenten las condiciones descritas en las exclusiones de la Garantía. Es responsabilidad del dueño acreditado del equipo hacer efectiva la presente garantía durante su período de vigencia.

Vigencia:

La garantía para el teléfono será de 90 días calendario, para la batería y cargador es de 7 días calendario, cables de datos, audífonos no tienen garantía, ambas fechas contadas a partir de la fecha plasmada en la factura de compra.

Cambio del producto o equipo:

El cambio del equipo procede única y exclusivamente cuando el cliente notifique a la Empresa que el mismo presenta fallas al momento en que se está probando, antes de retirarlo de la tienda. Una vez el cliente abandone la tienda con el equipo que ha comprado sin notificar ningún tipo de fallas en el mismo, La Empresa da por entendido que el cliente recibió el equipo en buenas condiciones, y por tanto, en lo sucesivo, dicho equipo se considera usado, por lo que de presentar alguna falla, independientemente de que sea el mismo día de la compra, el equipo no podrá ser cambiado o reemplazado por uno nuevo, sino que será sometido al procedimiento de reclamos por reparación de garantía.

Proceso:

Inmediatamente después que se presente la falla, el cliente deberá llevar su teléfono o accesorio (batería y/o cargador) a la Empresa junto con la factura de compra respectiva. Sin dicha factura el equipo no se encuentra amparado por la garantía.

1. Como primer paso La Empresa a través de su Departamento de Garantías determinará por medio de la factura si el teléfono se encuentra dentro del período de vigencia de la garantía.
2. La tarjeta SIM se removerá del teléfono y le será devuelta al Cliente para su resguardo.
3. El cliente recibirá una copia de la Orden de Ingreso con orden de reparación detallando que el equipo ha sido recibido para su posible reparación bajo las condiciones de garantía.

4. En dicho Comprobante de Ingreso se detallará el estado físico del equipo y/o accesorios.
5. El equipo y/o accesorio será enviado al respectivo Centro de Servicio Autorizado por La Empresa, en donde el Técnico certificado por el fabricante determinará si la falla o defecto están amparados por las condiciones de la garantía.
6. El proceso de reparación podrá tomar hasta 30 días hábiles contados desde la fecha en que fue entregado el equipo al Departamento de Garantías de la Empresa.
7. La Empresa podrá proporcionarle un teléfono en calidad de préstamo al cliente, mientras su teléfono esté en reparación. Este equipo será de igual o menor gama que el dejado en reparación. Este servicio no tiene ningún costo, sin embargo, deberá dejar un depósito como respaldo del préstamo mencionado. Si le fue prestado un equipo, éste deberá devolverse al recibir el equipo reparado. Al Cliente se le devolverá su depósito siempre y cuando el equipo prestado sea entregado en las mismas condiciones en las cuales se prestó. Caso contrario el Cliente acepta que el monto del depósito sea utilizado para cubrir el costo de reposición del teléfono celular (incluyendo la batería y el cargador); en caso de que el monto del depósito sea menor que el costo de reposición del equipo el Cliente deberá cancelar previo retiro de su teléfono la diferencia.
8. El cliente contará con un plazo de noventa (90) días para retirar el equipo, una vez haya sido notificado de que el mismo está listo en el Departamento de Garantías de la Empresa donde se entregó para su reparación. Pasado ese plazo sin que el cliente haya retirado el equipo, el mismo pasará a ser propiedad de La Empresa.
9. Es requerido que los Clientes guarden la copia del Comprobante de Ingreso con orden de reparación que le fue proporcionado en el Departamento de Garantías de La Empresa para entregarlo al momento de recibir su equipo. La copia de este formulario junto con un documento de identificación deben presentarse posteriormente para reclamar el equipo.
10. Todo equipo reparado tiene un periodo de treinta (30) días de garantía que ampara el trabajo, las piezas y los componentes usados en su reparación, en caso que se presente el mismo problema dentro de este plazo el cual será contado desde la fecha de su reparación.

(a) Reparaciones cubiertas por la Garantía

Si el problema identificado está cubierto por la garantía, el teléfono se reparará sin ningún costo para el Cliente. Una vez que la reparación está hecha, el teléfono se devolverá al Departamento de Garantías de La Empresa donde entregó su teléfono para reparación.

(b) Reparaciones que no están cubiertas por la garantía

Si al momento de presentarse con su teléfono celular, el Departamento de Garantías de La Empresa, al cliente determina que el problema está fuera de la cobertura de garantía, ya sea por deterioro de la unidad o por caducidad del período de garantía, se le notificará al Cliente para que decida si procede o no con el envío del equipo al Centro de Servicio Autorizado, ya que dicho envío implicará un costo de evaluación o diagnóstico.

Para los casos en que el equipo ya haya sido ingresado al Centro de Servicio Autorizado y el técnico certificado confirme que el problema no lo cubre la

garantía, se le notificará al Cliente el diagnóstico y el cargo por reparación, excepto en los casos preautorizados por el cliente en el Comprobante de Ingreso por reparación. El cliente deberá definir si acepta o no el costo. De aceptarlo, el taller procederá a la reparación en caso contrario deberá cancelar el costo por revisión de su equipo para poder retirarlo del Centro de Servicio Autorizado.

Exclusiones de la Garantía:

Quedan excluidos de la cobertura de la garantía los siguientes supuestos:

1. Defectos o fallas del producto por mal uso o abuso. Daños, abolladuras, roturas o raspaduras en el teléfono incluyendo las superficies plásticas y todas las partes externas, incluyendo pero no limitándose a antenas ó pantallas del teléfono.
2. Defectos o fallas del producto causadas por maltrato, accidente, roturas, golpes, negligencia en el cuidado y mantenimiento del teléfono o cuando el producto no haya sido operado de acuerdo con el manual de usuario y/o uso en condiciones ambientales deficientes.
3. Defectos o fallas en el teléfono debido a instalaciones de programas de reparación, mantenimiento, modificaciones o servicio incorrecto causados por personal técnico no autorizado por La Empresa, o la manipulación o apertura del teléfono o sus accesorios por terceras personas, o cuando el teléfono muestre señales de intentos de reparación, alteraciones o reparaciones por personal no autorizado, así como también realizar la operación técnica tendiente a la utilización del equipo en la red de un operador distinto a las existentes en nuestro territorio, por personal técnico no autorizado.
4. Defectos o fallas en el teléfono o sus accesorios causados por accidentes naturales, ventilación inadecuada, arena, agua o cualquier otro tipo de comida, líquido o cuerpo extraño que sean introducidos en el teléfono o sus accesorios.
5. Defectos o fallas en el teléfono o sus accesorios causados por uso de voltaje distinto al recomendado por el fabricante, o modificaciones o conversiones de voltaje o frecuencias.
6. Defectos o fallas en el teléfono y sus baterías causados por el uso de accesorios genéricos en lugar de los originales suministrados por el fabricante. Baterías no cargadas con cargador del Fabricante específico o se encuentren dañadas físicamente y que demuestren alteraciones.
7. Si los números de serie del teléfono o sus accesorios muestran evidencia de haber sido alterados o son ilegibles.
8. En el caso de los teléfonos celulares y su baterías selladas si el Cliente o un tercero haya intentado o ha removido el sellado.
9. Colocar una SIM CARD de un proveedor distinto a los existentes en el territorio ecuatoriano que traiga como consecuencia la inhabilitación del funcionamiento del equipo.
10. Desbloqueo del equipo bajo cualquier tipo de circunstancia.