

## PROCESO DE GARANTÍAS IDEA MÓVIL - SURTIDORA DEPARTAMENTAL

Para la recepción de cualquier garantía es obligatorio que el equipo en cuestión se encuentre sin datos personales del comprador (Chip, Tarjeta de memoria, padrón o contraseña de bloqueo, aplicaciones que no sean de fábrica, cuentas, fotografías o mensajes); El equipo deberá de contar con su caja original, todos sus accesorios originales y sin daño (cables, cargadores, manual de uso, póliza de garantía, audífonos y repuestos en caso que aplique) sin lo antes mencionado no se aceptará garantía alguna

Para hacer válida la garantía de un celular debe de contactar al centro de servicio al cliente IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES de la siguiente manera:

➤ Se debe informar previamente por llamada, vía whatsapp o correo electrónico:

Tel: 33 3585.9101 Ext.843 WhatsApp: 33 2957 6649 Correo: [garantias@idea-movil.com](mailto:garantias@idea-movil.com)

En horario de lunes a viernes de 10:00am a 2:50pm- 4:00pm a 6:00pm y sábados de 10:00am a 1:10pm

**Toda solicitud de garantía debe estar dentro del periodo para la aplicación y si esta no entra en los siguientes periodos no será válida en ningún caso.**

**En equipos de telefonía la garantía será de 12 meses.**

**En accesorios la garantía será de 1 meses.**

**La presente póliza de garantía NO es aplicable para segundas garantías una vez que el cliente reciba el equipo y firme de conformidad, la garantía tampoco es aplicable en:**

1. Partes consumibles como el revestimiento del equipo o sus partes exteriores cuyo desgaste se ha previsto con el paso del tiempo o mal uso a menos que el fallo haya ocurrido como resultado de un defecto de materiales.
2. Daños en apariencia, rayones, abolladuras o partes dañadas por el usuario; si el cliente decide dejar el equipo para cotizar IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES no será responsable de la reparación y cobertura de costos generados por la misma.
3. Cualquier daño causado por el uso indebido de productos o fuera de los usos previstos, accesorios no autorizados por la marca del fabricante. Daños causados por accidentes, mal uso, contacto con líquido, incendio, desastres naturales o cualquier otra causa externa.
4. Cualquier daño derivado de los servicios (de reparación, actualización o mejoras) realizados por un tercero que no sea representante de IDEAMÓVIL o FABRICANTE de servicios autorizados.
5. Productos o piezas que haya sido modificadas en su función, sin la autorización previa escrita de IDEAMÓVIL o fabricante.
7. Si el número de serie ha sido eliminado, borrado o modificado.
8. Si el sello de garantía ha sido violado o el sello de humedad ha sido activado.
9. Cuando el equipo ha sido conectado a una toma de corriente diferente a las especificaciones propias del equipo y/o si existe una fluctuación de voltaje que queme o dañe algún componente, como apagones, picos o bajas de energía, relámpagos, corto circuito entre otros.

**SE RECOMIENDA CONECTAR SIEMPRE EL CARGADOR A UN REGULADOR DE CORRIENTE EVITANDO ASÍ DAÑOS QUE ANULEN LA GARANTÍA.**

10. **IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES y el fabricante** son empresas socialmente responsables por lo que el uso del software para hakeo de redes inalámbricas o “rooteo” de equipo que tengan como objetivo cometer actos ilícitos anulan totalmente la garantía del producto.

11. Cualquier manipulación que el cliente realice a el producto (Smartphone) retirando la tornillería o piezas importantes anula totalmente la garantía.

12. Uso y desgaste normal del equipo.

14. Si no se presenta un comprobante de compra legible (ticket o factura).

Estimado cliente, el producto que acaba de adquirir, es un producto comercializado por IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES.

Se garantiza el producto sobre defectos de fabricación de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

1. Garantía limitada, las limitaciones son especificadas dependiendo del proveedor del equipo; el periodo de garantía inicia a partir de la fecha de compra en la tienda que se adquirió.
2. Una vez aceptado el producto tendrá que ser inspeccionado y reparado por técnicos del fabricante.
3. La garantía es válida únicamente contra defectos de fabricación o mal funcionamiento originado por materiales o en la manufactura del producto.
4. Los contenidos en el dispositivo pueden ser eliminados durante el proceso de reparación si así se requiere, Idea Móvil, G&N, el fabricante y/o técnicos no serán responsables por la pérdida de programas, configuraciones, o cualquier otra información contenida en el dispositivo.
5. IDEA MOVIL Y/O G&N o Fabricantes puede solicitar, la instalación de fireware para mejor funcionamiento del producto, enviando algún manual o software con indicaciones específicas.

Una vez se informe el caso a IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES el cliente recibirá un formato en el cual deberá adjuntar información personal y de contacto, así como la descripción de la falla que presenta el equipo y la fecha de compra.

Para la aceptación de la garantía en cuestión el cliente deberá presentar:

- Ticket o factura original de compra, totalmente legible y sin alteraciones, está debe de ser del distribuidor y/o de la tienda autorizados.
- Entregar el equipo sin clave y/o patrón de desbloqueo (de lo contrario toda información puede ser eliminada) así también debe ser entregado en su caja original, con accesorios originales, completos y sin daño.
- En caso de ser aceptada una garantía, IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES podrá:
  - a. Enviar a distribuidor para reparar el producto utilizando partes a consideración para regresar el producto a un óptimo funcionamiento y fiabilidad.

b. Reemplazar su producto por uno totalmente nuevo igual o equivalente a su producto original.

**El tiempo de respuesta para la aplicación de garantías de IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES será de 22 a 45 días después de la recepción del producto**

Para iniciar el proceso de garantía el personal de IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES deberá tomar un video o fotografía nítida de la falla del equipo en cuestión la cual será enviada al cliente como evidencia del estado en que se entrega el producto en cuestión.

Se le entregará un folio al cliente en el cual se extiende una copia de los términos y condiciones que aplican en el equipo (el cliente deberá firmar aceptando los términos y condiciones para aplicaciones de garantía)

Una vez iniciado el proceso de garantía el personal de Idea Móvil deberá dar seguimiento del proceso que autorizo el distribuidor en cada caso particular y notificar de inmediato al cliente.

Para la entrega del equipo el cliente deberá entregar una copia de su identificación oficial en la cual acepta de conformidad la resolución brindada por el distribuidor y deslinda de cualquier responsabilidad adicional a IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES.

El cliente deberá revisar el equipo en cuestión antes de dejar las instalaciones de Idea Móvil, en caso de reincidencia en garantías el cliente deberá reportar a el área de garantías IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES antes **de pasar las 24 horas de su recolección, UNA VEZ PASADO ESTE LAPSO NO APLICA NINGUNA REINCIDENCIA.**

**\*Nota importante: el cliente deberá firmar la hoja, escribir de puño y letra la aceptación de la resolución de la falla del equipo y comprendiendo así que una vez el equipo salga de IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES no aplicará ningún reintegro a garantías pasadas las 24 horas de su firma.**

En el caso que el cliente deba realizar un envío a nuestra sucursal matriz deberá seguir las siguientes condiciones para salvaguardar el producto de robos o pérdidas.

- 1.El cliente deberá enviar a el área de garantías IDEAMÓVIL S.A. de C.V. y/o G&N CELULARES fotografía del equipo (dentro de la caja de envío antes de cerrarla)
- 2.El paquete en cuestión debe de entregarse a paquetería debidamente cerrado, encintado y de preferencia con employer para prevenir cualquier pérdida o robo por parte de la paquetería.
3. Una vez que se vaya a entregar el paquete el cliente deberá tomar una foto del estado del embalaje y enviarlo a los medios de contacto correspondientes.