

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

Todos los celulares vendidos por Celucambio.com “Celucambio”, fueron exhaustivamente revisados y verificados por nuestro laboratorio especializado, cumpliendo con nuestras políticas (celulares liberados para todos los operadores móviles, productos originales, sin reportes negativos en el IMEI, seguridad de la información, funcionamiento y estética).

Al momento de realizar una compra en “Celucambio”, el consumidor será informado de manera expresa, clara, y oportuna de la política de garantías, a las que se encuentra sometido el producto que está comprando.

Los celulares que se venden son usados, razón por la cual las políticas de garantía se encuentran reguladas por lo establecido en la ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor.

La garantía será prestada únicamente por Celucambio, por ningún motivo el fabricante está sujeto a esta garantía. La garantía que se ofrece para celulares, tablets, smartwatch y computadores es de doce (12) meses.

Los accesorios entregados, tales como cargador y cable de datos no tienen garantía, ya que se entregan como obsequios.

### ¿Qué cubre la garantía?

La garantía cubre cualquier falla que sufra el equipo, siempre y cuando la misma no haya sido ocasionada por un golpe, por humedad o que haya sido destapado, en los casos donde aplique la garantía Celucambio podrá reparar el equipo o realizar la reposición del celular por uno igual o de características similares. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

### ¿Qué no cubre la garantía?

1. Problemas con el Software (Sistema Operativo, Actualizaciones, Aplicaciones y/o Programación).
2. En la durabilidad de la batería, ni su autonomía ya que están diseñados para desgastarse con el tiempo.
3. Daños causados por mal uso, golpes, deformaciones, humedad o daños ocasionados por alto voltaje, golpes en la pantalla, apagados repentinos, o mal funcionamiento del Software.
4. No se dará garantía por la novedad informada al cliente en la publicación.
5. Defectos causados por el uso normal cotidiano o derivados del desgaste normal del producto.
6. Todo tipo de daños superficiales y en apariencia, incluidos, entre otros, rayones, abolladuras o roturas de plásticos sin limitaciones.
7. Todo tipo de daños causados por el uso con un componente o producto de terceros que no sean originales.
8. Todo tipo de daños causados por un servicio (incluidas las actualizaciones y las ampliaciones) realizado por cualquier persona, establecimiento o empresa.
9. Todo tipo de daños causados por accidentes, mal uso, abuso, uso indebido, incendios, contacto con líquidos, terremotos u otras causas externas.

La garantía se pierde en los siguientes casos:

1. Caídas o golpes al artículo.
2. Instalación adicional de software no certificado por el fabricante, programas incompatibles con el artículo, cambio de versiones de sistema operativo y/o virus
3. Por destapar y/o desarmar el artículo.
4. Celucambio no ofrece garantía por equipos sumergidos o puestos en contacto con líquido, aunque algunas referencias según el fabricante pueden sumergirse en el agua.
5. No se dará garantía por la novedad informada al cliente en la publicación (Categoría del equipo).

En caso de presentar alguna novedad el cliente cuenta con un (1) día a partir de la recepción del equipo para informar por alguno de los canales de atención suministrados en este documento, después de este tiempo se entenderá que el producto fue recibido a satisfacción.

Procedimiento para hacer efectiva la garantía:

Si el artículo presenta alguna falla dentro del periodo de garantía, se debe enviar un correo electrónico a [info@celucambio.com](mailto:info@celucambio.com) indicando:

- Nombre completo
- Cédula del cliente
- Número de factura
- Celular comprado
- Falla presentada en el equipo

También puede reportar la falla ingresando a: <https://forms.gle/4PeJFyUj2eTcEfPX8>

Para cualquier solicitud de garantía, el equipo que presenta la falla debe ser enviado en estado de fábrica (es decir, habiendo eliminado datos personales, información, configuraciones, cuentas en la nube, contraseñas, Apple ID o su equivalente, Find my iPhone o su equivalente, email, cuentas de software o app de terceros, patrones de seguridad, personalización, cuenta de iTunes o su equivalente, verificación de dos pasos y de seguridad).

Una vez enviado el equipo a Celucambio, la compañía no se hace responsable de artículos que no son propios del equipo celular como carcasas, Sim Cards, memoria micro SD / Memoria extraíble / memoria externa, protector de pantalla y/o vidrio templado entre otros.

Una vez recibido el equipo, Celucambio iniciará el procedimiento de verificación y se responderá dentro de los términos establecidos en el decreto número 735 de 2013, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que Celucambio haya recibido el equipo.

Durante el servicio de garantía es posible que los contenidos en el dispositivo sean eliminados, reemplazados o formateados. Celucambio y el fabricante no serán responsables por cualquier pérdida de programas “software”, o cualquier otra información contenida en el dispositivo.

Cuando el consumidor haya optado por la modalidad de devolución de dinero es necesario que el cliente comparta a Celucambio una certificación bancaria vigente, en



caso de venta por plataformas virtuales la devolución se realizará por medio de la misma.