

POLÍTICAS DE GARANTÍA IDEA MÓVIL SA DE CV Y/O G&N CELULARES

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 o materiales, así como la mano de obra de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

1. Garantía limitada a dependiendo del proveedor del equipo a partir de la fecha de compra en la tienda que se adquirió.
2. Una vez cumplido ese periodo 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. La batería recargable, centro de carga y cargador cuentan con garantía de 5 meses a partir de la fecha de compra.
5. El sistema operativo solo cuenta con 3 meses de garantía a partir de la fecha de compra y cualquier nueva instalación será con cargo al cliente después de esa fecha. Así mismo, si alguna aplicación de terceros (que no sea originalmente precargada desde origen) es responsable del mal funcionamiento o incompatibilidad, el fabricante no se hace responsable de los daños en el software que la aplicación pueda causar al dispositivo, por lo que anula completamente la garantía.
6. Los contenidos en el dispositivo pueden ser eliminados durante el proceso de reparación si así se requiere, el fabricante y/o técnicos no serán responsables por la pérdida de programas, configuraciones, o cualquier otra información contenida en el dispositivo.
7. 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.

Si es necesario 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 y con el formato y correo él envió de garantías el cual será con respuesta inmediata a su revisión de tiempos, dando referencia a la fecha de la venta.
- 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 el cargador completo y además accesorios incluidos en el equipo desde origen.
- En caso de ser aceptada una garantía, IDEAMOVIL podrá:
 - a. 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.

La presente póliza de garantía NO es aplicable a:

1. Partes consumibles como el revestimiento del equipo o sus partes exteriores cuyo desgaste se ha previsto con el paso del tiempo a menos que el fallo haya ocurrido como resultado de un defecto de materiales o de mano de obra. Así también defectos causados por el uso cotidiano derivados del desgaste natural del producto.

2. Daños en apariencia, rayones, abolladuras o partes dañadas causadas por el usuario.
3. Cualquier daño causado por el uso de productos o accesorios no autorizados por la marca del fabricante.
4. Daños causados por accidentes, mal uso, contacto con líquido, incendio, desastres naturales o cualquier otra causa externa.
5. Cualquier daño causado por el uso de un producto del fabricante fuera de los usos previstos o indicados.
6. Cualquier daño derivado de los servicios (de reparación, actualización o mejoras) realizados por un tercero que no sea representante de IDEAMÓVIL o FABRICANTE o PROVEEDOR de servicios autorizados.
7. Producto o pieza que haya sido modificada o alterada en su función, sin la autorización previa escrita de IDEAMÓVIL o fabricante.
8. Si el número de serie ha sido eliminado, borrado o modificado.
9. Si el sello de garantía ha sido violado.
10. 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, EN LUGAR DE TOMARLO DIRECTAMENTE DEL TOMA CORRIENTE EVITANDO DAÑOS QUE ANULEN LA GARANTÍA.
11. IDEAMÓVIL Y EL FABRICANTE son una empresa responsable 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.
12. Abrir el producto (Smartphone) retirando la tornillería o piezas importantes anula totalmente la garantía.
13. Uso y desgaste normal del equipo.
14. Si no se presenta un comprobante de compra.

Periodo de Garantía.

- ❖ Equipo **Telcel** la garantía será de 12 meses.
- ❖ Equipos **Nacionales** la garantía será de 6 meses.
- ❖ Equipo **Libre** la garantía será de 5 meses.
- ❖ Equipo **Importado** la garantía será de 3 meses.
- ❖ Equipos **Liquidación** y **Remates** la garantía será de 1 mes.
- ❖ **NOTA: Validar la etiqueta que incluye tu equipo para aplicar las anteriores indicaciones.**

¿En qué circunstancias aplica el cambio físico?

1. Si el producto al momento de ser abierto presenta daños físicos como: carcasa rota, pantalla estrellada o algún otro desperfecto como piezas mal ensambladas. (en algunos casos la pantalla puede parecer rayada sin embargo es posible que sea el protector, favor de descartar esa posibilidad antes de contactar a soporte).
2. Si el producto no enciende y no es posible entrar al modo *recovery* para entrar a configuraciones especiales.