



WIMOTELECOM, S.A. DE C.V.

Forma de Solicitud de la Garantía y Devoluciones
Términos y Condiciones

Equipo: *Módem Internet Casa* *Módem MIFI* *Smartphone/Teléfono Móvil*

Marca _____ Modelo: _____

Número de Serie: _____ ICCID _____

Fecha de Compra: _____ Paquete inicial _____

Garantía de del producto

La garantía Wimotelecom S. A. de C.V. cubrirá el reemplazo y/o la reparación del Equipo únicamente en caso de daño, sólo si el origen de las fallas NO es imputable al usuario, así como por defecto de fabricación del Equipo. Esta garantía no aplica para paquetes de datos adquiridos.

Wimotelecom se compromete a reemplazar o reparar el equipo, dentro de los primeros 12 meses a partir de la fecha de la activación del servicio.

El reemplazo o reparación del Equipo no tendrá ningún costo extra, siempre y cuando el origen de las fallas no sea imputable al usuario, sin embargo, si el usuario solicita el reemplazo o reparación del Equipo fuera de los periodos establecidos en el párrafo precedente deberá pagar el monto establecido por dicho concepto, mismo que será debidamente informado por Wimotelecom para la aprobación previa del usuario.

Para hacer efectiva la garantía, ya sea por emplazo o reparación del Equipo, el usuario deberá presentar el producto acompañado de la presente póliza debidamente llenada con la información que especifique los datos del equipo, y acudir a los centros de servicios autorizados por Wimotelecom SA de CV ubicados en:

Centro de Atención al Cliente de Guadalajara

Av. Lázaro Cárdenas 3438, Col. Jardines de los Arcos.

C.p. 44500, Guadalajara, Jalisco.

Centro de Atención al Cliente de Ciudad de México

Calzada Legaria 238 colonia Pensil Norte.

C.p. 11430 Miguel Hidalgo, Ciudad de México.

www.wimotelecom.com

Av. Lázaro Cárdenas 3438
Col. Jardines de los Arcos
Guadalajara, Jalisco, CP 44500
Corporativo 33 3110.0716

Un representante autorizado recibirá el equipo para su correspondiente valoración o reparación. Se realizará una valoración ocular de las condiciones en las que el usuario entrega el Equipo, sin perjuicio de aquellas que, durante la revisión técnica, se observen.

Wimotelecom entregará al usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la valoración ocular realizada al Equipo recibido para su valoración o reparación por garantía. Se le solicitará al usuario sus datos de contacto y hará entrega del comprobante de recepción del Equipo.

El personal del centro de servicio autorizado revisará el Equipo y realizará un dictamen en el que señalará la fecha de recepción, marca, modelo, las condiciones generales del Equipo, así como la procedencia o no de la garantía; una vez finalizado dicho proceso, el personal del referido centro enviará el dictamen al jefe de Garantías de Wimotelecom.

Una vez que Wimotelecom reciba el dictamen del centro de servicio autorizado, hará del conocimiento del usuario en un término máximo de 10 (diez) días hábiles, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, la procedencia o no de la garantía. En caso de improcedencia de la garantía, se entregará al usuario un informe detallado de esa situación, el cual será emitido por un centro de atención o centro de servicio autorizado de Wimotelecom, estableciendo los motivos de esa determinación.

En caso de que proceda la garantía, el usuario deberá acudir al centro de servicio autorizado en la fecha y horario que se le indique para que se le entregue el Equipo reparado o nuevo; adicionalmente, se le entregará un dictamen en el cual se establecerán las reparaciones realizadas y una leyenda que indique que, no se computará para el término de la vigencia de la garantía el tiempo que duraron las reparaciones en el Equipo.

En caso de que el Equipo haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento, dentro de los 90 días naturales posteriores a la entrega del Equipo al usuario, éste tendrá derecho a que sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno.

Cuando la afectación en el Equipo sea imputable al usuario, Wimotelecom no estará obligado a realizar la reparación en el Equipo a menos que el Usuario cubra los gastos de la misma.

Wimotelecom no tendrá ninguna responsabilidad de reparar y/o reemplazar el Equipo en las siguientes circunstancias:

- a) Si el origen de las fallas en el Equipo es imputable al usuario.*
- b) Si el Equipo se ha usado fuera del territorio nacional o sí la garantía se reclama desde algún lugar en el extranjero.*
- c) Si el usuario borra, maltrata, altera o modifica de cualquier manera los números de serie del Equipo.*
- d) Si el Equipo se ha dañado por uso indebido, negligencia, alteración, modificación, intentos de reparación de cualquier agente externo a Wimotelecom, por instalación*

eléctrica inadecuada, por instalación inadecuada o errónea, por daños causados por software, datos, virus, spyware, troyanos, u otro tipo de archivos ajenos a los instalados o entregados por Wimotelecom.

e) Si el Equipo sufre daños por eventos de fuerza mayor o casos fortuitos; entre éstos, de manera enunciativa más no limitativa, guerra, fuego, hostilidades, inundaciones, relámpagos, lluvia o cualquier otra circunstancia natural.

f) Cuando el producto no ha sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que le acompaña.

Todas las decisiones tomadas por Wimotelecom respecto de la procedencia de la garantía serán finales y el usuario estará de acuerdo en acatarlas; en el entendido que, la única obligación de Wimotelecom frente al usuario será la de reparar o reemplazar el Equipo en los términos que se indican en este documento y no será responsable por ningún daño adicional, gravamen, tarifa o similares.

Devoluciones del producto

La Devolución del producto solo aplica:

- En los primeros 5 días a partir de la fecha de entrega de producto.*
- Solo por defecto de fabricación siempre y cuando el empaque original del producto se encuentre en buenas condiciones*
- El equipo no haya sido utilizado.*

Cualquier trámite de devolución deberá ser reportado y realizado en cualquiera de nuestros centros de Atención a clientes.

*Centro de Atención al Cliente de Guadalajara
Av. Lázaro Cárdenas 3438, Col. Jardines de los Arcos.
C.p. 44500, Guadalajara, Jalisco.*

*Centro de Atención al Cliente de Ciudad de México
Calzada Legaria 238 colonia Pensil Norte.
C.p. 11430 Miguel Hidalgo, Ciudad de México*

**711 desde una línea Wimotelecom*

De un número fijo o móvil en México 33 28746549 o lada 800 050 9466

Por correo electrónico: atencionaclientes@wimotelecom.com

El cliente podrá efectuar una devolución de un producto comprado a través de nuestra página siempre y cuando el producto tenga algún defecto de fabricación o que haya recibido un producto equivocado. Esto solo podrá ser posible si el empaque original del producto se encuentre en buenas condiciones y el equipo no haya sido utilizado.

Cualquier trámite de devolución deberá ser realizado en cualquiera de nuestros centros de atención a clientes.

Para poder aplicar cambios o devolución de equipos por defecto de fábrica o por producto equivocado, será necesario reportarlo dentro de los primeros 5 días naturales posteriores a la entrega del producto. El correo electrónico para realizar dicho reporte es:

atencionaclientes@wimotelecom.com

Todos los equipos cuentan con un año de garantía por defecto de fábrica, siempre y cuando no esté mojado, golpeado, maltratado o con el sello de garantía intervenido. La garantía será aplicada directamente con el fabricante (Samsung, Motorola, Huawei, Altan).

Procedimiento para devolución:

- Enviar correo electrónico a atencionaclientes@wimotelecom.com con la evidencia correspondiente dentro de los 5 días naturales posteriores a la entrega del producto.*
- Una vez recibido el correo electrónico, Wimotelecom enviará una confirmación al cliente con las especificaciones de lo que proceda.*

Proceso para aplicar una garantía por defectos de fabricación, pasando los 5 días naturales posteriores a la entrega del producto:

- Contactar directamente a la marca correspondiente para iniciar el proceso de garantía.*

El Cliente acepta y reconoce que todas las devoluciones por defectos o por fallas, así como las cancelaciones de compra, estarán sujetas a la dictaminación que realice Wimotelecom, aceptando cualquier diagnóstico que pueda llegar a impedir la cancelación o devolución de la compra.