

Especificación de términos cuando los equipos móviles pierden la garantía



Los equipos terminales móviles comercializados por la CNT E.P cuentan con garantía del fabricante sobre el producto y todos sus componentes (smartphone, y accesorios) por posibles defectos, sin embargo, esta garantía caducará automáticamente y no se considerará como defectos de fabricación cuando presenten los siguientes escenarios que se describen a continuación:

1. Daños derivados por accidente o negligencia en el uso normal del producto que se evidencie en su aspecto físico de golpes, hundimientos o caídas que afecten a su estado cosmético.
2. Por presencia de humedad, presencia de líquidos o sulfatación en sus componentes internos y/o externos.
3. Cuando el producto presente defectos o daños derivados del uso, mantenimiento, o ajustes inapropiados por parte de cualquier persona o centro de servicio no autorizado por la CNT E.P.
4. Cuando el producto no tenga la etiqueta con el número de serie ó IMEI o cuando los mismos sean ilegibles, en el caso que aplique.
5. Cuando los cables del cargador o unidad de recarga de energía hayan sido cortados o tengan rotos o doblados algunos de sus conectores o terminales.
6. Cuando el equipo presente sus terminales de conexión a batería doblados o rotos producto de mala instalación por parte del usuario.
7. Cuando sea utilizado con accesorios no originales.
8. Cuando los equipos sean producto de robo o actos ilícitos.
9. Cuando el periodo de garantía ha expirado.
10. Cuando los Productos presenten el número de serie alterado o removido (nivel lógico, borrado o reescritura de IMEI).
11. Cuando las aplicaciones (APPS) instaladas por el cliente corrompan el Sistema Operativo del terminal móvil.
12. Cuando el cliente instale Versiones de Sistema Operativos no autorizadas y liberadas por el fabricante.
13. No aplica garantía los terminales móviles que no sean adquiridos en CNT EP.
14. No aplica la garantía por robo del terminal móvil.
15. No se aplica garantías por desbloqueo de códigos de seguridad insertados por el cliente en los equipos.
16. La garantía no es transferible.
17. No aplica garantía Productos que presentan daños causados por condiciones de la naturaleza tales como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.
18. Los accesorios (cargador de pared, cable de carga y audífonos) tendrán una garantía de 3 meses partir de la fecha indicada en la factura.

Durante la gestión de venta y/o asesoría es responsabilidad de todos los asesores comerciales de los canales de: Contact Center, Centros de Atención al Cliente, Canal Masivo Directo e Indirecto y Ventas Corporativas, informar al cliente sobre estos puntos a nuestros potenciales clientes, usuarios y compradores de nuestro servicio.

En ninguno de los escenarios expuestos, podrá exigirse a la CNT E.P., la reposición del valor del producto.

Aplicación del servicio de garantía

Para la aplicación de garantías se cita la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor donde se indica: *"Art. 26.- Reposición. - Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad."*

Para validar la garantía de su producto, debe dirigirse a uno de nuestros de servicio autorizado más cercano o en cualquier punto de atención de CNT EP.

Para mayor información de garantía por marca de su equipo puede visitar la web de cada fabricante.

Firma cliente

Firma asesor comercial

Nombre cliente: _____

Nombre asesor comercial: _____