



## Proceso, Cobertura y Tiempos de la Garantía "Urbandata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cia Ltda."

Fecha Actualización: Agosto 2016

### Cobertura y Tiempos de la Garantía

**"Urbandata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cia Ltda." Ofrecen una garantía limitada para todos nuestros productos la cual cubre defectos de fabricante en materiales y manufactura durante el período de garantía de 1 (uno) año para teléfonos celulares, y 3 (tres) meses para accesorios incluye la batería. (Se consideran Accesorios de Celulares: Auriculares, Cargador, cable USB, estuche (Cuando venga con los celulares), micro SD).**

**Durante el período de garantía, "Urbandata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cia. Ltda." Reparará los diferentes productos electrónicos que tengan defectos como resultado de uso normal, como está definido y especificada en la carta de garantía ó manual de usuario entregada inicialmente con su teléfono; la validación de ésta solo la realiza personal técnico.**



La garantía es válida sólo cuando el cliente presenta el teléfono, un comprobante de compra (factura), si esto no ocurre "Urbandata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cia Ltda.". Se tomara el tiempo necesario en revisar el imei y/o serial del teléfono y comparar con sus actas de entrega y verificar si el equipo está dentro del tiempo de Garantía.

Tener en cuenta que la garantía cubre manufactura y defectos de producto y no cubre daño causado por mal uso o mala manipulación del cliente.



Adicional ponemos un listado de coberturas

1. Cuando el producto no sirve para el uso al que está destinado, por fallas en su fabricación o elaboración.
2. Cuando los componentes de los teléfonos no correspondan a lo que se anuncia en las etiquetas.
3. Cuando el producto tenga defectos de fábrica que imposibiliten su uso normal.
4. Cuando los teléfonos no tengan las características prometidas por el fabricante.
5. Cuando los teléfonos no cumplan con las normas mínimas de seguridad o calidad ofrecidas por el fabricante.

Situaciones que anulan la garantía del producto acorde al siguiente listado:

1. El comprobante de compra (factura) no es presentado. Si no presenta, "*Urbandata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cia Ltda.*" revisara su listado de equipos y si este no está dentro de nuestra base de datos de equipos entregados al cliente no cubre la garantía.
2. El período de la garantía ha expirado.
3. El número de serie del producto ha sido alterado, quitado o modificado.
4. El daño causado por instalación y/o modificación de su software realizadas por personas o centros de servicio no autorizados.
5. Equipos mal manipulados: Son aquellos que presentan reparaciones o intervenciones que no cumplen con las normas técnicas y/o estéticas y que causan un daño irreversible en la arquitectura de la tarjeta electrónica, tales como:
  - » Levantamiento en pistas de circuito impreso.
  - » Ausencia de componentes de superficie.
  - » Levantamiento de la resina que recubre los componentes.
  - » Soldaduras con pistola de calor en componentes cubiertos con resina.
  - » Quemaduras en la tarjeta y/o componentes.
  - » Contaminación de soldadura flux y otros líquidos en los componentes y pistas.
  - » Puentes o conexiones no autorizadas.
6. El equipo perdido o robado – la garantía es no-transferible.
7. El daño causado por envío o el transporte.
8. Equipos golpeados: los que evidencian roturas, hundimientos, deformación de su carcasa, rayones moderados, abolladuras o trizaduras como prueba de un maltrato general. Lo anterior aplica para carcazas, displays, teclados, antenas, conectores y/o accesorios. En tarjeta electrónica se manifiesta con desprendimiento de componentes,



- blindajes deformes, arqueamiento o fracturas en la placa, así como en la resina que recubre los componentes electrónicos.
9. Daño por accidentes, como el fuego, como fluctuaciones de voltaje, como el vandalismo, y como la exposición a la sulfatación, a la humedad, a la arena, y a los insectos.
  10. Equipos con sulfatación: Son aquellos teléfonos y/o accesorios afectados por cualquier sustancia líquida que genere corrosión, sulfato y que se evidencia con la activación de los sellos indicadores de humedad los cuales cambian su color de blanco a rojo y se encuentran situados en superficies específicas del dispositivo tanto interno como externo.
  11. Daño por causas externas y exposición condiciones climáticas, como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.
  12. La garantía no cubre partes ni accesorios cosméticos que han sido rasguñados o han sido expuestos al sol.
  13. Daño al teléfono causado por el uso de accesorios que no son originales de fábrica (carcasa, las manos libres, estuches, micas, baterías, cargadores etc.).
  14. La garantía no cubre daño de grietas ni antena, a menos que el mismo fuera un defecto de fabricante.
  15. Uso de Genéricos: son aquellos accesorios y/o repuestos que no son reconocidos por el fabricante como originales, tales como cargadores, baterías, manos libres, carcasas y accesorios en general de origen desconocido y cuyo uso o adaptación en los equipos celulares entra en riesgo directo de generar daños o mal funcionamiento de los mismos. El hallazgo de cualquiera de estos genéricos ocasionara la pérdida inmediata de la garantía

## Política DOA

✚ "Urbadata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cia Ltda.", otorga el cambio físico del producto, siempre y cuando el producto haya presentado falla o defectos de fábrica o si por alguna razón específica no está completamente satisfecho con su compra, tiene que devolverla en su empaque original con todos sus contenidos, accesorios y copia de su factura. Para dicha devolución, se tiene un plazo no mayor a 7 días a partir de la fecha de venta al cliente final dentro de los plazos del periodo de garantía. Los artículos electrónicos, serán reemplazados por otro producto nuevo no re manufacturado previa revisión y verificación del producto por personal técnico de Urbadata/ Plumobile en un plazo no mayor a 7 días a partir de la fecha de VENTA AL CLIENTE FINAL

➤ De manera enunciativa mas no limitativa señalamos algunas de las restricciones de DOA:

- 1. Cuando no se cumplan con los términos y plazos estipulados.
- 2. Por el uso indebido del producto o no haya sido utilizado en base al instructivo y/o manual del Fabricante.



- 3. El producto haya sido intervenido o alterado.
- 4. El producto se encuentre roto, golpeado o rayado.
- 5. La falla sea provocada por la instalación de cualquier software o agentes externos.
- El producto tenga píxeles dañados.  
Si hay 3 o más píxeles defectuosos (dot) en cualquier área de la pantalla, entonces
- "Urbandata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cía. Ltda." "podría reemplazar la pantalla del teléfono bajo garantía. Esta regla es válida solo para los 7 primeros días de la compra del cliente Final. (No incluye pantallas golpeadas)

Con respecto a los pasos que seguimos en el Proceso de Garantía de los Productos que "Urbandata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cia Ltda." Provee se detalla a continuación.

➤➤ Recepción de equipos:

En cada tienda se debe hacer llenar la solicitud de ingreso a serv. Técnico al cliente final, con dicha solicitud llegara a nuestras oficinas.

Se realiza la recepción de equipos en nuestras oficinas, los técnicos responsables

1. Ricardo Recalde: [sistemas@urbandata.es](mailto:sistemas@urbandata.es)
2. Eduardo Quijia: [servtecnico@urbandata.es](mailto:servtecnico@urbandata.es)
3. Lauro Ramos : [servtecnicouno@urbandata.es](mailto:servtecnicouno@urbandata.es)

➤➤ Generación de Actas de recepción:

Una vez recibido el equipo se realiza un acta de recepción entregando una copia al cliente la cual será el documento único para retiro del equipo. Dicha acta cuenta con todas las especificaciones del Equipo o Accesorios además del estado del mismo, en general golpes rayones etc.

➤➤ Tiempo de respuesta:

Servicio técnico contara con un plazo máximo de 72 horas o 3 días laborables para dar un reporte sobre el daño del equipo el cual deberá ser enviado inmediatamente vía mail.

➤➤ Aprobación del cliente:



El cliente de la misma manera deberá enviarnos la aprobación del mismo, y a partir de ahí contamos con un plazo máximo de 5 días para dar solución total al caso. Ya sea esta reparación, garantía, o devolución. (“En el caso de que *"Urbadata Cia Ltda. – Plumobile del Ecuador Cia Ltda."* no dé respuesta o no de solución a un caso específico en un tiempo mayor a los 20 días se entregara una nota de crédito por el valor del mismo“).

➔ **Envío o entrega del equipo:**

El equipo luego de haber recibido el visto bueno de los técnicos será entregado, acompañado con el reporte técnico del trabajo realizado y la factura en el caso que existiera. El equipo se entregara a cambio del acta de entrega.

➔ **Reingresos a servicio técnico:**

Tendrá un máximo de 3 reingresos por el mismo caso y de un mismo equipo, si esta condición se llega a dar se tendrá como solución realizar un cambio de producto y/o nota de crédito.

### **Proceso de garantía en equipos Samsung y Sony.**

El proceso de garantía en los equipos Samsung y Sony, tienen un trato especial, ya que por su construcción y diseño estos Smartphone para su desensamble necesitan de máquinas y hornos especializados, ya que su mayoría usan cintas herméticas especiales, las cuales unas vez quitadas se puede revisar la parte interior de su mainboard. Dando como consecuencia lo siguiente:

1. Equipos que una vez desensamblados y revisados en su interior cumplan con las condiciones de garantía serán procesadas dentro de la garantía del fabricante.
2. Equipos que una vez desensamblados y revisados en su interior se encuentren rastros o vestigios de líquidos, humedad, sulfato, manipulación interna por personal no autorizado o algún objeto extraño que afecte al correcto funcionamiento del equipo, el mismo tendrá un costo por revisión dependiendo de la gama.
  - Equipos de gama baja tendrán un costo de 5 dólares más el IVA.
  - Equipos de gama media tendrán un costo de 10 dólares más el IVA.
  - Equipos de gama alta tendrán un costo de 15 dólares más el IVA.

Departamento Comercial

---

Dirección: Leonardo Davinci E6-190 y Av. Florencia (primavera I) Teléfonos: 6020505- 6020506.



Mónica Guzmán: [ventasuno@urbandata.es](mailto:ventasuno@urbandata.es)

Andrés Ávila: [ventas@urbandata.es](mailto:ventas@urbandata.es)

Gerencia:

Sebastián Suarez: [gerencia@urbandata.es](mailto:gerencia@urbandata.es)

Teléfonos de contacto: (593) 6020505 - (593) 6020505