

BLÜ[®]
smartphones

POLÍTICA DE GARANTÍAS



Tecnotropolis

Tecnotropolis pone a su disposición todos los canales de comunicación para establecer una relación sólida con nuestros aliados, a través de la cual brindamos apoyo y ayuda a los clientes finales que confían en nuestras marcas. Contamos con el mejor servicio post venta y trabajamos día a día para ofrecer soluciones rápidas y efectivas.



**TÉRMINOS DE
LA GARANTÍA**

B
**HASTA
1 AÑO DE
GARANTÍA**

TÉRMINOS

Los equipos vendidos BLU están garantizados contra defectos de fabricación, el periodo es:

HASTA
12 MESES
en los teléfonos

Los 12 meses de garantía de los equipos comienzan a correr en el momento que salen de la bodega del mayorista

Tecnotropolis desarrolló un T-Wallet para la activación de la garantía de cada equipo, al momento de la venta, para que el usuario final pueda gozar de la garantía completa.

La empresa acepta reparar durante el período de garantía aquellos equipos que **presenten daños contra defectos de fabricación.**

No serán aplicadas las condiciones de garantías a los productos que se encuentran con daños causados por el mal uso, abuso o negligencia del usuario final.

Los equipos diagnosticados con daños del usuario final serán devueltos al cliente con diagnostico de pérdida de garantía.



IMPORTANTE

Equipo **DOA**

Se establece como equipo **DOA** el mismo que **aún no se ha vendido** y permanece en tienda el cual presenta algún desperfecto de fábrica.

Estas unidades deben ingresar al taller de servicio autorizado para su revisión y comprobación de falla.

Equipo **DAP**

Se establece como equipo DAP el cual ya **fue vendido a cliente final** y antes del séptimo día de facturación presenta algún desperfecto de fábrica.

En estos casos también se cubre la garantía en las baterías dentro del plazo y términos establecidos.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA



CONDICIONES

- 01** Si un cliente ha usado el teléfono y ya no es considerado un **DAP** o un **DOA** lo único que se reemplazará (*si lo amerita*) será el equipo y no sus accesorios.
- 02** Si un equipo fue determinado como **DAP** o **DOA** se enviará un paquete completo nuevamente, o se aplicará una nota de crédito siempre y cuando la caja y accesorios sean devueltos al centro de servicio completamente nuevos.
- 03** El aliado comercial debe tener autorizada previamente una orden de **RMA**, la cual debe ser solicitada a través del siguiente correo: **Pdeleon@tecnotropolisla.com**
- 04** Reincidencia por falla en un mismo equipo, la empresa tiene como políticas realizar el cambio de unidad inmediatamente o nota de crédito (*sólo aplica cuando no se dispone de unidades swap*), cuando la unidad tenga dos ingresos a taller con fallas comprobadas por el personal autorizado, siempre y cuando se cumpla con las políticas de garantía establecidas.
- 05** El tiempo establecido para que un equipo aplique a **DOA** es de **30 días** después de la facturación por parte del proveedor y dentro del periodo de garantía de **12 meses**.
- 06** Equipo **DOA** con falla de software y el cual es reparable con la actualización de este, se tendrá que realizar la actualización y regreso a cliente con su respectivo diagnóstico.



07 Equipo **DOA** con falla de batería externa. Se tendrá que realizar el reemplazo de la batería y devolución al cliente con su respectivo diagnóstico.

08 Equipo **DOA** con falla irreparable previamente diagnosticada por centro de servicio y se tendrá que realizar el cambio en garantía respectivo de la unidad o nota de crédito.

09 Para equipos **DAP** se establece el cambio en garantía respectivo o nota de crédito si la falla se presenta, es comprobada por centro de servicio y cumple con las condiciones de garantía.

10 Equipo en espera de parte para su reparación, el tiempo de espera máximo será de **10 días hábiles** y después del mismo se tendrá que realizar el cambio en garantía o nota de crédito respectiva.

11 Equipo con diagnóstico de pérdida de garantía será pagado por el cliente desde la emisión del diagnóstico hasta su total reparación si el cliente desea reparar, no se aceptarán cobros por diagnóstico de pérdida de garantía en reporte de Claims.

12 **Importante:** Es muy común en equipo de entrada con bajas memorias tanto de RAM o ROM que los usuarios lleven los equipos por presuntas fallas que no son más que el equipo ha llegado al tope de su capacidad.



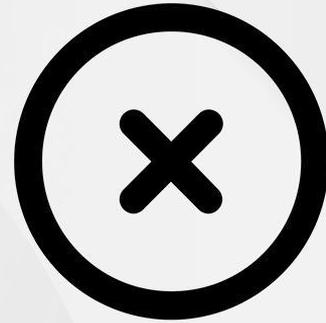
GARANTÍA PREMIUM EN LA SERIE G

En nuestros equipos Premium de la serie G, estaremos brindando un soporte sin precedentes.

Todos los usuarios finales que vayan a un centro de servicio, sea validada la garantía y la falla del equipo se hará una sustitución inmediata el mismo día siempre y cuando el equipo cumpla con los términos DOA y DAP.



**SITUACIONES QUE
ANULAN LA GARANTÍA**



SITUACIONES QUE ANULAN LA GARANTÍA



Periodo de garantía expirado.



Cuando el producto presente el IMEI alterado o removido. Interno o externo.



Productos que presenten modificaciones no autorizadas en software, problemas causados por operaciones, uso incorrecto o diferente a lo especificado en el manual de usuario.



Productos que presenten daños causados por fuentes externas como golpes, pintura, daños cosméticos en general, rayados, fisuras, evidencia de residuos de humedad, sudor, altos voltajes.



Los sellos de seguridad son removidos del celular.



Problemas de extravío o robo del equipo, la garantía no es transferible.





La garantía no cubre: accesorios de partes plásticas o cosméticas, expuestas al exterior.



Si el teléfono fue utilizado con accesorios no originales de fábrica (cargador, manos libres y batería).



La garantía en baterías es cubierta solo en defectos de fabricación y no aplica en los siguientes casos:

- Baterías cargadas en cargadores distintos al original de BLU.
- Sellos de garantía alterados, rotos, removidos o modificados.
- Si las baterías fueron utilizadas en equipos distintos al teléfono BLU.
- Uso indebido o inadecuado de acuerdo con las especificaciones establecidas.



Equipos que hayan sido mojados.



La garantía se pierde automáticamente, si al momento de realizar la evaluación se incumple con alguna de estas condiciones, en este caso el equipo se recibe bajo presupuesto.



CENTROS DE SERVICIO



CARACAS

Dirección

Av. Venezuela cruce con Av Casanova,
C. C. Galerías El Recreo, Nivel Mezzanina, Locale mc1-3, Parroquia El Recreo.

Contacto

+58 212 7630103 / +58 412-0903317

Horario

8:00am - 5:00pm



PUERTO LA CRUZ

Dirección

Av Municipal C.C Regina Nivel Paseo #12 Puerto La Cruz - Anzoategui

Contacto

+58 4122587520

Horario

8:00am - 5:00pm



BARQUISIMETO

Dirección

Centro comercial Barquicenter Av. 20 entre calles 22 y 23 primer piso local M-25.

Contacto

0426 2094496

Horario

8:00am - 4:00pm



MARACAY

Dirección

D Tutto shop c a J406008249 Cc Parque Aragua 3 nivel Local 3 48 Av Bolivar.

Contacto

0243 2330265 / 2328543

Horario

10:00am - 5:00pm



MARGARITA

Dirección

Nueva Esparta, Porlamar, Av Bolívar, C.C la Vela, nivel Mar, local M44.

Contacto

0424 8332801

Horario

8:00am - 5:00pm

CENTROS DE SERVICIO



MÉRIDA

Dirección

Ejido - Edo. Mérida C.C Ejido Mall
Planta Baja PB 14.

Contacto

0274-2452399

Horario

8:00am - 4:00pm



ACARIGUA (CANGURO)

Dirección

Avenida 33 Calle 30, C.C. Latín
Center local 09.

Contacto

0412-5243727

Horario

8:00am - 3:00pm



VALENCIA (CANGURO)

Dirección

Centro comercial Free Market. Av
Universidad con calle Carabobo.
Locales, R-02 Y R-03.

Contacto

0412-4771155

Horario

8:00am - 4:00pm



ZULIA (CANGURO)

Dirección

Centro Comercial gran Bazar
diagonal al Banco B.O.D PB local
ML-102

Contacto

0414-1652368

Horario

08:00am - 5:00pm

CONTACTO

Pablo de León

pdeleon@tecnopolisla.com

+(58) 212 256 18 43

+(58) 414 476 00 15

Tecnotropolis

Recuerda que cuentas con el apoyo de Tecnotropolis para dar un servicio post venta de calidad a todos tus clientes.

BLÜ[®]
smartphones