# POLÍTICA DE GARANTÍA

## POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS POR SEGUIR EN EL PROCESO DE GARANTÍAS "TURBORED"

TURBORED ofrece una garantía de seis meses a un año que cubre defectos en todos los productos.

- Toda reclamación por garantía debe procesarse a través de la web de TURBORED, correo electrónico o llamada telefónica.

- Las garantías de los productos adquiridos en la página "TURBORED" se aplicarán siempre y cuando presenten su ticket de compra y confirmación de pedido (número de compra).

- Se harán válidas las garantías por defectos del fabricante, NO POR DAÑO FISICO (llámese daño físico a: productos quebrados, rayados, modificados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados, piezas sueltas, etc); así mismo NO procede la garantía de los productos a los cuales se les da un uso para el que no estén diseñados.

  En caso de que el producto se determine con defecto de fábrica, se remplazaran al cliente por otro artículo del mismo modelo (a reserva de inventario disponible) si no se tiene el modelo en existencia se darán opciones al cliente de otros productos con mismo precio, un crédito de garantía (ticket o cupón) con el costo del producto para que el cliente pueda escoger el articulo y/o la opción de pagar la diferencia para otro producto de mayor precio en caso de que el cliente desee adquirirlo.

- Cuando el producto ingresa en buenas condiciones físicas.
  Si el empaque que se utilizó para enviar el producto a garantía no fue el adecuado y el producto llega físicamente dañado, se procede a notificarle vía telefónica al cliente y por medio de un correo electrónico se envían evidencias fotográficas del daño.

- Cuando el producto ingrese a garantía debe de tener todos sus accesorios y en original.

El tiempo de respuesta para reparación y/o reemplazo del producto es de:

- **Foráneos:** 5 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega de la unidad al operador logístico (DHL).

- **Locales:** 3 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega de la unidad al operador logístico (recolección local).

Categorización de las ciudades para prestar el **servicio de garantías** en el Centro de Servicio Autorizados es:

- **Region1:** Tijuana (**Importante**: región con problemas de aduana para envíos de equipos al interior del país.
- **Región 2:** Hermosillo.
- **Región 3:** Chihuahua.
- **Región 4:** Monterrey.
- **Región 5:** Guadalajara.
- **Región 6:** Querétaro.
- **Región 7:** Puebla.
- **Región 8:** Mérida.
- **Región 9:** Metropolitano.

Proceso de conciliación (cobro) con proveedores para artículos con defectos de fabrica

- Cada artículo se podrá identificar por su número de producto y cuando ingresen al CST se les proporcionara un numero de garantía, al ser recepcionados se categorizarán por: marca, modelo, falla reportada por cliente, guía de ingreso, accesorios etc. De esta manera podrán ser identificados y poder llevar acabo un reporte de los productos con defectos de fabrica para la conciliación con los proveedores.

**DEVOLUCIONES:**

las devoluciones únicamente se podrán realizar bajo los criterios siguientes:

- **Cuando exista alguna equivocación en el artículo adquirido:** La devolución se podrá realizar dentro de los siguientes 5 días hábiles desde que el cliente recibe el producto, únicamente conservando la envoltura original y sin presentar muestras de maltrato en el producto o empaque. El cliente deberá presentar también su confirmación de compra, ticket etc.

- **Cuando el producto adquirido llegue al cliente en mal estado (físicamente):**
  Es obligación del cliente revisar los productos comprados tan pronto se les entreguen, en caso de que el pedido llegue con daño físico por parte de la paquetería o con sello de garantía roto o alterado, solamente se hará el cambio si el cliente nos reporta la anomalía a nuestros teléfonos o correo de servicio al cliente, dentro de las siguientes 24 horas de haber recibido el paquete (producto). Estos productos serán remplazados por el mimo modelo adquiridos inicialmente.

- **Cuando el cliente no esté satisfecho con su producto:**
  No se efectuarán rembolsos, únicamente se reemplazará al cliente por otro artículo en existencia, se darán opciones de otros productos con mismo precio, un crédito de garantía (ticket o cupón) con el costo del producto para que el cliente pueda escoger el articulo y/o la opción de pagar la diferencia para otro producto de mayor precio en caso de que el cliente desee adquirirlo.
  El producto tendrá que conservar la envoltura original y sin presentar muestras de maltrato en el producto o empaque. El cliente deberá presentar también su confirmación de compra, ticket etc.

PROCESO DE DEVOLUCIÓN

Cada devolución será reportada por el cliente a través de los diferentes medios de comunicación que ofrezca TURBORED y será atendido por el personal de servicio al cliente, quienes darán seguimiento a estos reportes de la siguiente manera:

1. El área de atención a clientes tomará el reporte por parte del cliente y será registrado en el sistema.
2. Se pedirá al cliente el número de confirmación de su compra.
3. Se corroborarán los datos del cliente y productos adquiridos con el número de confirmación de compra.
4. Se proporcionará información al cliente de las condiciones en el que se tiene que enviar el producto antes de ser enviado al CST (buen estado del producto).
5. Se proporcionará un numero de reporte al cliente, el cual se identificará el producto al ingresar al CST y se enviará al correo electrónico del cliente.
6. Se les proporcionara una guía digital por correo electrónico para el envió de los productos (paquete), el cliente deberá empacar el producto (caja y bolsas originales con el que les llego a su domicilio) , imprimir la guía llevar su paquete a un módulo DHL para ser procesado.

Una vez tengamos la solicitud de devolución en proceso de retorno a CST, se rastreará el recorrido de la guía hasta el ingreso al CST.

1. RECEPCION: Se registrarán los datos del producto y con el número de guía se identificará el número de reporte para devolución.
2. Se valorará el estado del producto, notificando las condiciones de este al personal asignado para aprobar o rechazar la devolución
3. Se notificará al cliente el estatus de aprobación o rechazo y se proporciona información de envío del producto (producto, tiempo de entrega y numero de rastreo).
4. Se inicia proceso de envío del producto al cliente.
5. El área de servicio al cliente se encargará de rastrear el paquete hasta que llegue a su destino.

6. Una vez se confirme de recibido por el cliente en plataforma DHL, se realiza una llamada al cliente para confirmar la entrega y la respuesta satisfactoria del cliente.

   **Cada colaborador del área de servicio al cliente tendrá un cliente asignado desde que se toma el reporte del cliente para realizar todo el proceso de devolución.**

## TIPOS DE GARANTIA PARA EQUIPOS CELULAR

- **FALLA FUERA DE CAJA:** La reposición de un equipo celular por uno nuevo, cuando el equipo celular vendido originalmente presenta una falla de fabricación dentro de los primeros 30 días naturales a partir de la fecha de entrega del equipo celular al usuario final.
  Para aplicar concepto de Falla Fuera de Caja a un equipo celular, debe cumplir con los lineamientos físicos y eléctricos que determina el fabricante del equipo, las carcasas deben encontrarse sin golpes: no se considera golpe a alguna marca generada por fundas, rayones o desgastes de pintura por uso normal.
- **PRIMERA REPARACIÓN:** Es cuando el equipo celular con estatus de garantía presenta una falla después de 30 días naturales y hasta 365 días naturales de la entrega al usuario final y se envía por primera vez a reparación a un centro de servicio autorizado por 5 días hábiles.
- **INTERCAMBIO (SWAP):** Es la reposición de un equipo celular por otro equipo nuevo, seed stock o equipo reacondicionado de fábrica.
  En el caso de que el CST no pueda realizar la reparación del equipo celular, podrá realizar un intercambio, lo cual es considerado como reparación y el periodo de validez de garantía se considerara conforme al equipo enviado originalmente.
  En los casos que el CST diagnostique "Sin falla encontrada" o el daño se encuentre en algún accesorio, no se considera reparación, por lo cual no se tomara como criterio para **reincidencia** y el cliente pagara la Guía de retorno.

**REINCIDENTE:** Es cuando un equipo celular con estatus de garantía reingresa a servicio técnico o a un CST después de haber sido reparado por el mismo o diferente CST y a partir de la entrega al usuario final, por la misma falla reparada inicialmente o cualquier otra. Los tipos de reincidente son: **Reincidente inmediato, reincidente 2 y reincidente 3**.

- **REINCIDENTE INMEDIATO:** Es la reposición de un equipo celular por uno nuevo cuando un equipo celular con estatus de garantía reingresa a servicio técnico o a un CST dentro de 15 días naturales a partir de la entrega al usuario final, después de haber sido reparado por el mismo o diferente CST por la misma falla reparada inicialmente.
- **REINCIDENTE 2:** Es cuando un equipo celular con estatus de garantía reingresa a servicio técnico o a un CST después de 15 días naturales de haber sido reparado por primera vez, por el mismo o diferente CST y a partir de la entrega al usuario final, por la misma falla reparada inicialmente o cualquier otra. En este caso el equipo celular será enviado nuevamente al CST por 5 días hábiles.
- **REINCIDENTE 3:** Es la reposición de un equipo celular por uno nuevo, cuando un equipo celular ha sido reparado en dos ocasiones por un CST y reingresa a servicio técnico al mismo o diferente CST, presentando la misma falla reparada o cualquiera.
- **INCUMPLIMIENTO:** Es la reposición de un equipo celular por uno nuevo, en caso de que el equipo no sea reparado por CST en un periodo máximo de 7 días hábiles a partir del siguiente hábil de la autorización de reparación del usuario.

**CAUSAS PARA INVALIDES DE GARANTÍA DE EQUIPOS CELULAR DETECTADAS EN EL CST (CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO)**

| FALLA | REPARACIÓN |
|---|---|
| DISPLAY ESTRELLADO | SE COTIZA COMPONENTE |
| TOUCH ROTO (ESTRELLADO) | SE COTIZA COMPONENTE |
| EQUIPO MOJADO (SULFATADO, SENSOR ACTIVO) | SIN COTIZACIÓN |
| CONECTOR SIM PINES ROTOS | COTIZACIÓN DE REMPLAZO DE TARJETA LÓGICA |
| CONECTOR MICRO SD PINES ROTOS | COTIZACIÓN DE REMPLAZO DE TARJETA LÓGICA |
| CONECTOR DE CARGA DESPISTADO | COTIZACIÓN DE REMPLAZO DE TARJETA LÓGICA |
| ACCESORIO GENÉRICO (BATERIA Y CARGADOR) | SE COTIZA COMPONENTE |
| COSMETICA GOLPEADA O FISURADA | SE COTIZA COMPONENTE |
| EQUIPO RUTEADO (SW MANIPULADO / SW DIFERENTE) | SE COTIZA CARGA DE SOFTWARE |
| EQUIPO INTERVENIDO (SELLO DE SEGURIDAD INTERVENIDO) | SE COTIZA FALLA O COMPONENTE |
| EQUIPO CON PLAGA (IRREPARABLE) | SIN COTIZACIÓN |
| FECHA FUERA DE GARANTÍA | SE COTIZA FALLA O COMPONENTE |
| BLOQUEADO POR CUENTA GOOGLE | SE COTIZA CARGA DE SOFTWARE |

**REVISIONES A PRIMERA VISTA PARA INVALIDAR EQUIPOS EN GARANTÍA PARA EL CLIENTE Y RECEPCIÓN**

| REVISIÓN | CAUSA |
|---|---|
| COSMÉTICA: | • MARCO O COVER FRONT DAÑADO<br>• SIN BOTONES<br>• MICA DE FLASH ROTA<br>• MICA DE CÁMARA ROTA<br>• TAPA DE BATERIA ROTA<br>• SIN ADHESIVOS (ESTAMPILLAS) DE ANTENAS EN EL COVER FRONT |
| TOUCH: | • ROTO (QUEBRADO) |
| DISPLAY: | • ROTO (QUEBRADO) |
| EQUIPO INTERVENIDO | • SELLO DE SEGURIDAD INTERVENIDO EN EL TORNILLO<br>• SIN TORNILLOS Y/O DIFERENTES TORNILLOS |
| PINES SIM Y SD | • SIN PINES<br>• PINES CHUECOS |
| ACCESORIO GENÉRICO | • SIN BATERIA O CARGADOR ORIGINAL |

**CST : Centro de Servicio TurboRed.