

# Políticas de Garantías

## RECLAMOS POR GARANTÍAS DE FABRICA

La garantía otorgada por Xiaomi es válida únicamente en el territorio del país de compra y su vigencia es a partir de la fecha de compra, y se extenderá por el plazo especificado para cada tipo de producto según información consignada al final de este documento. La garantía otorga al cliente el derecho de obtener la reparación del producto sin costo alguno.

Para hacer efectiva una garantía el cliente debe de presentar junto al producto su respectiva factura de compra, emitida por el distribuidor autorizado.

Xiaomi aplicará la garantía sobre los productos que comercialice, únicamente cuando cumplan las siguientes condiciones:

- 1- El daño se determinó por el centro de servicio autorizado dentro del período de garantía.
- 2- El diagnóstico y revisión del producto se realizó en un Centro de Servicio Autorizado, sin intervención ni manipulación por parte de terceros a solicitud del cliente.
- 3- Cuando el producto haya sido utilizado en condiciones normales conforme al manual del usuario, y para los propósitos previstos por el fabricante.
- 4- Posea un defecto de fábrica debidamente diagnosticado y evidenciado por servicio técnico.
- 5- No se encuentre afecto a alguna causa de no cobertura de garantía prevista en el Manual del Usuario proveído por el fabricante, en las condiciones de garantía internacional limitada de los productos Xiaomi o en los presentes términos y condiciones de su garantía.

La garantía debe ser tramitada en la misma tienda o en la operador donde se realizó la compra, ya que es ésta la encargada de brindar total respaldo sobre las unidades Xiaomi.

La presente garantía no aplica si se cumplen los siguientes puntos, con respecto a los productos comercializados por Xiaomi:

- 1- Daños o defectos causados por el maltrato del producto, accidente, uso distinto o en contradicción con lo establecido en el manual del usuario, utilización en condiciones climáticas extremas (inundaciones, tormentas eléctricas, altas o bajas

temperaturas), negligencia o impericia del usuario, así como los aquellos daños que se hubieran provocado por el propio usuario a través de una instalación incorrecta.

2- Daños o defectos provocados a consecuencia de fluctuaciones en la red eléctrica a la cual se conecte el producto, así como la conexión en redes cuyo voltaje sea superior al indicado en el producto, o en los que se hayan utilizado cargadores o cables eléctricos no autorizados por el fabricante.

3- Productos afectados o invadidos por cuerpos extraños, tales como pero no limitados a insectos, tierra, arena o similares, particularmente cuando dicha afectación se determine como la causa fundamental que causó el daño o mal funcionamiento.

4- Daños o defectos ocasionados por derrames de comida o sustancias químicas en general.

5- Contacto con líquidos evidenciado bajo un diagnóstico en el centro de servicio técnico.

6- Cuando se compruebe con hechos probatorios que el producto ha sido modificado, alterado y/o intervenido de manera no autorizada, causando daños o cambios al producto que no permitan su correcta revisión y reparación como a un producto que no ha sido intervenido.

7- Cuando se compruebe con hechos probatorios que el producto presente alteraciones en su número de serie, creando duda de la procedencia lícita del producto y de si el mismo está o no en garantía.

8- La pérdida de datos o información del cliente que hayan sido resguardados en la memoria de los equipos (cuando corresponda), siendo responsabilidad del cliente el mantener una copia de seguridad de su información como práctica usual, y como paso previo a la inspección del producto.

9- Productos cuyo certificado de garantía se visualice alterado o modificado; o cuya factura de compra hayan sido extraviadas.

10- Productos que presenten golpes, partes quebradas o con rayones profundos que se determinen en el exterior o interior del artículo.

11- Cualquier daño o afectación al producto que se derive de servicios de reparación, actualización, cambios de software o mejoras no realizadas por el centro de servicio autorizado.

12- El desgaste por el uso normal o anormal del producto.

13- Cuando el plazo de garantía del producto haya expirado.

### **Condiciones particulares para celulares**

1- Los dispositivos y equipos cuentan con 1 año de garantía a partir de la fecha de compra.

2- En caso de que el equipo o dispositivo presente un defecto de fábrica, se podrá aplicar un reemplazo del componente afectado o del equipo o dispositivo según lo que corresponda, siempre bajo diagnóstico técnico previo únicamente, en el centro de servicio técnico.

3- Si el producto se encuentra dentro de los 7 días naturales (15 días para Panamá y Costa Rica) posteriores a la fecha de compra y existe un defecto de fábrica evidenciado que se determine mediante diagnóstico técnico, se realizará un reemplazo del equipo, esto sí:

a- El equipo ha ingresado al centro de servicio y estos hayan autorizado el cambio para esto ellos deben haber valorado descartando cualquier tipo de mala manipulación (golpes, humedad, manipulación de terceros), así mismo deben haber comprobado el fallo reportado por el cliente.

b- El producto, así como el empaque se encuentre en perfecto estado, sin excepciones, y con todos los accesorios completos.

c- Se cuente con disponibilidad de inventario del mismo producto a sustituir en el momento del reclamo de garantía.

4- Para dispositivos y equipos cuyo reclamo se efectúe posterior a los 7 días (15 días para Panamá y Costa Rica) naturales de la compra, serán remitidos a diagnóstico técnico en el centro de servicio únicamente, donde se seguirá el proceso de garantía ya estipulado por la marca. La reparación del producto será gratuita siempre y cuando, se solicite dentro del término de garantía del producto y de conformidad, con los términos y condiciones expuestos en la orden de servicio al ingresar el equipo o dispositivo en el centro de servicio técnico.

5- Es importante aclarar que, en caso de un problema con su dispositivo o equipo Xiaomi, debe gestionarse exclusivamente en el centro de servicio autorizado.

6- Xiaomi aclara que no se realizan cambios de pantallas fuera de garantía de ningún dispositivo, siempre que el cliente asuma el monto correspondiente a un cargo por servicio de cotización, deberá hacerlo directamente con el centro de servicio autorizado.