



## **Garantía Limitada del Fabricante**

### **Generalidades**

Toda terminal adquirida por nuestros Clientes en los Centros de Atención Presencial Movistar y/o distribuidores/agentes autorizados, goza de una garantía limitada del fabricante. A continuación se define la diferencia entre una garantía convencional y la garantía limitada.

### **¿Qué es una garantía?**

Es un beneficio que los fabricantes otorgan a los consumidores para que tengan la certeza de que, en caso de fallas o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, el fabricante se hará cargo de su reparación por medio de un Centro de Servicio Autorizado.

### **¿Qué es una garantía limitada?**

Es aquella que está basada en tiempo, criterios y condiciones establecidos por los fabricantes. La garantía limitada está ligada al estado físico del artículo.

Esta garantía limitada del Fabricante se aplica únicamente a teléfonos vendidos a través de los canales de distribución movistar Nicaragua y sus canales autorizados y es aplicable a los productos incluidos en el paquete de ventas original.

Toda garantía limitada del Fabricante solo es válida y exigible en el Operador de Telefonía y país donde compró el producto (no se aceptan productos externos).

### **¿Cuáles son los criterios para la validación de una garantía limitada?**

- Verificación de golpes y ralladuras.
- Verificación de IMEI interno y externo (de la etiqueta) del equipo. Ambos números deben coincidir.
- Verificación de indicadores de humedad y presencia de oxidación.
- Verificación de fecha de compra.
- Verificación de cambio de equipo.
- Verificación de virus y archivos corruptos en tarjeta de memoria.
- Verificación de software autorizado.
- Manipulación del equipo por talleres no autorizados.

Nota: en caso de que se incumpla con uno de los criterios antes mencionados, el equipo pierde la garantía limitada.

Ampliación acerca de los criterios de validación de la garantía limitada del fabricante

### Periodo de Garantía:

El período de garantía comienza cuando el teléfono se vende a un usuario final y se aplica de la siguiente manera:



### Lo que esta Garantía no cubre:

- Manuales de usuario.
- Todo software, configuración, contenido, datos o vínculos de terceros instalados o descargados en el producto en cualquier momento.
- Capacidad de carga reducida de la batería, lo cual es resultado del término natural del proceso de vida útil de las baterías.
- Defectos o daño causados por: (a) mal uso, (b) no usar el Teléfono según el manual de usuario, (c) usar el Producto con, o conectarlo a, cualquier producto, accesorio, software o servicio que no haya sido

fabricado ni suministrado por el Fabricante, (d) cualquier producto combinado con su Producto por un tercero u (e) otros actos más allá del control razonable del fabricante.

- Daño causado por hacking, cracking, virus u otros malware, o por acceso no autorizado a servicios, cuentas, sistemas o redes computacionales.
- Cambio de batería, tapa, teclado, carcasa, lentes de cámara, pantalla que presenten desgastes o borrado por el uso normal, raspaduras o golpes.

**Esta Garantía no es válida si:**

- El Producto ha sido (a) abierto, modificado o reparado sin la autorización del Fabricante o (b) reparado con repuestos no autorizados.
- El número de serie del Producto, el código de fecha del accesorio móvil o el número IMEI han sido eliminados, borrados, rayados, alterados o si son ilegibles de cualquier manera.
- El software sobre el cual el producto funciona ha sido modificado.
- Presenta daños causados por golpes, caídas, como también los daños a causa de temblor, terremoto, maremoto, inundaciones, anegaciones, humedad, ambientes de polvo excesivos, etc.
- La superficie se encuentran rayones profundos.
- Rotura y humedad en conectores de carga, manos libres, conectores de batería y conectores de la batería.
- Se encuentran Roturas o daños a antenas, a menos que sean causados directamente por defectos en el material o mano de obra.
- Presenta SIM Lock (bloqueo de Red).

Nota: Para los fines de esta Garantía, todo el software que el Fabricante ha preinstalado en el producto y que es necesario para su funcionamiento normal se considera software Autorizado. El Fabricante no garantiza que ningún software del mismo (incluidas actualizaciones y mejoras) proporcionado con, en o para el Producto cumplirá sus requisitos, funcionará en combinación con cualquier hardware o software no proporcionado por el Fabricante.

**Importante:**

- Todas las piezas del Teléfono que el Fabricante ha reemplazado pasan a ser propiedad del mismo.
- Existen casos en que el indicador de humedad no se activa, sin embargo el equipo presenta oxidación interna en la tarjeta electrónica (internamente) que solo se pueden diagnosticar con una revisión técnica.

- Si el Cliente recibe un Cambio por garantía, el teléfono nuevo sigue conservando su garantía en base a la fecha de compra del equipo original (primer equipo) no así a partir de la fecha del último cambio por garantía.
- No se realizará respaldo de Contactos de Aplicaciones (WhatsApp, Messenger, BBM, etc.), Información Multimedia (Fotografías, Imágenes de la cámara, Música, Notas de Voz y Videos), Mensajes de texto y multimedia SMS/MMS, Correos electrónicos, Notas, Citas de Calendario, Configuraciones de Alarma y personalización de Temas y Apariencias. Servicio Técnico garantizará únicamente el respaldo de contactos de Agenda Telefónica si y solo si el estado de ingreso así como la falla reportada lo permiten. Se excluyen respaldo a terminales con fallas: se pega (Freezer), se apaga, se reinicia, no enciende, Lcd quebrado y otras en las que sea imposible interactuar con el dispositivo. Se deberá comunicar al Cliente esta limitante.
- Apple, para terminales en Garantía, autoriza reparaciones a Nivel de Software únicamente; los Iphone están equipados de dos LCI (Indicadores de humedad) externos para ayudar a determinar si el Iphone a entrado en contacto con algún líquido. Un LCI activado indica que el interior del iPhone entró en contacto con un líquido. Cuando el LCI entra en contacto con un líquido, aparece un color rojo o rosado que atraviesa la mitad del indicador del conector del audífono y un indicador completamente rojo en el LCI del conector del dock.

