

POLÍTICA DE GARANTÍA

Todos los productos comercializados en <https://shop-peru.saco-communications.com/> y/o tiendas físicas de XIAOMI Store o CAB BITEL, a cargo de SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. cuentan con la garantía limitada de la marca fabricante XIAOMI, SAMSUNG, INFINIX, REALME y otras comercializadas por la empresa, que podrá ser utilizada única y exclusiva en aquellos productos que hayan sido diagnosticados, por el servicio técnico, con **defectos de fábrica**. La garantía se encuentra detallada en el Certificado de Garantía de cada producto.

Cada fabricante/proveedor es quien determina los términos de las garantías ofrecidas y detalladas en su certificado para cada producto que comercialice. Por ello, recomendamos que el cliente lea adecuadamente los manuales de uso del producto antes de ponerlo en funcionamiento.

En caso el producto adquirido presente problemas en su funcionamiento, el cliente podrá comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales de atención para brindarle el soporte técnico correspondiente:

- ***Whatsapp [941350297]**

No aplica la garantía cuando:

- El producto presente golpes, ralladuras, modificaciones, circuitos quemados, sellos de garantía vulnerados/dañados/no visibles, presenta ingreso de líquidos, piezas sueltas, cable o fichas cortadas, mala instalación o usos anormales en cuanto a las indicaciones en el manual del producto.
- El producto presente daños ocasionados por mal uso o uso distinto al indicado en el manual de uso, o derivados de la instalación de aplicaciones o programas.
- El producto presente daños causado por variaciones de voltaje o descargas eléctricas.
- El producto haya sido abierto y manipulado por personal no autorizado por la marca XIAOMI, SAMSUNG, INFINIX, REALME u otras según corresponda.
- El producto presente señales de mal uso por parte de cliente, daños ocasionados por falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, ingreso de líquidos, rupturas, entre otros).
- Se verifiquen daños causados por la instalación de piezas o accesorios no autorizados por la marca XIAOMI, SAMSUNG, INFINIX, REALME u otras según corresponda.
- El producto no presente número de serie de fabricación o se encuentre alterado.
- Los sellos o etiquetas de garantía se encuentren rotos o alterados.
- La garantía sea requerida fuera de territorio nacional donde fue adquirido el producto.

Condiciones Generales:

- La solicitud de garantía solo procede cuando dicha garantía está vigente.
- El plazo de garantía dependerá de cada producto que el cliente adquiera en las tiendas oficiales físicas y virtual (<https://shop-peru.saco-communications.com/>).
- El cliente autoriza a SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. a utilizar el número de celular y/o correo electrónico que brinde a nuestros colaboradores en tienda y/o servicio técnico para la recepción de mensajes de texto y/o correos electrónicos con el fin exclusivo de informarle sobre el estado su producto.

Servicio Técnico:

- La recepción del producto no determina la aceptación de la garantía por parte de XIAOMI, SAMSUNG, INFINIX, REALME u otras según corresponda. El cumplimiento de las condiciones de garantía será determinada previa evaluación y diagnóstico del servicio técnico.
- Es de responsabilidad de los clientes guardar la documentación de los productos que ingresen a las tiendas y/o servicio técnico.
- Para la atención del servicio técnico, el cliente deberá entregar el producto y sus accesorios originales completos indicados en el manual de uso y entregados al momento de la compra. Todos los accesorios adicionales como *covers*, *cases*, láminas de protección de pantalla, *stickers*, entre otros que el cliente pueda haber colocado en su producto, deberán ser retirados antes del internamiento. SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. no se responsabiliza por la pérdida, daño o deterioro de accesorios no incluidos en el producto y/o manual.
- El cliente proporcionará a los técnicos de XIAOMI, SAMSUNG, INFINIX, REALME u otras según corresponda el acceso al dispositivo con el fin de brindar el servicio correspondiente. El dispositivo debe estar liberado de cualquier bloqueo de pantalla y/o contraseña, y cerrar las cuentas ingresadas en su producto (Cuenta Mi, cuenta Google y demás).
- Una vez que el cliente entregue el producto para el ingreso al servicio técnico, SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. le emitirá una constancia escrita describiendo el estado en el que se recibe el producto, precisando los defectos visibles o encontrados en dicho producto.
- Es responsabilidad del cliente el realizar una copia de seguridad de la información contenida en sus dispositivos electrónicos antes de ser entregados al área de servicio técnico. SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. no se responsabiliza por la pérdida de información, datos personales, software, programas u otro contenido como consecuencia de la revisión y/o reparación de estos.
- La asistencia técnica se realizará en un plazo de quince (15) días hábiles para Lima y Provincias, contados a partir del día siguiente a la entrega del producto a las tiendas o al servicio técnico.
- En casos complejos, dicho plazo puede extenderse por otros diez (10) días hábiles adicionales culminado el primer plazo, lo cual será comunicado oportunamente vía correo electrónico o vía telefónica al cliente.
- El personal técnico autorizado por la marca XIAOMI evaluará el producto y determinará – mediante un informe técnico - si procede o no la garantía. El informe técnico será entregado al cliente cuando recoja su producto. SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. no se hace responsable del diagnóstico emitido por el servicio técnico autorizado de la marca, y se limita a seguir las indicaciones señaladas en su informe técnico.
- Dependiendo del informe técnico emitido por el proveedor de la marca, si se verifica un defecto de fábrica en el producto, SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. procederá a reparar, reponer el producto (sujeto a la disponibilidad del stock actual) o reembolsar el costo del producto (no incluye gastos de envío) de acuerdo con las Políticas de Devolución y Cambio, respetando ese orden de prelación.
- En caso de reparación, el producto será entregado por el servicio técnico o SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. al cliente. El cliente deberá coordinar el recojo de su producto en la fecha y horario acordados con el servicio técnico o en la tienda donde ingresó su producto para reparación. Es responsabilidad del cliente recoger personalmente su producto luego de notificada su reparación.
- En caso de reposición del producto, se entregará uno nuevo sin costo alguno en el plazo de diez (10) días hábiles siguientes luego de notificado el informe técnico a SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. en el que se acepta la garantía. **La reposición del producto se encuentra sujeta a la disponibilidad del**

stock actual. Si el producto se encuentra discontinuado o agotado por el fabricante y/o proveedor de la marca, el cliente podrá elegir uno de similares precio y características estando sujeto al pago de la diferencia en caso el producto tenga un mayor precio de venta.

- En caso de devolución, se seguirá el proceso establecido en las Políticas de Devolución y Cambio.
- El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de esta. En el caso de reposición del producto, debe renovarse el plazo de la garantía.
- Si la garantía no aplica, el producto se enviará de regreso al cliente con el fundamento del rechazo en el informe técnico.

PRODUCTOS	PERIODO DE GARANTÍA
Phones (Teléfonos)	12 meses
Mi Robot Vacuum (Mi Robot Aspirador)	12 meses
Vacuum Cleaner (Aspiradora)	12 meses
Scooter (Scooter)	12 meses
Balance Bike (Bicicleta de equilibrio)	12 meses
Electric Power Bicycle (Bicicleta eléctrica)	12 meses
Mi Box (Reproductor streaming)	12 meses
TV Stick (Reproductor streaming)	12 meses
Router (Enrutador)	12 meses
Smart Speaker (Altavoz inteligente)	12 meses
Headset (Audífono Inalámbrico)	12 meses
Smart Watch y Smart Band (Reloj inteligente)	12 meses
Air Purifier (Purificador de aire)	12 meses
Monitor (Monitor)	12 meses
TV (Televisor)	12 meses
Suitcase & Backpack (Maletas y mochilas)	6 meses

Phone Accesories (Accesorios de celulares)	6 meses
Other Smart Devices (Otros dispositivos inteligentes)	6 meses
Lifestyle, Sport & Health (Estilo de vida, deporte y salud)	6 meses
Other Ecosystem (Otros Ecosistema)	6 meses
Equipos Seminuevos	2 meses
Wired Headphone & Cell phone cable (Audífono alámbrico y cable para celular)	15 días

- **Importante:**
- Todo repuesto de hardware de reemplazo estará garantizado para el resto del periodo de garantía original o 30 días, lo que dure más.

Costo por almacén:

Transcurridos treinta (30) días calendarios desde que SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. comunica al cliente vía telefónica y/o al correo electrónico registrado que debe recoger su equipo, se cobrará S/ 5.00 (Cinco Soles) por el servicio de almacenaje del producto por cada día transcurrido luego de dicho plazo.

Una vez el cobro acumulado por almacén haya alcanzado el valor del producto en el mercado, el cliente acepta conocer y autoriza a SMARTPHONES & COMUNICACIONES DEL PERU S.R.L. la destrucción del producto y/o su desecho por considerarse abandono.

Plazo de las garantías:

Los productos adquiridos a través de la Web <https://shop-peru.saco-communications.com/>, tiendas físicas Xiaomi Store o CAB BITEL, cuentan con un plazo de garantía determinado de acuerdo con sus características y funciones:

Centro de Servicio para TV's:

Cuando el cliente requiera de Soporte para TV's, puede comunicarse directamente con el Call Center Xiaomi al 0800-09040 (lunes a viernes de 10am a 6pm).

ID Nombre

- 41567 Xiaomi TV A2 FHD 43 EU
- 40276 Xiaomi TV P1E 65 LM
- 45471 Xiaomi TV A Pro 32
- 45631 Xiaomi TV A Pro 43
- 45517 Xiaomi TV A Pro 50
- 45521 Xiaomi TV A Pro 55
- 43715 Xiaomi TV Q2 55