

POLITICA DE GARANTIA DE MOTOROLA

Tiempo de garantía:

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos MOTOROLA, incluyendo sus accesorios.

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

- Productos cuyo periodo de garantía haya finalizado.
- Problemas causados por la instalación y/o reparación efectuada por personal no autorizado por **MOTOROLA**
- Productos que presenten modificaciones no autorizadas por el fabricante.
- Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por transporte inapropiado del equipo.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, arena, insectos, roedores o similares.
- Problemas causados por fenómenos naturales como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc., por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Daños ocasionados por la instalación de programas o virus mal intencionados que causen conflicto con el sistema operativo original del producto y/o su funcionamiento normal.
- Situaciones ocasionadas por fuerza mayor o caso fortuito.
- Las causadas como consecuencia de culpa exclusiva del consumidor o hecho de un tercero.
- No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de usuario del producto.

- Cuando el producto haya sido usado con una tarjeta SIM incorrecta o adaptadores de SIM y resulten dañados los contactos metálicos de la ranura para la tarjeta.

Procesos de Garantía DOA

Se considera que un es DOA cuando presenta defectos antes de ser vendido al consumidor final. Para que una unidad sea declarada DOA debe cumplir con todas las siguientes condiciones:

- La falla del producto debe ser comprobada por el centro de servicio autorizado por Motorola.
- La unidad no debe haber sido vendida a un consumidor final y no debe tener tiempo al aire.
- El equipo debe encontrarse en perfectas condiciones cosméticas, sin evidenciar uso (sin rayones, golpes, desgaste por uso).
- El equipo debe contar con el kit de ventas completo incluyendo todos los accesorios originales que estén incluidos en el paquete de ventas.

Procedimiento para obtener la garantía

- Todos los Usuarios finales debe tramitar la garantía a través de la tienda donde se adquiere el producto.
- El personal de la tienda (**distribuidores**) contacta al centro de servicio Cooper Global vía correo electrónico, quién se encarga de recoger la unidad.
- Cooper Global procesa y retorna la unidad a su punto de origen.
- Cuando la tienda recibe el producto de un distribuidor y/o usuario final debe notificar a Cooper Global vía correo electrónico para coordinar la recolección.



La información que se debe incluir en la comunicación es la siguiente:



Lenovo FORMATO SOLICITUD DE RECOLECCIÓN		
Datos del retail de origen	CIUDAD:	
	NOMBRE:	
	CONTACTO:	
	DIRECCIÓN RECOLECCION:	
	TELEFONOS:	
	EMAIL:	
Datos de la unidad reportada por proceso de garantía	FECHA DE RECLAMACION EN TIENDA	
	SERIAL	
	MODELO:	
	COLOR:	
	IMEI:	
	IMEI	
	FALLA REPORTADA :	
	UE	
	ACCESORIOS QUE SE ENVIAN:	
	PREPAGO / POSPAGO	
Datos del cliente final	NOMBRE	
	CEDULA:	
	CEL:	
	FIJO:	
	FACTURA:	
	FECHA COMPRA:	

- Datos de contacto de Cooper Global:

Requerimiento	Nombre de Contacto	e-mail	En copia
Solicitud de recolección / novedades logísticas	Laura García	pickupservice@coopergeneral.com	Jhon Rivillas (j.rivillas@coopergeneral.com) Oscar Mantilla (o.mantilla@coopergeneral.com) Andrea Borda (a.borda@coopergeneral.com)
	Carlos Girón	c.giron@coopergeneral.com	
Estado de casos / PQRs	Yurani Bolivar (3023124732)	motoshop.coor@coopergeneral.com	

Atención distribuidores y usuarios finales Bogotá y Alrededores

Cooper Global es el centro de servicio autorizado por Motorola.

Centro de Atención distribuidores y usuarios finales Bogotá y Alrededores:

- Centro de Atención al cliente y recepción de unidades:
Motorola Service Center
Dirección: Tv. 100a #80a-20. Centro Comercial Portal 80. Piso 2-
Locales 022-023



Atención online y call center Motorola

- call center de Motorola **01-800-700-1504**
- Atención online desde el portal de Motorola Colombia (<http://www.motorola.com.co/>), opción **SOPORTE > Contáctanos**, donde se puede encontrar:
- Recomendaciones de uso de los equipos.
- Contacto de soporte vía chat (Previo registro).
- Horario de atención: Lun-Vie de 9 a.m. – 5 p.m.
- Contacto de soporte vía correo electrónico (Para contactos fuera del horario de atención del chat).
- Estado de órdenes de servicio
- Línea sin costo de soporte: **01-800-700-1504**.
- Horario de atención: Lun-Vie de 9 a.m. – 5 p.m.