

# XIAOMI

## Tiempo de garantía:

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos **XIAOMI**, los accesorios cuentan con (3) meses de garantía.

## 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.

- Vencimiento de la fecha de factura de MPS al canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- El equipo no debe tener ninguna actualización o modificación del software original, a menos que sea una versión suministrada por el Centro de Servicio autorizado por **XIAOMI**.

### Procedimiento para obtener la garantía

Todos los clientes pueden reportar cualquier falla de sus productos a **MAYORISTA DE COLOMBIA S.A**, a los correos [\\_\\_\\_\\_\\_](mailto:_____),

Los clientes en Bogotá pueden reportar cualquier falla de sus productos directamente al centro de servicio **WODEN COLOMBIA**

- Dirección en la Ciudad de Bogotá:
- **Dirección en la Ciudad de Bogotá: Av. Calle 13 N 56-35 Puente Aranda**  
horarios de atención: **lunes a viernes 10:00 Am hasta las 06:00 Pm /**  
**sábados: 10:00 Am hasta 01:00 Pm, teléfonos: 601 355 8200 - 310**  
**5848655**

- La **FACTURA DE COMPRA** es un requisito indispensable para los clientes que lleven los equipos a centro de servicio en Bogotá, si esta factura no es presentada el centro de servicio rechazara el producto.
- El equipo debe ser adquirido en **MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A**
- En caso de que la falla sea relacionada con algún accesorio es necesario que dicho accesorio también se ingrese.
- El Centro de Atención Telefónica (Call Center), será el encargado de solicitarlos los datos al usuario que requiera este servicio (cadena o Retail), este reporte aplica para los casos en garantía y fuera de garantía.
- Para las unidades fuera de garantía el cliente de pagar la revisión si la requiere, se le solicitara el soporte de consignación por valor de **\$35.000**, este debe ser enviado mediante correo electrónico con todos los datos solicitados al cliente.
- Woden a través de su área encargada al recibir este correo responde el requerimiento, enviando adjunto la guía asignada de la transportadora de Servientrega o la programación del motorizado de Woden según corresponde, para que el punto y/o usuario realice el envío de los equipos
- El punto de venta, Cadena, Retail y/o usuario final debe realizar el correcto embalaje de los equipos garantizando el uso de elementos que protejan la integridad de los mismo.
- Las unidades se envían al laboratorio principal, ya sea por mensajería local, o por aliado estratégico de Courier
- En la ciudad de Bogotá, Woden dispone de una sede donde el cliente puede acercarse a realizar el ingreso de su equipo a servicio técnico.

**IMPORTANTE: LOS EQUIPOS XIOMI NO APLICAN PARA TRAMITE POR DOA, SIEMPRE SE DEBE REALIZAR UN DIAGNOSTICO Y LA PRIMERO OPCION SERA REPARACION DEL PRODUCTO**