

## **POLITICAS DE GARANTÍA ZTE**

### **Tiempo de garantía:**

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos ZTE, 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 ZTE
- 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.

## **Procesos de Garantía DOA**

DOA/DAP: Las unidades descritas como DOA/DAP son los equipos que tienen novedades en el funcionamiento en un plazo máximo de 48 horas posteriores al momento de la venta. Para que un equipo aplique como DOA/DAP es indispensable que se cumplan las siguientes condiciones:

- La unidad debe contar con todo el paquete de venta (Caja en buen estado) y todos sus accesorios.
- La unidad debe tener buen estado cosmético y no presentar ningún tipo de rayones, talladuras o roturas.
- 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.
- Todo producto en POSVENTA debe ser sometido a diagnóstico, inspección y evaluación técnica por ZTE y/o uno de sus CENTROS DE SERVICIOS AUTORIZADOS (CSA)

## **Procedimiento para obtener la garantía**

Todos los clientes pueden reportar cualquier anomalía en funcionamiento de sus productos a la tienda en donde lo adquirió y/o al centro de Servicio ubicado en la transversal 60 # 128-12 Niza Cel. **321 356 1721, 318 7691899 Tel 4746306** o a los correos [recepcion.zte@gtm.com.co](mailto:recepcion.zte@gtm.com.co) - [jhon.rodriguez@gtm.com.co](mailto:jhon.rodriguez@gtm.com.co).