

## **POLÍTICA DE GARANTÍA WINGS MOBILE ECUADOR S.A.**

La garantía únicamente se hará efectiva para productos importados por **WINGS MOBILE ECUADOR S.A.** identificada con **Registro Mercantil No. 3.748** y con **Registro Único de Contribuyentes No. 0993128317001**, al territorio ecuatoriano.

Los productos importados por personas Naturales o Jurídicas distintas a **WINGS MOBILE ECUADOR S.A.** no serán soportados con garantía de fábrica, y el costo de su reparación y/o diagnóstico debe ser pagado por el propietario a través de la red de Centros de Servicio.

**NOTA:** Se aclara que por las condiciones técnicas y de fabricación de algunos productos en estas condiciones, su reparación no podría realizarse en Ecuador por lo que se sugiere ponerse en contacto con su distribuidor en el exterior o país de origen.

### **1. SERVICIO DE GARANTÍA:**

Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el Consumidor debe informar a la compañía a través del BackOffice montando una incidencia o, enviando un correo electrónico al mail [atencionalcliente@wingsmobile.ec](mailto:atencionalcliente@wingsmobile.ec), indicando las fallas presentadas del equipo y, adjuntando evidencia del evento reportado.

#### **1.1. Alcance de la Garantía**

WINGS MOBILE ECUADOR S.A. Identificada con **Registro Mercantil No. 3.748** y con **Registro Único de Contribuyentes No. 0993128317001** dan efectividad a sus garantías conforme a las leyes locales.

##### **1.1.1. Plazo para la reparación del producto:**

Se procederá con la reparación del producto si presenta falla técnica o se produce un error de rendimiento que no sea ocasionado por daños humanos y/o de uso en el producto, esto conforme al plazo indicado en las leyes locales. Así mismo, los accesorios que se encuentran dentro del empaque del dispositivo y que se puedan reparar, tendrán los siguientes períodos de garantía:

<b>Dispositivo</b>	<b>Tiempo de garantía</b>
Batería extraíble	<b>6 meses</b>
Batería incorporada	<b>12 meses</b>
Audífonos con cable	<b>6 meses</b>
Cargador	<b>6 meses</b>
Cable original	<b>6 meses</b>
Cubierta protectora	<b>Sin Garantía</b>

#### **Tener en cuenta:**

- **La fecha de inicio de la garantía del producto está sujeta al día en que se hace efectiva la entrega de(l) o (los) equipo(s).**

- **Por diseño de fábrica, algunos dispositivos no cuentan con baterías, cargadores u otros accesorios.**

## **2. COPIAS DE SEGURIDAD O (BACK UP):**

El software, las licencias, complementos, memorias del usuario, contenidos o cualquier tipo de información que haya sido almacenada por el Consumidor en el producto no será cubierta por garantía, ni su tratamiento, almacenamiento o recuperación serán responsabilidad de **WINGS MOBILE ECUADOR S.A.** El Consumidor previo a requerir soporte técnico, será el único responsable de respaldar dicha información en sus dispositivos de almacenamiento personal. (Aplica para aquellos productos que posean dichas propiedades).

## **3. SITUACIONES NO CUBIERTAS POR LA GARANTÍA LEGAL:**

- Productos cuyo período de garantía haya expirado o finalizado.
- Situaciones ocasionadas por fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva del usuario, mal uso o el hecho de un tercero.
- Problemas causados como consecuencia de instalaciones inadecuadas, uso o mantenimiento inadecuados o diferentes al indicado en el manual del producto.
- Reparaciones efectuadas por personal no autorizado por **WINGS MOBILE ECUADOR S.A.**
- Productos que presenten modificaciones de cualquier tipo (Software o Hardware) no autorizadas por el fabricante.
- Problemas causados por operación, uso o transporte inadecuado.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, polvo, arena, insectos, roedores o cualquier otra sustancia que afecte el funcionamiento del producto.
- 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 relacionadas con el operador de telefonía Móvil. (Por ejemplo, tarjeta SIM, disponibilidad del servicio, cobertura, etc.).