



## **POLITICAS DE NOKIA**

### **Tiempo de garantía:**

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos **NOKIA**, y 6 meses para sus accesorios.

### **Tipos 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 la factura de compra de MPS al distribuidor
- 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.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a diagnóstico.
- Daño que se prueba fue ocasionado durante el transporte de la maquina en territorio colombiano.

#### **Procesos de Garantía DOA**

**Defective On Arrival (DOA):** Se considera "DOA" cuando se detecta una falla funcional comprobada o deficiencia cosmética atribuible a la fabricación del producto en el momento que se recibe el producto en almacén y/o antes de vender el producto al usuario final.

**No se considera DOA cuando:** el equipo ha sido vendido al usuario final, el producto ha sido utilizado con una SIM por más de 4 horas, el producto tiene más de 1 año de fabricación, el empaque original no está completo o



falta algún accesorio, si aplica alguna exclusión de garantía descrita en este documento o en la garantía limitada del producto.

### **Procedimiento para obtener la garantía**

**Proceso DOA:** El cliente (Distribuidor) debe notificar del DOA a HMD y regresar el equipo en los siguientes 8 días de haber efectuado el DOA a la dirección proporcionada por HMD informando la falla, el equipo debe retornar con el paquete de ventas original, completo y en buen estado. HMD realizara una validación administrativa y funcional en los siguientes 10 días hábiles de haber recibido el producto confirmando si el DOA procede o no.

En caso de que el DOA sea procedente, se emitirá solución al Mayorista en los siguientes 30 días hábiles, el Mayorista será responsable de extender dicha nota de crédito al cliente (Distribuidor).

En caso de que el DOA sea rechazado, el equipo será retornado al cliente (Distribuidor) informando la razón del rechazo y no se emitirá Solución alguna.

**Defective after Purchase (DAP):** Se considera “DAP” cuando se detecta una falla funcional comprobada o deficiencia cosmética atribuible a la fabricación del producto durante los siguientes 5 días calendario después de la compra.

### **Datos de centro de servicio HMD**

Taller: Woden Colombia.  
Dirección: Av Calle 13 # 56-35 Puente Aranda, Bogotá D.C.  
Contacto: Acesor Woden  
Correo: <http://www.woden.com.co/>  
Teléfonos: 355 82 00

Para ser considerado DAP, el producto debe ser devuelto por el **usuario final**, incluyendo el paquete de ventas y la prueba de compra que muestre que el producto está dentro de los 5 días de compra.

**No se considera DAP cuando:** No se incluye la prueba de compra, el producto tiene más de 5 días de haber sido comprado, el producto tiene más de 1 año de fabricación, el empaque original no está completo o falta algún accesorio, si aplica alguna exclusión de garantía descrita en este documento o en la garantía limitada del producto.



**Proceso DAP:** El cliente (Usuario final o Distribuidor) deben notificar el DAP a HMD y regresar el equipo en los siguientes 8 días de haber efectuado el DAP, a la dirección proporcionada por HMD informando la falla e incluyendo una copia de la prueba de compra, el equipo debe retornar con el paquete de ventas original, completo y en buen estado.

HMD realizara una validación administrativa y funcional en los siguientes 10 días hábiles de haber recibido el producto confirmando si el DAP procede o no

En caso de que el DAP sea procedente, se dará solución al Mayorista en los siguientes 30 días calendario, el Mayorista será responsable de extender dicha solución al cliente (Distribuidor) y el Distribuidor será responsable de extender dicha solución al (Usuario final).

En caso de que el DAP sea rechazado, el equipo será retornado al cliente (Usuario final o Distribuidor) y no se emitirá solución alguna.

**Turn Around Time (TAT):** El tiempo de reparación limite es lo establecido por la ley de Colombia sin embargo como referencia estamos realizando todas las reparaciones en 5 días hábiles (más tiempo de transporte), esto no solo es una referencia y no genera compromiso alguno por parte de HMD.

**Garantía de reparación:** La calidad de reparación y garantía de la misma se apega a lo establecido en la ley 1480 de 2011 garantizando la calidad en segunda entrada relacionada a la misma falla ó por tercera entrada por distintas fallas en un periodo de 90 días.

Costos de reparación: Las reparaciones que están dentro de las condiciones de garantía no conllevan ningún costo para el usuario final (transporte, partes o mano de obra), sin embargo, en caso de detectar que el equipo enviado esta fuera de garantía por periodo de tiempo y por alguna de las excepciones mencionadas en la garantía limitada del producto, será responsabilidad del **usuario final** cubrir por completo los costos de reparación (transporte, partes y mano de obra, etc), el centro de servicio autorizado será el encargado de realizar la cotización correspondiente de la reparación.