

# 1. REALME

## **Tiempo de garantía:**

El fabricante otorga un año (1) Garantía limitada para sus productos REALME, Batería: 12 meses de Garantía, Audífonos, Cargador y Cable de datos

## **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 y/o del distribuidor al usuario final.
- 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.
- 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.

## **Procedimiento para obtener la garantía**

Todos los clientes (Usuario Final) deben realizar sus trámites de garantías directamente con los centros de servicio de la marca.

**Canales nacionales de servicio al cliente**

Línea de Atención **(+57)18005189967 / (+57)23989656**

**Servicio al Cliente:** [www.realme.com/co](http://www.realme.com/co) [service.la@realme.com](mailto:service.la@realme.com)