

1. VIVO

Tiempo de garantía:

El fabricante otorga un año (1) Garantía limitada para sus productos VIVO, Batería: 6 meses de garantía, Audífonos, Cargador y Cable de datos: 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 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

Email: support@co.vivo.com

Bogotá 601 5141540

Chat: <http://www.vivo.com/co>

línea nacional 1 8009172008

Centro de Servicios:

Dirección: Carrera 11 # 98 -07

Horario:

Jueves y viernes: 10:00am a 6:00pm

Sábado: 10:00am a 4:00pm