

# 1. XIAOMI

## Tiempo de garantía:

El fabricante otorga un año (1) de garantía para los productos **XIAOMI**, los accesorios cuentan con (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.
- 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.
- El equipo no debe tener ninguna actualización o modificación del software original, a menos que sea una versión suministrada por el Centro de Servicio autorizado por **XIAOMI**.

### Procedimiento para obtener la garantía

Todos los clientes pueden reportar cualquier falla de sus productos a **MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A**, a los correos [serviciogarantias@mps.com.co](mailto:serviciogarantias@mps.com.co), [auxservicios@mps.com.co](mailto:auxservicios@mps.com.co) y [supergarantias@mps.com.co](mailto:supergarantias@mps.com.co).

### Tiempos de respuesta:

Luego de recibir el correo se escala con fábrica y ellos toman un proceso de **8 a 10** días de respuesta para autorizar recibir el celular y nuestro centro autorizado GTM procede recoger el teléfono en nuestro canal.

Los clientes en Bogotá pueden reportar cualquier falla de sus productos directamente al centro de servicio **GTM**.

- Dirección centros de servicio:

 <b>Grupo de Tecnología Móvil S.A.S.</b>	Bogotá D.C <b>Claudia Díaz</b> Auxiliar Administrativo <b>Multimarca Calle 100</b> Dir: Calle 100 No. 62-33 Lc 1 PBX: 57 1 679 1069	Bogotá D.C <b>Centro de Servicio Exclusivo Huawei</b> CC Gran Estacion Av Cra 60 No. 24 - 09 Local L1-02 Costado Esfera	Medellin - Antioquia <b>FlagShip Motorola</b> CC Premium Plaza Lc 2310 <b>GTM Multimarca</b> CC Premium Plaza LC 1281 Cel: 320 7116860	Cali - Valle <b>GTM Multimarca</b> CC Chipichape LC 519-A8 Calle 38N # 6N - 35 Cel: 304 6461729	<a href="http://www.gtm.com.co">www.gtm.com.co</a> 
--	--	---	---	--	---

- La **FACTURA DE COMPRA** es un requisito indispensable para los clientes que lleven los equipos a centro de servicio en Bogotá, si esta factura no es presentada el centro de servicio rechazara el producto.
- El equipo debe ser adquirido en **MPS MAYORISTA DE COLOMBIA S.A**
- El Centro de Atención Telefónica (Call Center), será el encargado de solicitarlos los datos al usuario que requiera este servicio (cadena o Retail), este reporte aplica para los casos en garantía y fuera de garantía.
- GTM a través de su área encargada al recibir este correo responde el requerimiento, enviando adjunto la guía asignada de la transportadora de Servientrega o la programación del motorizado de GTM según corresponde, para que el punto y/o usuario realice él envío de los equipos.
- El punto de venta, Cadena, Retail y/o usuario final debe realizar el correcto embalaje de los equipos garantizando el uso de elementos que protejan la integridad de los mismo.
- Las unidades se envían al laboratorio principal, ya sea por mensajería local, o por aliado estratégico de Courier
- En la ciudad de Bogotá, GTM dispone de una sede donde el cliente puede acercarse a realizar el ingreso de su equipo a servicio técnico.
- Se recibe el correo y se escala con la fábrica y ellos toman un proceso de 8 a 10 días de respuesta para autorizar recibir el celular y nuestro centro autorizado GTM procede recoger el teléfono en nuestro canal.
- GTM tiene un estimado de tiempo de 10 días para dar una respuesta.

**IMPORTANTE: LOS EQUIPOS XIOMI NO APLICAN PARA TRAMITE POR DOA, SIEMPRE SE DEBE REALIZAR UN DIAGNOSTICO Y LA PRIMERO OPCION SERA REPARACION DEL PRODCUTO.**