

POLÍTICAS DE GARANTÍA



The Creative Life

Garantía Televisores TCL

- Radio Victoria S.A., a través de Anovo Perú, otorga garantía por el periodo de 12 meses desde la fecha de adquisición del producto por parte del usuario final en caso de que uno de sus productos presenta algún defecto o falla.
- Los accesorios (control remoto) cuentan con una Garantía de 3 meses, contados a partir de la fecha de compra por parte del usuario final.
- Radio Victoria S.A. garantiza el buen funcionamiento de los televisores TCL en condiciones normales de operación, según se describe en el manual de que se adjunta a cada unidad, haciéndose cargo de la reparación de deficiencias producidas exclusivamente por defectos de material y/o manufactura



Condiciones de Garantía

1. La garantía es válida sólo si en la factura original o boleta de compra esta **indicada la fecha de compra y el modelo del producto, esta debe ser entregada al centro de reparación autorizado por Radio Victoria S.A. junto con el producto y el original de la póliza de garantía.** TCL se reserva el derecho de rechazar los servicios de garantía si esta información ha sido eliminada o cambiada, luego de la compra original del producto.
2. Si TCL repara el producto, este será garantizado por el tiempo restante al de la garantía original o por noventa (90) días desde la fecha de reparación o reemplazo, la que sea mas larga. En caso de reemplazo por una unidad nueva la garantía se renueva por el período total (1 año) a partir de la fecha de cambio.
3. En caso de no existir posibilidad de reparación de un producto en garantía, Radio Victoria S.A. (TCL) emitirá una orden de cambio a Ripley para que luego se genere el cobro. La unidad defectuosa debe estar físicamente en las instalaciones de ANOVO para gestionar el pago. TCL se reserva el derecho a reparar o cambiar el producto las veces que sea necesario sin restricción a entregar un producto nuevo o ser forzado a generar una nota de crédito.



Condiciones de Garantía

4. La garantía no cubre fallas del producto ocasionada por el desuso u/o otro uso diferente a aquel indicado por las instrucciones de uso y mantenimiento del producto TCL (Manual de Usuario). Esta garantía tampoco cubre fallas ocasionada por accidentes, modificaciones o ajustes no autorizadas de software o hardware, instalación inapropiada de productos y/o aplicaciones de terceros, ruteos de software, actos de la naturaleza (descargas atmosféricas, condiciones climáticas / ambientales, etc.) o daños causados por existencia de arena, líquidos de pilas, agua o cualquier elemento extraño en el interior del producto.
5. La garantía no cubre fallas del producto ocasionadas por instalaciones, modificaciones, reparaciones o aberturas del Producto realizadas por alguna persona no autorizada por Radio Victoria S.A..
6. La garantía no cubre fallas de producto ocasionadas por el uso de accesorios o dispositivos periféricos no originales.
7. Atentar contra cualquiera de los sellos o etiquetas del producto original, automáticamente anulará la garantía del mismo.
8. La garantía no cubre fallas del producto atribuibles al mal uso, como ser, roturas, golpes, caídas o ralladuras causadas por traslado incorrecto, maltrato, sellos de agua activados, etc..



Condiciones de Garantía

9. La garantía no cubre daños causados por terremotos, inundación, incendio, relámpago o voltaje excesivo proveniente de la fuente de alimentación eléctrica.
10. Queda excluída la garantía de pilas o baterías.
11. Se pierde todo derecho a garantía por las alteraciones o ausencias del número de serie de fábrica del producto.
12. El servicio por garantía no contempla el préstamo de una unidad equivalente mientras se realiza el diagnóstico y reparación del producto defectuoso.
13. Radio Victoria (TCL) sólo se compromete a realizar el servicio de garantía bajo las condiciones establecidas en la póliza. En caso que el cliente requiera otro tipo de condiciones no contenidas en la garantía o ley vigente, Radio Victoria se exime de responsabilidad dada la imposibilidad de entregar dicho servicio.



Acciones de Reparación

- Si durante el período de garantía el producto falla en operar bajo uso normal, debido a defectos de diseño, materiales o mano de obra, los servicios técnicos autorizados por Radio Victoria S.A. repararán o reemplazarán el mismo, a su criterio, sin que ello de derecho a reclamación alguna, de acuerdo con los términos y condiciones estipulados en adelante.
- Tener en cuenta que configuraciones personales, aplicaciones o descargas, **podrían perderse cuando el producto es reparado o reemplazado**. Radio Victoria S.A. no se hará responsable de pérdida, daños, ni divulgación de “Datos” por terceros, ni de la recuperación o restauración de dichos “Datos”.



Modelo de Atención

Las condiciones de entrega de los televisores en Centro de Servicio son las siguientes:

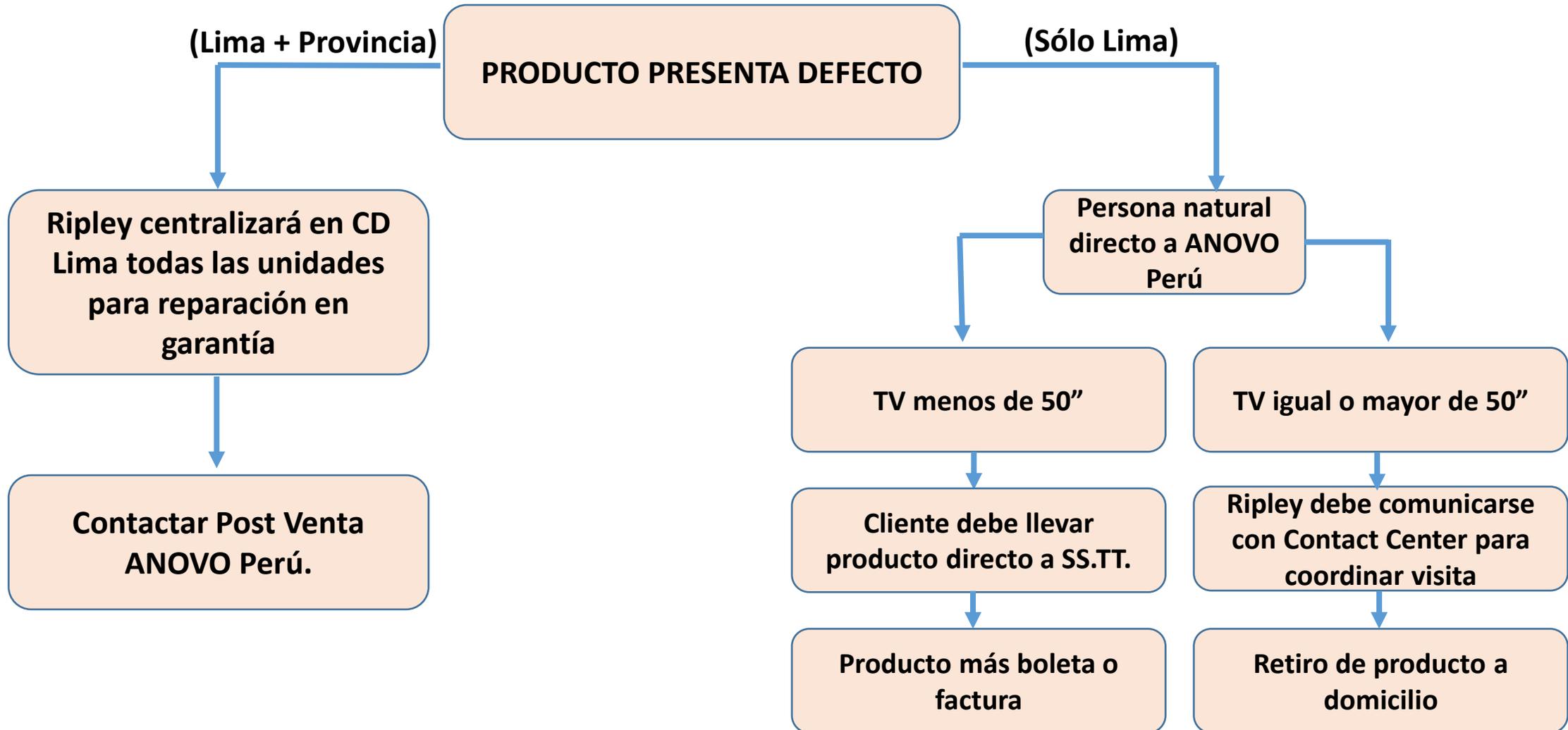
- Todo televisor debe ir acompañado de Guía de despacho donde se identifique la siguiente información:

1. **Modelo**
2. **Número de serie**
3. **Accesorios enviados**
4. **Defecto y/o Falla**
5. **Fotocopia de Boleta y/o Factura de Venta**

- Equipo debe ser trasladado en condiciones adecuadas para no ser dañado, por lo que se sugiere uso de bolsas de burbuja, cajas de cartón, etc.
- El no cumplimiento del envío de esta información por parte de Ripley puede implicar la no recepción del producto por parte del Centro de Servicio.
- Ripley centralizará todas las unidades de sus tiendas para reparación en garantía en su centro logístico en Lima. Se debe coordinar con ANOVO el retiro de dichas unidades.
- Plazos de Diagnostico y Reparación del Centro de Servicio: 10 días desde el envío del producto.



Modelo de Atención





The Creative Life

Centro de Reparación Autorizado

Centro de reparación autorizado por Radio Victoria S.A.

ANOVO PERU SAC

Dirección: Av. Oscar R. Benavides N° 366, Urb. El Pino, Distrito de San Luis, Provincia y departamento de Lima

Contacto: Melissa Sanchez

Mail: melissa.sanchez@ingrammicro.com

Cel: +51 1 6156464 (ext. 1620).

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 HRS., sábado 09:00 a 13:00

Contact Center:

Mail: contacto.tcl.peru@radiovictoria.cl

Whatsapp: +569 40854578



TCL

