

POLITICAS POST VENTA

INDICE

1. Objetivo.....	2
2. Alcance.....	2
3. Principios de Sustitución.....	2
3.1 Definición	2
3.2 DOA&DAP Condiciones de elegibilidad.....	2
4. Criterios de Garantía.....	3
4.1 Inspección General de Garantía-OW(Out Of Warranty).....	4
4.2 Inspección General de Garantia-IW(in-warranty).....	4
4.3 Inspección de pantalla	6
4.4 Inspección Componentes Electrónicos.....	7
4.5 Inspección de Líquidos.....	9
4.6 Inspección de Software.....	9
5. Garantía de Accesorios.....	10

1.- Objetivo

La guía se emite para orientar a los centros de servicio realme y a las agencias de cooperación para determinar el mantenimiento de los productos realme con mayor precisión, para proteger mejor los derechos de los usuarios. Unificar la comprensión del centro de servicio de la política de garantía es mejorar la satisfacción de los clientes.

2.- Alcance

Esta norma es aplicable a toda la gama de productos de telefonía móvil de Realme.

3.- Principios de Sustitución

3.1.- Definición:

DOA (dead on arrive): La apariencia o el funcionamiento del teléfono se encuentra ya dañado o funciona mal en la primera apertura de las cajas.

DAP (dead after purchase): Los teléfonos con daños no humanos están garantizados para devolución o sustitución de acuerdo con las condiciones de devolución o sustitución.

3.2.- DOA&DAP Condiciones de elegibilidad.




Falla \ Tipo	DOA	DAP
Con Buena apariencia y funcionamiento normal	X	X
Con Buena apariencia pero funcionamiento anormal	√	√
Apariencia ligeramente defectuoso pero con funcionamiento normal	√	X
Apariencia ligeramente defectuoso y funcionamiento anormal	√	√
"√" Significa que aplica reemplazo; "X" Significa que no aplica reemplazo;		

4.- Criterios de Garantía

Ítem	Condiciones OW (out of Warranty)
Teléfono fuera de Garantía	<p>(1) El teléfono no está en periodo de garantía.</p> <p>(2) El teléfono ha sido operado más allá del permiso o del requisito del manual de usuario.</p> <p>(3) El teléfono ha sido desmontado por el propio usuario, por cualquier funcionario o proveedor de servicios no autorizado por Realme;</p> <p>(4) El teléfono ha sido dañado destructivamente por accidentes, mal uso, fuego, terremoto u otros factores externos.</p> <p>(5) El teléfono ha sido dañado por el agua, pero el usuario no se compromete a pagar la sustitución de todos los componentes dañados. (El detalle se indicará en la inspección de líquidos).</p> <p>(6) El IMEI ha sido manipulado.</p>

Nota: Después de la sustitución del teléfono, el teléfono devuelto (defectuoso) debe ser adjuntado con los accesorios completos. Si el teléfono sólo puede ser devuelto, se requiere una explicación especial.

4.1.- Inspección General de Garantía-OW

Tipo	Descripción	Estatus Garantía
Destrucción y daño del equipo	<p>El teléfono móvil ha sido aplastado, dañado o destruido, como una grave deformación, fractura o ausencia del marco central.</p> <p>✘Explicación: Si el teléfono móvil está dañado destructivamente, la máquina entera no está garantizada.</p> 	OW (El equipo es imposible de Reparar)
Equipo flexionado	<p>Doblado del marco: No se garantiza la máquina con una deformación de flexión superior a 0,5 mm. La deformación de toda la máquina puede causar daños en la tarjeta principal.</p> <p>Explicación: el grosor de 0,5 mm equivale al espesor de 6 hojas de A4. El contratista debe estar equipado con un calibrador</p> 	Equipo con flexión más de 0,5mm está fuera de garantía.
Daños Visibles		Equipos con daños visibles están fuera de garantía.





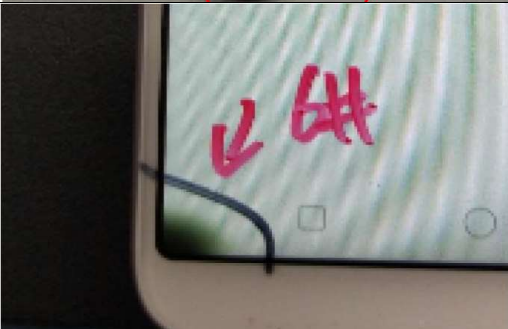
<p>Puerto dañado o deformado. /Presencia de cuerpos extraños que no pueden ser eliminados en el puerto.</p>	<p>Puerto ISB, Puerto de Audífono o Puerto de SIM Card dañado o deformado.</p> 	<p>Daño de componentes están fuera de cobertura.</p>
<p>Apariencia descolorada</p>		<p>La apariencia esta fuera de cobertura.</p>
<p>Deformación de Carcasa</p>		<p>Deformación de componentes esta fuera de garantía</p>

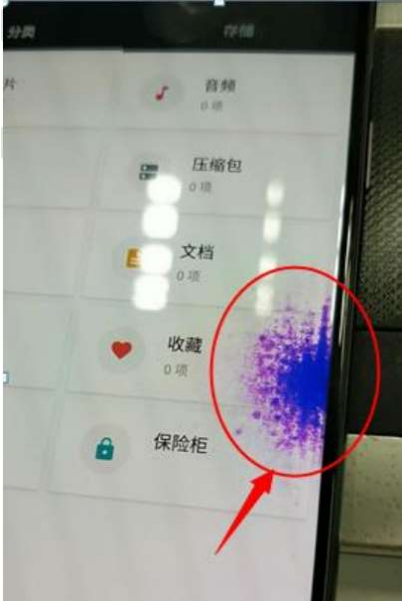


4.2.- Inspección General de Garantía – IW(In Warranty)

Cada uno de los siguientes puntos de inspección debe ser revisado cuidadosamente, y todos los elementos deben cumplir con las condiciones de la garantía antes de que el teléfono pueda ser garantizado.

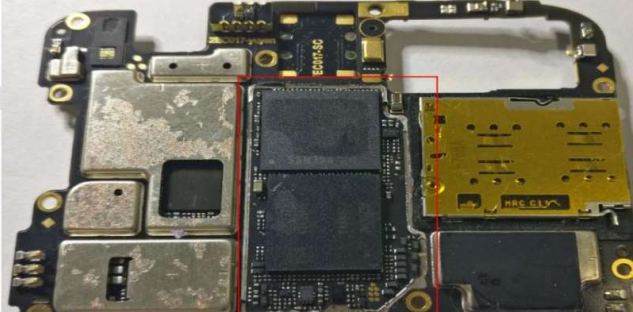
Tipo	Descripción	Estatus Garantía
Polvo dentro de lente de cámara		Lente de cámara dentro de Garantía.
Daño en porta SIM Card		Porta SIM Card en Garantía.
Inflado de Batería		Dentro de Garantía
Puntos Extraños en cobertor de Batería		Dentro de Garantía
Falta de Botones	<p>Falta de botones físicos de equipos</p> 	Dentro de Garantía
Desacatamiento de pintura		Garantizado a descascamiento mas no por rayones.

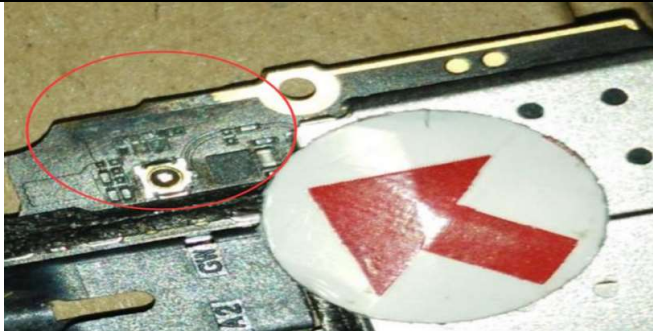
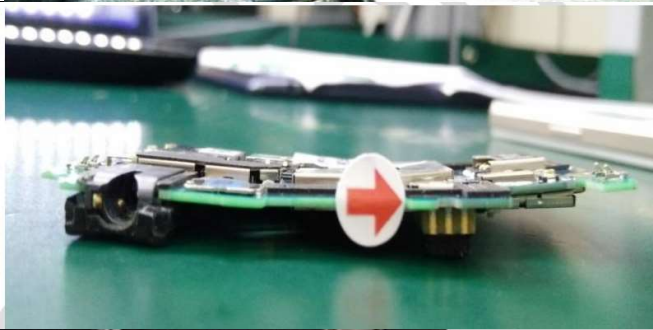
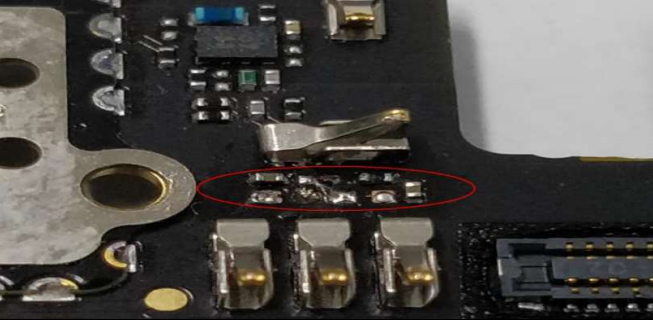
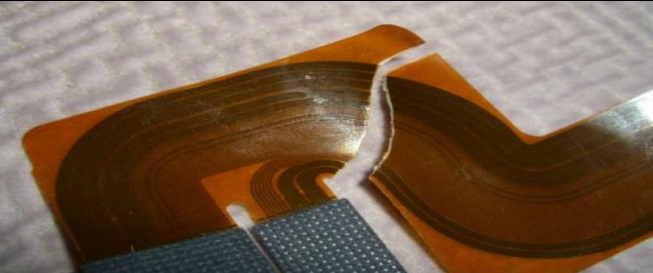
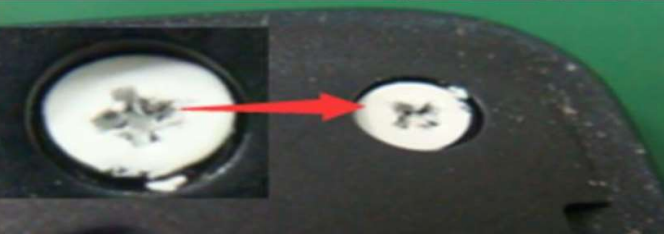
4.3 Inspección de Pantalla

Tipo	Descripción	Estatus Garantía
Pantalla rota	<p>Pantalla rota por obvio golpes o puntos de presión</p> 	Fuera de Garantía
Pantalla rota	<p>Fallo de funcionamiento de la pantalla, ligera fractura o falta del borde de la pantalla (marco de plástico), pero sin daños en el cuerpo de la pantalla.</p> 	Dentro de Garantía
Pantalla rota	<p>Ligera fractura sin evidencia de presión</p> 	Dentro de Garantía
Despegado de Pantalla	<p>Despegado de Pantalla sin golpe</p> 	Dentro de garantía
Fuga de líquido de pantalla		Sin Garantía

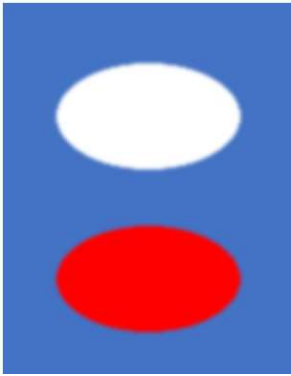

<p>Oxidación en capa de pantalla</p>	<p>Descoloración dentro de la pantalla</p> 	<p>En Garantía</p>
<p>Daño en pantalla producto de exposición de líquidos.</p>		<p>Sin Garantía</p>
<p>Puntos dentro de la pantalla</p>		<p>En Garantía</p>

4.4 Inspección de componentes electrónicos

Tipo	Descripción	Estatus Garantía
<p>Escudo protector dañado</p>		<p>Sin Garantía</p>

<p>Componentes dañados o corroídos</p>		<p>Sin Garantía</p>
<p>Tarjeta Madre doblada</p>		<p>Sin Garantía</p>
<p>Componentes desprendidos de la tarjeta madre</p>		<p>Sin Garantía</p>
<p>Cable FPC dañado o roto</p>		<p>Sin Garantía</p>
<p>Equipo desarmado anteriormente fuera de taller</p>	<p>Capa protectora de ensamble roto</p> 	<p>Sin Garantía</p>
<p>Batería desarmada o dañada</p>	<p>Violación al protocolo de política de retiro de batería</p>	<p>Dependerá si se presentó violación ensamble del terminal</p>

4.5 Inspección de Líquidos.

Tipo	Descripción	
<p>Equipo dañado por líquidos</p>		<p>Sin Daño por Agua Blanco</p> <p>Con Daño por Agua Rojo</p>  <p>1. Desmonte la máquina para detectar los componentes del teléfono móvil (placa principal, placa pequeña, componente de la pantalla, etc.).</p> <p>1) Si la etiqueta de impermeabilidad de la placa principal es roja, la placa principal no estará garantizada.</p> <p>2) Si la etiqueta de impermeabilidad de la placa principal es blanca, pero las partes internas de la de la placa base tienen marcas de entrada de líquido y corrosión, la placa base no está garantizada.</p> <p>3) Si hay marcas de entrada de líquido y corrosión en la placa pequeña (FPC), los componentes de la pantalla (incluido el FPC), la batería (incluido el puerto), la cámara y otras piezas, las piezas no estarán garantizadas.</p>
<p>Equipos con daño por líquidos</p>	<p>Cuando el teléfono es penetrado por el líquido, hay dos métodos para que los usuarios obtengan reparar el teléfono:</p> <p>1. Plan de garantía continua: Paga por la sustitución de todos los componentes que hayan sido detectados con líquido (independientemente de que haya o no un fallo de funcionamiento en el componente durante la detección). El precio se limita a el precio global. La máquina una vez reparada puede ser atendida por el servicio de garantía.</p> <p>2. Esquema de no garantía para toda la máquina: Sólo se pagará la reparación de las piezas con fallo de funcionamiento, pero no se sustituirán ni repararán las demás piezas que hayan sufrido daños por líquidos. Después del mantenimiento, la máquina entera no tendrá garantía.</p> <p>PS: Si el teléfono móvil es penetrado por el líquido y hay un fallo de funcionamiento en las partes no dañadas, todas las piezas de reemplazo deben ser pagadas por el mantenimiento.</p>	

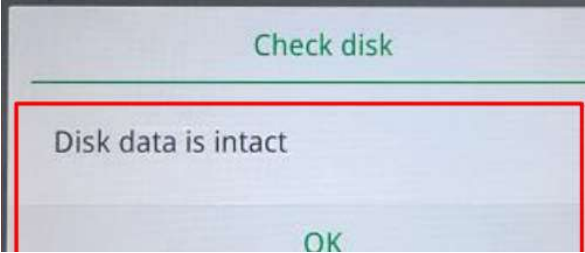
4.6 Inspección de Software

El teléfono móvil ha sido flasheado la ROM no oficial o ROOT, o ha sufrido otros problemas de software:

A) Si el problema puede ser resuelto por los usuarios a través del flasheo u otros métodos de procesamiento de software, el problema puede ser resuelto de forma gratuita.

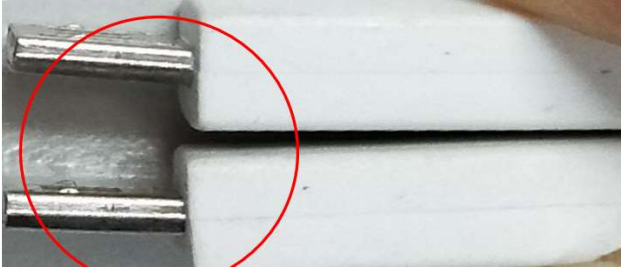



B) Si el sistema no puede funcionar normalmente después de ser flasheado para recuperarse, el teléfono es juzgado como "hardware dañado de ROOT" y se cobrará por el mantenimiento.

C) Si no se puede juzgar el estado de la raíz, el teléfono debe ser reparado como En-Garantía

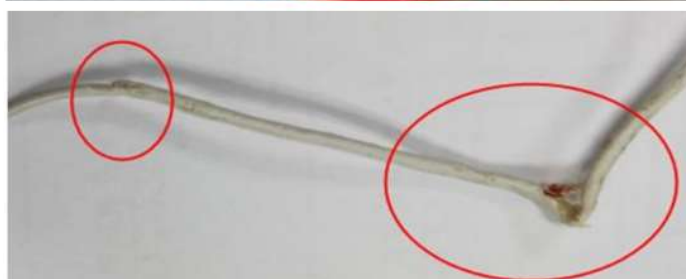
Tipo	Descripción	Estatus Garantía
ROOT	<p>1.El teléfono con el sistema después de la versión de Android 5.0 Pulse el botón de encendido y volumen al mismo tiempo para entrar en el Modo de Recuperación; luego en "Chino Simplificado"; luego "Detección de Disco". Si el teléfono no ha sido rooteado, aparecerá la interfaz "Disk Detection".</p> 	<p>Si el teléfono detectado es ROOT, estará fuera de garantía. Explicación : 1) Si el teléfono puede ser reflachado, puede ser mantenido de forma gratuita ; 2) Si el teléfono puede ser flasheado, cargar el mantenimiento</p>

5.- Garantía de Accesorios

Los accesorios incluyen el adaptador, el cable de datos y el auricular pueden ser reemplazados después de la detección según con la política de garantía normal.

Tipo	Descripción	Estatus Garantía
Cable USB	<p>1.- Plug deformado o doblado</p>  <p>2.- Puerto Roto o rajado</p>  <p>3.- Cable roto</p> 	Sin Garantía
Audifonos	<p>1.- rotura de base de conector</p> 	Sin Garantía

2.- cable roto o deformado



3.- Aislante de conector dañado o doblado.



	<p>4.- evidencia de líquido en audífonos con signos de manipulación externa.</p> 	
<p>Adaptador</p>	<p>1. Daños causados por el hombre, daños por líquidos, desmontaje particular, etc; 2. Escanee el código bidimensional que aparece sobre el adaptador para comprobar su autenticidad. Si se trata de una falsificación, el adaptador quedará fuera de garantía.</p>	<p>Sin Garantía</p>