

PROCESO POST VENTA: XIAOMI PERU

1. Para aplicarse la garantía, el cliente final debe de llevar el equipo en cuestión a la tienda del retailer o la tienda seleccionada del retailer.
 - a. El cliente deberá llevar de forma física su comprobante de pago (**en caso el comprobante sea electrónico se recomienda llevarlo de forma impresa**).
 - b. El retailer verificara que la garantía este vigente.
 - c. Se deberá pedir al usuario que explique la razón de la falla, además recomienda realizar una verificación rápida del equipo en tienda para verificar si las garantías aplican.

2. Una vez se confirme que el periodo de garantía este vigente y que el problema sea debido a fallas o defectos de fabricación. El retailer procederá a internar el equipo enviando la tabla adjunta de **“Formato de internamiento de equipos” al CAS autorizado por Xiaomi (Anovo)**, para que luego este proceda a coordinar su recojo.

EL correo de contacto autorizado es:

cristina.yactayo@ingrammicro.com / karina.matta@ingrammicro.com

3. El CAS procederá a validar la garantía y realizar las pruebas necesarias.

4. Los resultados del Servicio técnico se enviarán al retailer y se informará si la garantía aplica o no. De aplicarse la garantía se procederá a la atención del equipo, caso contrario se enviará una cotización del servicio que deberá ser aprobada por el cliente final, de no aprobarse esta cotización el equipo será devuelto al retailer. Para más información sobre el resultado del ST se pueden contactar con: consultas.servicio.tecnico@ingrammicro.com

Horario de recojo de Anovo es el siguiente:

- L-V de 10:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 4:00pm
- Personal de despacho son: Sr. Ernesto Espinoza y Srta. Justine Collahua
- Dirección de nuestra sede es: Oscar R. Benavides 366 Urb. El Pino – Distrito de San Luis.

Recojo de equipo por personal de ANOVO:

- Es necesario que el equipo cuente con la guía de remisión de la tienda/ sede emitida al momento de recojo, lo cual ayudaría a la eficiencia en el tiempo de permanencia de nuestro staff en su sede y ejecución de la ruta programada (MAX 10 MINUTOS)
- Imprimir la OST y entregarlo en conjunto con copia de la boleta de venta (IMPORTANTE). La coordinación de recojo se ejecutará en máximo 48 horas en Lima y para Provincias, el área de transporte de ANOVO comunicará previo a la visita, la fecha y rango de hora estimado.
- Los equipos deben entregarse en sus cajas o empaque adecuado para protección del equipo.
- En caso de estar en plazo DOAS /DAP, el equipo debe contar con todos los accesorios.
- En la marca XIAOMI, el servicio técnico en ANOVO brinda soporte solo a equipos celulares. NO se deben remitir accesorios, estos deben ser coordinados directamente con sus distribuidores.

OBSERVACIONES:

- La vigencia de la garantía se considera desde la fecha de adquisición impresa en su recibo de pago de un retailer autorizado.
- La garantía aplicada para productos Xiaomi en productos de las categorías de Celulares es de máximo 1 año a partir de la fecha de compra impresa en el recibo de pago.
- Para equipos de garantía solo los Scooters/ Air purifiers / Vacuums/ TVs cuentan con 1 año de garantía, el resto de equipos menores de ecosistema solo cuenta con 6 meses.
- La garantía comprende la reparación sin costo de **fallas o defectos de fabricación** y, de ser necesario, el reemplazo con un equipo operativo del mismo modelo o similar.
- No se aplicará la garantía en caso de que el cliente final no presente su comprobante de pago o en caso se cumplan las exclusiones de garantía mencionadas líneas abajo.
- Para realizar el seguimiento de atención se recomienda siempre brindar el número de atención de Anovo o el número de IMEI del equipo.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA:

- Golpes, quiñes, rupturas, rajaduras, derrame de líquido de pantalla, evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación
- Manipulación o intervención del usuario o terceros no autorizados

- Uso anormal o contrario al indicado en el manual del Equipo.
- Daño a la pantalla causado intencionalmente o con negligencia grave o manifiesta;
- Daños que afectan únicamente a la superficie de la pantalla, como arañazos u otro aspecto estético de la pantalla;
- Daños incurridos por malware, software no autorizado o aplicaciones de terceros utilizadas por el Consumidor.
- Si el Consumidor no entrega, no cuenta con la factura de compra;
- Si el número de serie y/o el número IMEI está dañado, ha sido removido o ha sido manipulado;
- Si el Producto es falsificado y/o no ha sido fabricado por Xiaomi;
- Si el defecto es causado por un uso distinto al previsto o contrario a las instrucciones, manuales o directrices de Xiaomi o del vendedor;
- Si el defecto surge de la reparación/manipulación propia o no autorizada del Consumidor, o del uso de piezas de repuesto, software o componentes no autorizados o no originales.

ANOVO CONTACTOS ADICIONALES PARA INFORME TECNICO:

consultas.servicio.tecnico@ingrammicro.com