



El Recreo

FECHA 14-Abril-2025

LOCAL HONOR

PERSONA QUE ATENDIO.....

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

Yo Denisse Caisaguna con C.I. 1719355909, me siento maltratada como Usuario al momento de comprar en la Tienda de Honor en el CC Recreo. Yo confie en la marca pero al poco tiempo de haber adquirido un dispositivo celular nuevo de paquete tuve inconvenientes que pude grabar del daño que me estaba ocasionando el celular. Como usuario me dirigí directamente al almacén de Honor en el CC Recreo, presenté mi queja y malestar que tenía el celular. Me dijeron que deje el celular y que espere la llamada, de las cuales se demoran 2 meses al darme una respuesta, me entregaron el celular y supuestamente que estaba bien pero a la semana volvió a presentar los mismos inconvenientes nuevamente me cogieron el celular a través de un almacén Honor 1-October-2023 que hasta el día de hoy 14-Abril-2025 no me dan solución y me tienen de lado a lado no me parece justo ya que compre en un prestigioso Centro Comercial El Recreo.

NOMBRES DENISSE CAISAGUNA

CC 171935590-9

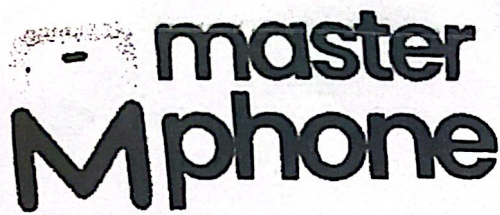
FIRMA [Firma]

TELEFONO 0983551744

Ya que a pasado demaciado Tiempo pido de la
manera mas cordial mi devolucion de mi
dinero ya que a pasado demaciado tiempo
y no me ah dado solucion y solo e
recibido maltrato verbal al decirme que
es mi culpa de comprar un celular
incluso el celular que compre tiene
aun el administrador de la tienda de
honor en el CC. Recreo en su poder yo
Como usuario no e podido utilizar ni
hacer uso del celular que compre al condado
nuevo de caja.

Por favor deseo mi dinero por solo eso
pido

Gracias.



HONE MASTER PHONE S.A.S
HONEY

riz
Eloy Alfaro N32-543 y Av. de los Shyris Ed. Nuevolar
ursal
Eloy Alfaro N32-543 y Av. de los Shyris Ed. Nuevolar
igado a llevar Contabilidad
NTRIBUYENTE RÉGIMEN RIMPE
3011 - 0995674716
ance.ec@holaplaza.com

NO

FACTURA

RUC: 0993371037001
No. 001-002-000010936
Ambiente PRODUCCIÓN
Autorización
0110202301099337103700120010020000109361234567811
Fecha y Hora Autorización
2023-10-01T11:05:06-05:00



0110202301099337103700120010020000109361234567811

razón Social/ Nombres: DENISSE CAISAGUANO
Identificación: 1719355909
Dirección: CATON MEJIA
Teléfono: 223225555
Correo: pauly_dennis1995@hotmail.com, holaplaza.factura@holaplaza.com

Fecha Emisión: 2023-10-01
Guía de Remisión:

Codigo	Descripción	Cant	Precio Unitario	Descto	Subtotal
HONOR-X6-4GB+64GB-SILVER	HONOR X6 4GB+64GB	1.00	121.428571	0.00	121.43

Información Adicional

Observaciones DH-202310-0002 Crédito
Observaciones 862129066711312
Sucursal Matriz

Forma de Pago Valor Plazo Tiempo
SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO 136.00

Total Sin Impuestos	121.43
Descuento	0.00
Valor ICE	0.00
Valor IVA	14.57
Valor Total	136.00

HONOR X6



IMEI1:862129066711312

10/24, 8:51

ODS

ORDEN DE SERVICIO

Centro de Atención Woden Central Guayaquil

ODSHPE1223

Fecha 17/10/2024 Hora 14:03

de consultar el estado de su equipo ingresando a <https://wts.woden.com.co/wdrp/ConsultaODS/me> o en nuestra línea de atención al usuario 096 3000 279

USUARIO		PRODUCTO	
Nombre	HONOR - HOLA PLAZA DIOSMER MURGUEZA	Modelo	Honor X6s VNE-LX3 (E)
C	0993371037001	Marca	HONOR (E)
Teléfono	0990908346 0990908346	Color	Azul
Ubicación	QUITO 731356947	MIN	0990908346
Fecha de compra		IMEI	862129066711312
Correo	garantias.uio@holaplaza.com	Ciudad	Guayaquil

INGRESO

Garantía por	Condición ingreso	Validación	Garantía	Prepago
Estado del cliente	Encendido	Recalentamiento		
Reportes del cliente	Fallas de conectividad, no conecta con red wifi, presenta lentitud y se reinicia sola	El momento de ingresar a cualquier app, se le apaga solo y no inicia y tiene que esperar a que el equipo reaccione para poder usarlo de nuevo		

DIAGNÓSTICO Y/O REPARACIÓN

ntoma	Falla de señal				
eparación	Software				
epuesto	Mano de obra reparacion con SW sin repuestos (\$ 9.1)				
erificación					
Reparado por	Luis Manuel Jimenez Aroca	Fecha revisión	18/10/2024 15:57	Fecha Reparación	23/10/2024 17:32
Estado Final	Reparado Fuera de garantía	Nuevo modelo		Nuevo IMEI	

OBSERVACIONES DE DIAGNÓSTICO Y/O REPARACIÓN	DIAGNÓSTICO EMITIDO
Estimado cliente una vez validadas las condiciones cosméticas, equipo presenta carcasa rayada y de compra BUYOUT, su equipo aplica condiciones de garantía, se escala el caso al fabricante para aprobación de la reparación de la unidad, ingresa bandeja de sim, tapa y batería, le informamos que al momento de la validación y revisión técnica no se evidencia la falla no conecta red wifi, se reinicia solo, se apaga solo. Se realiza actualización de software, pruebas con herramientas de fabricante confirmando su correcto funcionamiento, equipo operacional.	Se informa al cliente el diagnóstico emitido al dispositivo móvil

CONDICIONES DE SERVICIO

WODEN S.A. se reserva el derecho de modificar la información por lo que se actualiza en su página web. WODEN S.A. no se hace responsable por la pérdida de información que no haya sido respaldada. Empezando que al intentar reparar el equipo es posible que sufra un daño mayor o irreparable y autorizo al taller a proceder con el intento de reparación y expresamente (Barrido / WODEN S.A. de cualquier responsabilidad por este concepto. WODEN S.A. aplica las políticas de garantías vigentes de cada uno de los fabricantes, las cuales están descritas en el manual de usuario de los equipos o en su página WEB respectiva. Las reparaciones de equipos que se encuentren dentro de las condiciones de garantía de los fabricantes no tendrán ningún costo para el cliente final. En caso de que el cliente no acepte el presupuesto y luego de haberse revisado su equipo, no se autorice la reparación, el cliente tendrá que cancelar el valor de la revisión y logística según la gama del equipo. WODEN S.A. realza un presupuesto del costo de la reparación, el cual se informará previamente al cliente mediante una llamada telefónica y correo electrónico para que autorice la reparación. INTENTO DE REPARACIÓN: El intento de reparación de los equipos fuera de garantía que lleguen con daños o que hubieran sido intentados en un taller no autorizado y que no puedan ser reparados, tendrán un costo, el cual será igual al de la revisión. En caso de que el equipo tenga daños, la garantía en este tipo de reparación será de un (1) mes. En caso de que el equipo tenga fallas, haya sido mantenido en otro taller, con daño de encendido o si el cliente no solicita actualización de software al equipo sin garantía, el equipo tiene riesgo de no encender luego del intento de reparación. En estos casos WODEN S.A. no tendrá responsabilidad sobre el funcionamiento del equipo. GARANTÍA DE REPARACIÓN: Toda reparación de un equipo fuera de garantía del fabricante tiene 3 meses de garantía por parte WODEN. Para hacer cualquier reclamo, es necesario que el cliente presente la correspondiente factura. La garantía de 3 meses no es aplicable en los siguientes casos, los cuales incluyen, pero no se limitan a: si el equipo regresa por un daño diferente al reportado originalmente si el equipo muestra fallas evidentes de humedad y/o humedad antes o después de la reparación; si el equipo fue dañado o intervenido en otro taller antes o después de la reparación; si el sello de seguridad y/o garantía ha sido violado. El cliente es consciente que al intentar reparar el equipo es posible que sufra un daño mayor o irreparable y autoriza al taller a proceder con el intento de reparación y expresamente (Barrido / WODEN S.A. de cualquier responsabilidad por este concepto. En caso de problemas con el sistema de correo, problemas con accesorios, si el cliente no ha entregado para su revisión cargador, batería u accesorios respectivos. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: La legislación aplicable a este contrato es la ecuatoriana. Las partes contratantes harán todo lo posible para resolver las controversias que surjan en virtud del presente instrumento o en relación con el en forma amistosa de manera mediante negociaciones directas, informales o agotando todas las instancias. Para el caso de reclamo con respecto a la relación o ejecución en cumplimiento de las condiciones establecidas en este documento o de la utilización del servicio o diligencia sin limitación, el reclamo sobre la validez, interpretación, exigibilidad o cumplimiento de estas condiciones finalmente será resuelto por un procedimiento de mediación ante el Centro de Mediación de la Función Judicial. Declara conocer y aceptar en su totalidad el contenido amable, claro sobre los términos y condiciones de la calidad del servicio de formulación, ejecución y orden de reparación detalladas en el presente documento para la reparación de mi equipo celular.

Firma

Entregado por
Entrega

Recibido a conformidad

Representante legal Woden Colombia SAS
NIT: 830.129.426-0

Nombre:
Numero de documento:
Fecha:

QUITO, 01 DE MAYO DE 2025

HONOR STORE CC EL RECREO

Se entrega 1 equipo Honor X6 64GB con IMEI: 862129066711312

Equipo fue evaluado y se entrega con su respectiva caja, factura, y accesorios haciendo uso.

DATOS DEL CLIENTE:

NOMBRE: DENISSE CAISIGUANO

NUMERO DE CEDULA: 1719355909

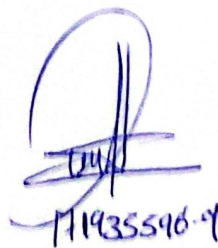
CORREO DEL CLIENTE: pauly_dennis1995@hotmail.com

CORREO DE LA TIENDA: honorstoretienda.05@gmail.com

NUMERO TELEFONICO: 0967726805

NUMERO DE TIENDA HONOR: 0998890219

NUMERO HONOR SERVICIO TECNICO: 0984496803



1719355909