

## GARANTÍA LIMITADA

Los presentes términos y condiciones establecen las políticas de garantía limitada que otorga la compañía BLACKPHONE STORE BPS S.A.S, en adelante "BLACKPHONE", sobre sus dispositivos electrónicos. Al acceder a estos términos y condiciones, el Cliente reconoce que ha leído, entendido y aceptado lo estipulado en ellos, incluyendo las exclusiones y limitaciones de responsabilidad.

Para efectos de los presentes términos y condiciones, se considerarán incorporados y entendidos por el Cliente los siguientes conceptos:

• **Equipo.** Cualquier smartphone, computadora, tablet o gadget desarrollado por Apple que mantenga sistema operativo iOS. De igual forma este término engloba a los dispositivos con sistema operativo Android, Windows, entre otros.

• **Repuesto.** Pieza certificadas por Apple o con estándares de calidad premium que viene a reemplazar a otra obsoleta en un dispositivo.

• **Open Box.** Cualquier smartphone en condición seminuevo, que ha tenido un uso previo, importado desde Estados Unidos. Estos equipos podrán contener piezas reemplazadas, sin que ello afecte su funcionamiento óptimo.

La garantía limitada ofrecida por "BLACKPHONE" es una garantía voluntaria, con derechos independientes a los dispuestos por las leyes de protección al consumidor, incluidos, entre otros, los relativos a los productos no conformes.

### Cobertura

Únicamente la garantía estará orientada a aquellos productos que presenten defectos de fabricación.

• En el caso de dispositivos móviles, computadoras y equipos en general, se podrá reemplazar la pieza afectada o realizar el cambio por otra unidad con similares características, dependiendo del tipo de falla que presente y previa valoración del servicio técnico autorizado por la empresa.

• En el caso de accesorios se procederá con el reemplazo dentro de las (48) horas posteriores a realizada la compra

• Quedan excluidas las garantías sobre software o por la información personal que se pudiera tener en el dispositivo.

Si surgiera algún defecto durante el periodo de garantía, "BLACKPHONE", a su discreción podrá:

1. Reparar el producto sin cargo alguno con piezas nuevas o que sean similares a estas en lo relativo a funcionalidad y confiabilidad.

2. Cambiar el producto dentro de las (48) horas posteriores si la compra fue realizada de manera presencial y (72) horas cuando ésta se efectuara a distancia, por uno equivalente o similar en cuanto a su funcionalidad y confiabilidad.

3. Entregar una nota de crédito por el valor de compra.

### Período de Garantía

• Los productos Open Box cuentan con garantía local limitada de (24) meses por defectos de fabricación del hardware o mano de obra.

• Los productos Sellados cuentan con una garantía internacional limitada de (12) meses por defectos de fabricación del hardware o mano de obra, en cuyo caso los tiempos de respuesta podrán prolongarse hasta por (30) días continuos.

### Exclusión de Garantía

• Piezas consumibles, como baterías o revestimientos de protección diseñados para desgastarse con el tiempo, salvo en caso de fallo comprobado por defecto en los materiales o en la fabricación.

• Daños superficiales (estéticos), incluidos, de forma ilustrativa pero no limitativa, arañazos, hendiduras o roturas de plástico en puertos, a menos que el fallo se haya producido a consecuencia de un defecto en los materiales o en la fabricación.

• Daños causados por el uso del artículo con un componente de otro fabricante que no cumpla con las especificaciones de los productos.

• Daños causados por accidente, mal uso, uso indebido, fuego, contacto con líquidos, terremotos o cualquier otra causa externa.

• Daños causados por utilizar el producto incumpliendo las instrucciones recogidas en el manual del usuario, en las especificaciones técnicas o en cualquier otra instrucción publicada sobre el producto.

• Daños causados por un servicio (incluidas actualizaciones y/o ampliaciones) realizado por una persona que no sea un representante de "BLACKPHONE", ni un proveedor de servicios autorizado por las marcas comercializadas.

• Productos de "BLACKPHONE" que hayan sido modificados para alterar sus funciones o capacidades sin la autorización previa por escrito de la empresa.

• Daños causados por el uso habitual o resultado del desgaste lógico del producto.

• Si se ha eliminado o manipulado el número de serie del producto.

• Si "BLACKPHONE" tiene motivos razonables para cuestionar la procedencia del producto de acuerdo con la información proporcionada por las fuerzas de orden pública, sea el caso, que no presente un comprobante de compra, o que no sea capaz de desactivar la contraseña habilitada o cualquier otra medida de seguridad diseñada para evitar el acceso no autorizado al producto, no pudiendo demostrar de ninguna manera que Usted es el usuario autorizado del mismo.

"BLACKPHONE" no garantiza que el funcionamiento del producto sea ininterrumpido o estará libre de errores. Asimismo, no es responsable de los daños que surjan por no seguir las instrucciones relativas al uso del producto.

### Invalidación de la Garantía

"BLACKPHONE" se exige de hacer efectiva la garantía en los siguientes casos:

• Cuando el Cliente no presente el comprobante original de compra o este presenta signos de alteración, falsificación, se encuentra incompleto o su escritura sea poco legible.

• Cuando el plazo de la garantía haya culminado.

• Cuando el producto presente en su serie o sellos de seguridad alguna alteración, remoción o manipulación indebida que afecten partes internas o externas del equipo.

• Problemas ocasionados por desastres naturales, variaciones de voltaje (sobrecarga), vandalismo, robo, virus informáticos, invasión de cuerpos extraños al producto como agua, arena, insectos o similares.

• Cuando el producto denote rayones, abolladuras o alteraciones derivadas de caída o manipulación indebida.

• Problemas ocasionados por uso / traslado inapropiado o variante de temperatura que afecten partes internas o externas del equipo.

• Cuando la pantalla del producto presente píxeles defectuosos.

Nota: Los accesorios y obsequios incluidos en el producto, no poseen garantía.

### Servicio de Garantía

Para ejecutar la garantía el Cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Presentar el comprobante original de compra, único documento válido.
2. Entregar el equipo, accesorios y manuales en las mismas condiciones en las que fue adquirido.
3. Efectuar el trámite en la ciudad y/o localidad donde el equipo fue adquirido.

El departamento técnico que representa a la marca determinará si el daño que presenta el producto se encuentra dentro de los términos de la garantía. En caso de presentarse daños en los materiales o mano de obra del producto, el fabricante de la marca será el encargado de determinar a su discreción si, 1) repara el producto con piezas nuevas o similares a estas en lo relativo a funcionalidad y confiabilidad, 2) cambiará el producto por uno nuevo equivalente o similar en cuanto a su funcionalidad y confiabilidad.

El cliente declara conocer y acepta que el tiempo estimado para la reparación de un equipo oscila entre los (30) a (60) días continuos.

"BLACKPHONE" o sus agentes pueden requerir algún documento o dato vinculado a la compra, así como repuestas a preguntas diseñadas para asesorar los problemas potenciales y seguir así el procedimiento diseñado a los efectos. Antes de someter el producto al servicio de garantía el Cliente deberá tener un respaldo por separado que contenga copia de los contenidos almacenados, removiendo toda la información personal que quisiera proteger y desactivando cualquier contraseña.

Durante el servicio de garantía es posible que los contenidos en el dispositivo sean eliminados, reemplazados o formateados. "BLACKPHONE" y sus agentes no serán responsables por cualquier pérdida de programas de "software" o cualquier otra información contenida en el dispositivo.

### Aclaraciones

"BLACKPHONE" solo se rige por las políticas de garantía proporcionadas por el proveedor de cada marca.

"BLACKPHONE" no ofrece garantía por productos que se encuentran en oferta o liquidación, ni acepta cambios y/o devoluciones de los mismos.

Nota: Todos los reclamos realizados según la garantía limitada del fabricante, se regirán por los términos establecidos en este documento de garantía.

### Aceptación y Ratificación

El Cliente acepta y ratifica íntegramente el contenido de los presentes términos y condiciones en virtud de haberlos leído y comprendido. Para constancia, suscribe la orden de trabajo al reverso

Firma

Nombre

C.I.



FECHA... Quito 2024-01-23

LOCAL... Black phone store

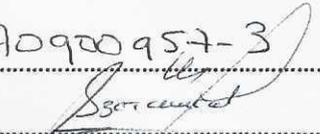
PERSONA QUE ATENDIO.....

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

el dia 30-10-2023 compre el adaptador-20 iph  
white por un valor de \$ 25= pensando que  
compraba un producto original, pero lamentablemente  
solo cargo unos dias, por lo que el 21 de Noviembre  
despues de solo 2 dias el cargador no serviz y  
me cambiaron por otro, despues en diciembre el  
20 me cambiaron otra vez el cargador, indicando  
q' a veces viene con fallz. el sabado 20 de  
enero otra vez vine a reclamar q' el cargador  
otra vez no carga y me indicaron q' si esteba  
cargando, pero hoy 23-01-24 q' vine otra vez  
a reclamar, miz indican q' no pueden cambiar  
a pesar q' hicieron las respectivas pruebas y el  
cargador no carga, Por lo que me siento estabada.

NOMBRES: Siluz Betancourt

C.C. 170900957-3

FIRMA: 

TELEFONO: 0984580112

Se supone q' compré un producto de calidad,  
y no soy la única persona, porque en noviembre  
q' hice mi primer reclamo había otra persona  
con el mismo problema.

Por lo que solicito me devuelvan el dinero.

en espera de una favorable solución a mi  
pedido, quedo de Ud(s) muy agradecida.

Atentamente

Silvia Betancourt

24 - ENERO - 2024.

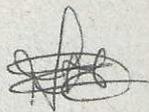
(INGRESAPO REX.)

**Comprobante de Compra/Venta: 202311000569**

**Fecha de emisión:** 21/11/2023 **Vencimiento:** 0 días  
**Documento:** NVE 001-001-000035567 **Autorización:** 9999999999  
**Cliente:** Consumidor Final - (Asociado a Consumidor Final)  
**Teléfonos:** N/A  
**Referencia:** 35567  
**Adicional 1:** TIENDA  
**Vendedor:** FRANCY MOLINA  
**Estado:** Cobrado  
**Bodega:** Blackphone Recreo  
**Dirección:** N/A

**Bienes/Servicios**

Cantidad	Código	Bien/Servicio	Detalle	Precio	Ret IR	% desc	Desc	Subtotal
1.00 Unid.	A.AP.A DAPT.0 20.WH. X	Apple_Adaptador_20 W_White	Apple_Adaptador_2 0 W_White	\$0.01		100.00 %	\$0.01	\$0.00

**Descripción:** CAMBIO POR GARANTIA**Subtotal 12%:** \$0.00**Subtotal 0%:** \$0.00**Descuento:** \$0.01**IVA:** \$0.00**Total:** \$0.00**Saldo:** \$0.00


Elaborado por: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_

**Comprobante de Compra/Venta: 202310000700**

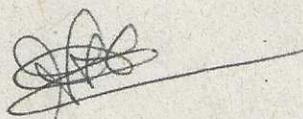
**Fecha de emisión:** 30/10/2023 **Vencimiento:** 0 días  
**Documento:** NVE 001-001-000324443 **Autorización:** 9999999999  
**Cliete:** Consumidor Final - Ruc: 99999999999999  
**Teléfonos:** 000000  
**Referencia:** 324443  
**Vendedor:** FRANCY MOLINA  
**Estado:** Pendiente  
**Bodega:** Blackphone Recreo  
**Dirección:** N/A

**Bienes/Servicios**

Cantidad	Código	Bien/Servicio	Detalle	Precio	Ret IR	% desc	Desc	Subtotal
1.00 Unid.	A.AP.A DAPT.0 20.WH. X	Apple_Adaptador_20 W_White	Apple_Adaptador_2 0 W_White	\$25.00		0.00%	\$0.00	\$25.00

**Descripción:** VENTA DE ACCESORIO

**Subtotal 12%:** \$0.00  
**Subtotal 0%:** \$25.00  
**IVA:** \$0.00  
**Total:** \$25.00  
**Saldo:** \$25.00



Elaborado por: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_