



El Recreo

FECHA 19/12/2024

LOCAL Cellmania

PERSONA QUE ATENDIO _____

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

Con fecha 12/10/2024 Adquirí en dicho Local un celular de la marca TECNO SPARK 30c, el cual con el pasar de los días presento fallas en los parlantes, me acerque al local por preguntar si puedo dejar por el tema de garantía con fecha 28/11/2024, las condiciones en las que dije fueron tal cual como ellos me habían dicho, por temas laborales no podía hacer uso del mismo por lo cual se encontraba en perfectas condiciones, días después de haberlo dejado no recibí ninguna notificación por parte de la empresa por lo cual me sugieren escribir a un número el cual 15 días después me da contestación el día de hoy me acerco a retirar el dispositivo y me entregan un dispositivo en distintas condiciones a las que dije, es decir con rayones.

La única solución que me dicen es que directamente tengo que yo arreglar con la marca y creo que si compro en un lugar legal se debe manejar ciertos protocolos.

NOMBRES Ana Katherine García Díaz

CC 1326007390

FIRMA Ana Katherine García

TELÉFONO 0983522592

- No dispongo de la factura por temas de la garantía, por lo cual adjunto el certificado de garantía y captura del mensaje donde se detalla la fecha de compra.

Estimado equipo de administración Centro Comercial El Recreo

Espero que este mensaje les encuentre bien. Me dirijo a ustedes para informarles sobre la situación relacionada con el cliente de la orden 403, en la cual se brindó asistencia adicional a pesar de que nuestra política de garantía no cubre el tipo de reparación realizada.

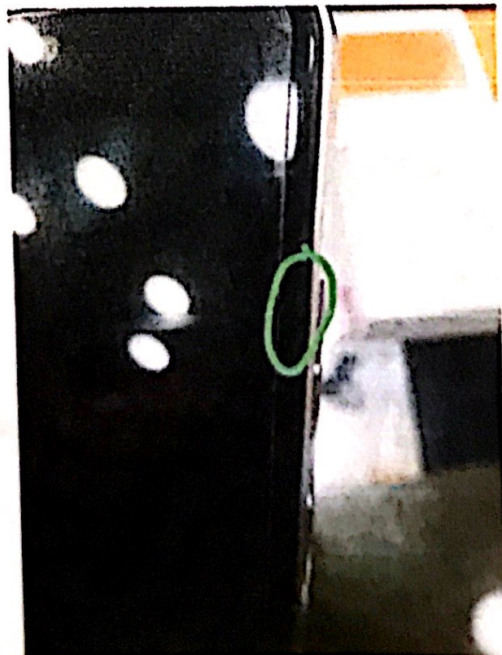
El cliente en cuestión trajo su equipo a nuestro establecimiento, donde se le informó que, tras una revisión inicial, era necesario enviarlo a la marca para su reparación. Agradecemos su paciencia y comprensión durante este proceso. Una vez que el equipo fue enviado a la marca, se realizó una reparación exitosa, y el equipo fue devuelto a nosotros.

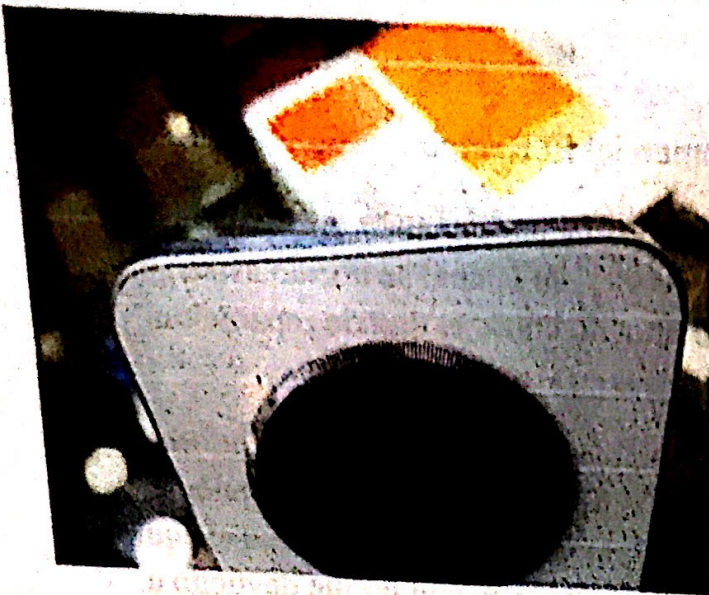
Sin embargo, al momento de entregar el equipo reparado al cliente, se manifestó su descontento debido a que el dispositivo había sido abierto durante el proceso de reparación y argumenta que el equipo regreso en mal estado lo cual no es así. Es importante señalar que, en nuestra comunicación previa, se le especificó que el equipo aún contaba con garantía, ya que la reparación fue realizada por la misma marca que fabrica el producto. A pesar de esto, el cliente ha decidido no aceptar el equipo reparado.

Quisiera destacar que, aunque en nuestro certificado de garantía se indica claramente que en hardware (pantalla, parlantes, pin de carga, etc.) de los equipos no le cubrimos garantía, en esta ocasión hicimos una excepción y proporcionamos nuestra ayuda sin costo adicional al cliente. Esto fue en un esfuerzo por garantizar su satisfacción y mantener una buena relación comercial.

Considero que es fundamental que se documente esta situación para futuras referencias y para que el equipo esté al tanto de las decisiones tomadas en este caso. Estoy a su disposición para discutir más a fondo este asunto o para cualquier otra consulta que puedan tener.

a continuación le adjunto fotografías donde el cliente argumenta haber daños lo cual no se evidencia:





Agradezco su atención y apoyo en este tema.

Atentamente:

KEVIN OMAR CUZCO SANCHEZ

C.I: 1719908913

JEFE AREA DE SERVICIO TECNICO - CELLMANIA

mobile
EQUIPOS ELECTRICOS S.A. ECUADOR
Ing. Miguel Martinez
Gerente General

e3technology
soluciones tecnológicas
RUC 1792420563061

CELMANIA
JEFE INGRESADO
BODEGA

LIENTE: Ana Katherine García Díaz

ÉDULA: 1726007790

DIRECCIÓN: Terremeria

TELÉFONO: 0983522592

FECHA DE INGRESO: 28/11/24

CLÁUSULAS DE TRABAJO POR PARTE DE CELLMAN HACIA EL CLIENTE

- Por disposición de la POLICIA JUDICIAL y de acuerdo a la ley orgánica de Telecomunicaciones art. 117 se prohíbe trabajar con teléfonos reportados, bloqueados o robados, si se comprueba dicho ilícito se dará aviso a la policía judicial para que se proceda a la retención del equipo y de la persona que lo tiene en su procedencia.
- Todo teléfono será recibido con datos del cliente y con una copia de su identificación.
- La revisión de cualquier equipo tiene un costo de \$5 dólares, en el caso que el cliente apruebe el arreglo del equipo dicho costo no se incluirá en la mano de obra.
- Una vez aprobado el arreglo de su equipo EL CLIENTE tiene un lapso de 30 días para retirar su equipo, caso contrario el equipo será rematado para cubrir gastos de repuestos y de mano de obra.
- En caso de GARANTIA del equipo por parte de compra en CELLMAN es indispensable presentar la factura de compra, no existe garantía en auricular, parlante, micrófono, pin de carga, batería, display ya que estos elementos son expuestos al uso y son susceptibles a daños de agua, humedad o polvo.
- Exija su factura de SERVICIO TECNICO es su único comprobante para garantía de su arreglo. La garantía de servicio técnico es de 8 días a partir de la entrega y solo sobre el elemento trabajado, no existe garantía en display, táctil o repuestos genéricos, estos van probados el momento de la entrega.

Por medio de la presente se procede a realizar un contrato de ejecución de servicio técnico por parte de EL CLIENTE quien en adelante se denominará EL CONTRATANTE y de la empresa CELLMAN quien en adelante se denominará EL CONTRATISTA, el detalle de la fecha del contrato como el nombre y los datos de EL CLIENTE se detallan en la parte superior. Se celebra el siguiente CONTRATO DE SERVICIO TÉCNICO, que se regirá en lo que se pacte expresamente por la legislación del Ecuador que regulan la materia. OBJETO:

PRIMERO: EL CONTRATANTE, entrega para su revisión y eventual arreglo un equipo de telecomunicaciones móvil abajo descrito y se obliga a pagar a EL CONTRATISTA el valor estipulado en este contrato.

SEGUNDO: EL CONTRATANTE declara que es propietario del equipo de telecomunicaciones móvil abajo descrito y absuelve de cualquier responsabilidad a EL CONTRATISTA.

TERCERO: EL CONTRATANTE acepta las cláusulas de trabajo expuestas por parte de EL CONTRATISTA y no tiene derechos a reclamos posteriores.

HUELLA DIGITAL
CLIENTE



Ana Katherine García Díaz

CLIENTE

C.I. 1726007790

RECIBI CONFORME VENDEDOR

C.I. 1150004027

OBSERVACIONES

ORDEN: #403

ARTICULO Y COLOR: celular (Blanco)

IMEI: 358112A63358348

LOCAL QUE RECIBE: Peñero

MODELO: Tecno Spark 30C 256 GB + 8 GB

DAÑO: El cliente manifiesta que los parlantes al momento de escuchar audios a música se escuchan como remorosos y no se escucha nítido.

CON QUE RECIBE: celular, cargador, cable, audífonos en caja

INFORMACIÓN SOBRE SU ORDEN DE INGRESO

TRABAJO A REALIZAR

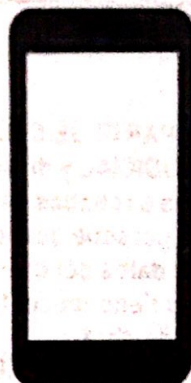
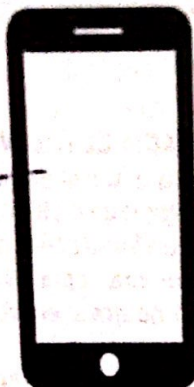
DETALLE ESTADO DEL EQUIPO

PARTE FRONTAL

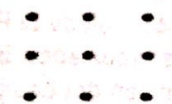
PARTE POSTERIOR

- ✓ VERIFICACIÓN DE BANDAS
- ✓ VERIFICACIÓN NO ENCIENDE
- ✓ DISPLAY / TOUCH / GLASS
- ✓ BATERÍA DE CARGA
- ✓ SOFTWARE
- ✓ TECLADO/BOTONES/HOME
- ✓ MICROFONO, AURICULAR
- ✓ ALTAVOZ
- ✓ GLASS/VISOR
- ✓ SEÑAL / ANTENA
- ✓ HUELLA DACTILAR
- ✓ REVISIÓN TOTAL
- ✓ SE RECIBE EL EQUIPO APAGADO

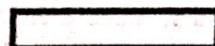
Mika



PATRÓN SEGURIDAD



CÓDIGO SEGURIDAD



CUARTO: EL CONTRATANTE acepta el ingreso de su equipo móvil con los daños detallados y cualquier daño adicional será informado por EL CONTRATISTA, se detalla en el grafico rayones golpes y uso del equipo y EL CONTRATISTA no aceptará reclamos posteriores, de igual manera EL CONTRATISTA no se responsabiliza por rayones o huellas por parte del arreglo del equipo ya que estos son parte inevitable del arreglo o del servicio técnico de dichos equipos. QUINTO: EL CONTRATISTA el momento del ingreso del equipo revisa los daños detallados por EL CONTRATANTE y EL CONTRATISTA no se responsabiliza por daños que no fueron detallados por EL CONTRATANTE. Si el equipo se recibe apagado por EL CONTRATANTE el CONTRATISTA no se responsabiliza por daños del equipo en especial por DISPLAY O TÁCTIL. EL CONTRATISTA no se responsabiliza por daños no detallados por EL CONTRATANTE.

SEXTO: OBLIGACION ESPECIAL DE EL CONTRATANTE: Si pasados treinta (30) días calendario de la firma de este contrato el CONTRATANTE no ha retirado el teléfono celular, EL CONTRATANTE otorga AL CONTRATISTA la propiedad plena sobre el equipo objetado en este contrato.

SEPTIMO: LA GARANTIA. El contratista garantiza el trabajo realizado, con las siguientes salvedades: 1. Todo trabajo que implique software "no tiene garantía" 2. No se responde por daños que no se hubiera determinado previamente en el DIAGNOSTICO: Y que además EL CONTRATANTE no hubiera contratado su arreglo. 3. No se responde por daños presentados con posterioridad. 4. Que EL CONTRATANTE, directamente, o por terceras personas haya manipulado el equipo objeto de este contrato, o destruido el sello de garantía colocado por EL CONTRATISTA. 5. Que EL CONTRATANTE haya dado mal uso al equipo o lo haya expuesto a golpes o factores que lo deterioren. 6. No hay garantía en trabajos donde la intervención técnica implique riesgo, como el caso de software, flex digital, cortos circuitos y demás que se ocasionen, para lo cual se hará conocer previamente AL CONTRATANTE. 7. La GARANTIA sobre arreglos de hardware (arreglos físicos) es limitado a 30 días a partir de la fecha de reparación. 8. No hay garantía sobre táctil, puerto de carga, auriculares, timbres y micrófono.

OCTAVO: DECLARACION ESPECIAL Y ANEXOS: EL CONTRATANTE declara expresamente, que el teléfono celular que se entrega para reparación, es de su propiedad y por tanto asume toda responsabilidad legal en respaldo de lo manifestado se ANEXA ESTE CONTRATO FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANIA Y/O HUELLA DEL CONTRATANTE, Para constancia, se ha firmado quienes en ella intervinieron.

APROBADO POR: ASOCIACION DE COMERCIALIZADORES EN TELECOMUNICACIONES DE ECUADOR

HUELLA DIGITAL
CLIENTE



[Signature]

CLIENTE

C.I. 1726003390

[Signature]

RECIBI CONFORME VENDEDOR

C.I. 1150007024

INFORMACIÓN SOBRE SU ORDEN DE INGRESO

OMAR GUTIERREZ



Carlcare
Service

Retornar hoja de Servicio



Nombre del centro de Carlcare-UIO

Contacto del centro de

Diego de Almagro N31-76 1824, Quito 170517, Quito,

Línea de consulta

994863123

Contacto del centro de
servicio

+593-962241641

Nombre del

EQUIPOS

Numero de

983150218

Dirección

Numero de Telefono

983150218

DIEGO DE ALMAGRO Y WHYMPER, Quito, Pichincha, Ecuador

No. Hoja de Servicio ECJS2024121100019

IMEI/SN1

358112863358348

Material

10061138

Estado de la garantía

Under Warranty

Tipo de servicio

Normal

Monto

0.0

Retorno Encendido 2024/12/13 17:12:39

Falla	Servicio	Piezas consumidas
190-Speaker Failure	40-Speaker Replaced	19401318-Spur SPK 15*11*2.5mm Spring
510-Assembly Poor	30-Other Mechanical/Cosmetic Parts Rep	38103786-Mi hsg KL5 ORBIT WHITE V1 XG N
120-Subboard Problem	32-Sub-board Replaced	12205555-PF PCBA SUB+Label KL5 XK678 1 A1



Observación del técnico REEMPLAZO DE SUB PBA, CARCASA POSTERIOR Y SPEAKER

Términos y condiciones

1. La garantía del teléfono está sujeta a verificación técnica y física en el centro de servicio. La empresa tendrá el exclusivo criterio de rechazar el mismo, si se determina que el teléfono no está cubierto por la garantía.

2. El precio de los repuestos en los casos de garantía se cobrará según la lista de precios de la Compañía.

3. Datos del usuario: el teléfono se actualizará con la última versión del software, lo que provocará que se borren todos los datos del usuario. Respetamos la privacidad individual y, por lo tanto, no realizamos copias de seguridad de los datos; se sugiere al usuario que realice una copia de seguridad de los datos antes de enviar el teléfono para reparación. No seremos responsables de ninguna pérdida de datos durante el proceso de reparación. Durante el curso de la reparación, puede ser necesario reemplazar la placa de circuito impreso (PCB), en este caso la unidad tendrá un número IMEI diferente.

4. En caso de que el cliente no retire la entrega del centro de servicio de la Compañía dentro de los 30 días posteriores a la notificación por escrito de la Compañía, la Compañía se reserva el derecho de subastar el producto para recuperar los costos de reparación del cliente.

Traiga la hoja de trabajo original para poder recoger su producto.

Firma del cliente con

Firma del Centro de

Fecha