

FECHA 18 de Julio 2025

LOCAL NOVICOMPU

PERSONA QUE ATENDIO VICENTE PATRICK TOBAR

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

Me acerque el día 19 de mayo a comprar un celular. Xiami Redmi Note 13 pro (8 + 256Gb) negro por un valor de 277.87 sucede que el día 29 de junio presenta fallas porque se cuelga las aplicaciones, y sale un mensaje "fallo del sistema" por lo que me acerco al local y me indican que me acerque al servicio técnico; posterior a eso me acerco y me dan una orden de servicio ODSOME2638 y que tengo que esperar 7 días para darme el celular me acerco en el tiempo dado y me dicen que tengo que seguir esperando; me proporcionaron un número al que tengo que llamar para saber cuando me dan mi teléfono.

Han transcurrido 3 semanas y no tengo ninguna respuesta favorable e mas ya no me contestan los mensajes y tampoco las llamadas.

El jueves 18 de julio me acerco al local donde obtuve el producto para que me den una solución pero me informan que la política de la empresa es que siga esperando la respuesta del servicio técnico. La molestia mía es porque pague por un producto que no funciona no me dan solución y tampoco me quieren reembolsar el valor del dispositivo solicitado.

NOMBRES Jenny Maritza Silva

C.C. 1713888665

FIRMA

TELEFONO 0984746154

FECHA 18 de julio 2025LOCAL NOVICOMPUPERSONA QUE ATENDIO VICENTE PATRICIO TOBAR

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

Me acerque el día 19 de mayo a comprar un celular. Xiami Redmi Note 13 pro (8+256Gb) negro por un valor de 277.87 sucede que el día 29 de junio presenta fallas porque se cuelga las aplicaciones, y sale un mensaje "fallo del sistema" por lo que me acerco al local y me indican que me acerque al servicio técnico; posterior a eso me acerco y me dan una orden de servicio ODSOME2638 y que tengo que esperar 7 días para darme el celular me acerco en el tiempo dado y me dicen que tengo que seguir esperando; me proporcionaron un número al que tengo que llamar para saber cuando me dan mi teléfono.

Han transcurrido 3 semanas y no tengo ninguna respuesta favorable a mas ya no me contestan los mensajes y tampoco las llamadas.

Hoy jueves 18 de julio me acerco al local donde obtuve el producto para que me den una solución pero me informan que la política de la empresa es que siga esperando la respuesta del servicio técnico. La molestia mía es porque pague por un producto que no funciona no me dan solución y tampoco me quieren reembolsar el valor del dispositivo citado.

NOMBRES Jenny Maritza SilvaC.C. 1713888665FIRMA [Firma]TELÉFONO 0984746154 ✓

Como comprenderán, no podemos seguir esperando la mala voluntad si pagamos por un aparato tecnológico que no funciona.

Estamos incomunicados porque no tenemos el teléfono por el que cancelamos dicho valor.

Solicito a quien corresponda una respuesta favorable a mi petición puesto que en el local no quieren dar una pronta solución, necesitamos resolver este impase porque nos genera malestar e inconvenientes falta de comunicación por no tener el aparato.

PSDPA Me envíen a Guayaquil a las oficinas principales a que realice la queja ya que aduce que ella solo es una trabajadora y nada puede hacer por tanta insistencia. Vamon al servicio técnico y manifiesto que el 25 de julio recién tiene una respuesta que siga esperando.

20 - juv

QUITO
CENTRO COMERCIAL QUICENTRO SHOPPING
AV. NN.UU. Y SHYRIS, JUNTO A MOVISTAR

Scanned with CamScanner

ORDEN DE SERVICIO

Centro de Atención Woden Central Quito

ODSOME2638



Fecha 30/05/2024 Hora 14:17

el estado de su equipo ingresando a <http://wts-ecuador.woden.com.ec/wdrp/ods> con el prefijo OME o en nuestra línea de atención al usuario 096 3000 279

USUARIO		PRODUCTO	
OVICOMPU KENETH ORTIZ		Modelo	Xiaomi Redmi Note 13 PRO (E)
792291666001	Teléfono 0984715592	Marca	XIAOMI (E)
DRINTE GUERRERO MARTINEZ		MIN	0984715592
keneth-ortiz@hotmail.com	Ciudad Quito	IMEI	867237079805909

0583058837
Negro Miguel
19/05/2024
867237079805917

DISTRIBUIDOR

to Distribuidor:	
Distribuidor:	
INSPECCIÓN FÍSICA	
OK	Conectores Rayado
No	Manos Libres No
OK	Pantalla OK
No	Visor Camara Rayado
OK	Teclado OK
No	Cargador No
OK	Tapa de Batería Rayado
No	Memoria No aplica
acciones de ingreso: equipo ingresa para validación de garantía//ingresa encendido//estado cosmético y sensor de humedad pendiente de verificación por parte del técnico, se informa costo de revisión de (5.70+iva / 8.55+iva) según la gama si no es validada la garantía//	
e si este equipo o IMEI a ingresado en más de una ocasión a servicio técnico	

INGRESO

Por	Fabricante	Condición Ingreso Validación Garantía
del cliente Aplicaciones,Display,Pantalla Táctil,Recalentamiento		
entarios cliente Cliente indica que el equipo no funciona el táctil sale la pantalla distorsionada, cuando quiere abrir una aplicación sale error en el sistema Y se esta recalentando		

DIAGNÓSTICO Y/O REPARACIÓN

oma	
paración	
puesto	
erificación	
eparado por	Fecha revisión
estado Final	Nuevo modelo
	Fecha Reparación
	Nuevo IMEI

OBSERVACIONES DE DIAGNÓSTICO Y/O REPARACIÓN

CONDICIONES DE SERVICIO

* Estoy consciente de los riesgos de pérdida de información, por lo que he realizado un respaldo previo al ingreso del equipo, por lo tanto expresamente libero a WODEN S.A. de cualquier responsabilidad por la pérdida de información, que no haya sido respaldada. Entiendo 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 libero a WODEN S.A. de cualquier responsabilidad por este concepto. WODEN S.A. aplicará 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 garantías descritas por el fabricante no tendrán ningún costo para el cliente final. Por medio de este documento, el cliente autoriza a WODEN S.A., que en caso de que el equipo se encuentre fuera de garantía, el precio de revisión (sin IVA incluido) sea de US \$7.00 o US \$18.00 En caso de que el cliente no acepte el presupuesto y luego de haber sido revisado su equipo, no se autorice la reparación, el cliente tendrá que cancelar el valor de la revisión según la gama del equipo. En caso de que este valor supere el establecido, WODEN S.A. realizará 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 intervenidos en un taller no autorizado y que no puedan ser reparados, tendrá 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 sulfato, haya sido manipulado en otro taller, con daño de encendido o si el cliente ha solicitado 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. GARANTIA 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 huellas evidentes de maltrato y/o humedad, antes o después de la reparación, si el equipo haya sido 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 libero a WODEN de cualquier responsabilidad por este concepto. En caso de problemas en el sistema de carga o problemas con accesorios, si el cliente no ha entregado para su revisión, cargador, batería, o 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 surgen en virtud del presente instrumento o en relación con él, en forma amistosa, de buena fe, 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 incluyendo sin limitación, el reclamo sobre la validez, interpretación, exigibilidad o incumplimiento de dichas condiciones finalmente será resuelto por un procedimiento de mediación ante el Centro de Mediación de la Función Judicial. Declaro conocer y aceptar en su totalidad el contenido arriba citado sobre los términos y condiciones de la solicitud del servicio de formulario de ingreso y orden de reparación detalladas en el presente documento para la reparación de mi equipo celular.

Acepto condiciones de servicio

Nombre:
Número de documento:
Fecha: