

FECHA 08 de MayoLOCAL 281PERSONA QUE ATENDIO Lenin y Angel

HAGA UNA DESCRIPCION DE LA SITUACION O PROBLEMA:

el día 27 de abril del 2024 me acerque al local Mobil Shopping donde deje mi telefono I phone 11 para un cambio de display lo cual el caballero me indica que era un display generico lo cual accedi, me lo entregaron el día siguiente lo cual fue minavio y el al momento de verlo me informa que tenia una mancha en la pantalla y tenia un mensaie que decia que el display estaba mal colocado a lo cual yo volui al lugar y el señor angel me supo decir que por quitar el mensaie me cobraban mas a lo cual no accedi por que no me habian informado que ese mensaie iba a salir, lo volui a dejar a mi celular y despues de 4 días al lunes me lo entregaron pero con la misma mancha y dañado el audio cosa que no estaba dañado ya con mi molestia dije que por favor ya no podia estar mas tiempo sin el telefono y querian que lo vuelva a dejar pero ya no accedi hable con el dueño lo cual me supo decir que le envíe un foto de la mancha y el anulaba el voucher y factura cosa que no hizo y el telefono ya no vale.

NOMBRES Camila Victoria Andrade CampaC.C. 1751601941FIRMA CamilaTELEFONO 0979208009

BANTE DE RECEPCIÓN D RESO A SERVICIO TECN

DIA
29

Marca
Modelo
Serie N°
IMEI:
Estado:

CANCEL

trato de mantenimiento o garantía será paga
SHOPPING, hará una revisión del teléfono
equipo
tado MOBILE SHOPPING no se responsa
e en propiedad el teléfono celular en pago
as naturales a la fecha de la notificación c
mos pueden presentar otras fallas no det
e los repuestos
ega la reparación de su teléfono celular ,
s mojados, o reparados por la misma fall

OBILE SHOPPING TECNOLOGIA YSERVICIOS CH
1792977126001
ucursal: PICHINCHA / QUITO / MARTISCAL
UCRE / JORGE WASHINGTON E4-127 Y AV
RIO AMAZONAS
Telefono: 0999730923
DNA #:10929
REIMPRESION

ajero: dar.cedeno
echa:29/4/2024 Hora:19:45:51
liente: Consumidor Final
mail: noname@noname.com
telefono: 000000
direccion: xxxxxx
edula/RUC:99999999999999

ESCRIP	CANT	P.UNIT	P.TOTAL
ERVICIO TECNICO	1	\$100.00	\$100
total			100.00

orma de pago:
arjeta de credito: \$100.00
ecibido: \$100.00 Cambio: \$0

DOCUMENTO SIN VALIDEZ TRIBUTARIA

MOBILE SHOPPING no otorga garantía
O. Si el cliente no retira el equipo pasado los 45 días de su ingreso, se declara al equipo como abar

LA GARANTIA NO SERA VALIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS:
Cuando el quipo haya sido intervenido, modificado,desmantelado,parcial o totalmente, tratado neg
como: golpes, mojado, polvo, humedad, arena, personas o talleres ajenos a MOBILE SHOPPING
Cuando el servicio ejecutado sea solamente Servicio de mantenimiento (Limpieza, lubricación y/o a
Cuando el equipo reparado no cuente con la debida protección (regulador de voltaje) de energía
MOBILE SHOPPING, no se hace responsable de la procedencia del quipo, el cliente DECLARA

Recibi Conforme

Resp

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE EQUIPO INGRESO A SERVICIO TECNICO

ORDEN
0004034

Recepción del Equipo	FECHA	AÑO	MES	DÍA	EQUIPO
	27	9	27		
	Marca	H.P.			
	Modelo	11			
	Serie N°				
Cliente:	Camila Andrade				IMEI:
Teléfono:	75160894-1				Estado:
E-mail:					
TRABAJO SOLICITADO					SOLUCIÓN APLICADA
Problema de pantalla					

OBSERVACIONES

Receptor no responde

Costo Servicio Técnico

\$ VALOR	
\$ ANTICIPO	
OTROS	
SALDO	40

CONDICIONES DE SERVICIO TÉCNICO

1. Todo trabajo de reparación que no esté cubierto por un contrato de mantenimiento o garantía será pagado al contado al momento en que el equipo celular sea recogido.
2. Después de recibido su equipo para su reparación MOBILE SHOPPING, hará una revisión del teléfono celular y determinará el costo de reparación. El cual será notificado al cliente y solamente bajo su autorización será reparado el equipo.
3. Si su solicitud de servicio técnico es expresamente determinado MOBILE SHOPPING no se responsabiliza por daños diferentes que pueda tener el equipo.
4. Terminado el trabajo de reparación, se notificará al cliente.
5. El cliente autoriza a que MOBILE SHOPPING, se adjudique en propiedad el teléfono celular en pago de los servicios de revisión, reparación y almacenamiento sobre equipos que no sean reclamados dentro de los 30 días naturales a la fecha de la notificación cotización y/o diagnóstico.
6. Equipos mojados no tienen garantía de reparación, los mismos pueden presentar otras fallas no determinadas.
7. El tiempo de reparación estará sujeto a la disponibilidad de los repuestos.
8. MOBILE SHOPPING garantiza a partir de la fecha de entrega la reparación de su teléfono celular, siempre y cuando se refieran a las mismas fallas reparadas por un periodo de 7 días naturales.
9. MOBILE SHOPPING no otorga garantía alguna en equipos mojados, o reparados por la misma falla por personal ajeno a esta empresa.
10. Si el cliente no retira el equipo pasado los 45 días de su ingreso, se declara al equipo como abandonado.

LA GARANTIA NO SERA VALIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- Cuando el equipo haya sido intervenido, modificado, desmantelado, parcial o totalmente, tratado negligente y consecuentemente haya sufrido daños atribuibles al usuario como: golpes, mojado, polvo, humedad, arena, personas o talleres ajenos a MOBILE SHOPPING.
- Cuando el servicio ejecutado sea solamente Servicio de mantenimiento (Limpieza, lubricación y/o ajustes).
- Cuando el equipo reparado no cuente con la debida protección (regulador de voltaje) de energía eléctrica.

MOBILE SHOPPING, no se hace responsable de la procedencia del equipo, el cliente declara que el equipo celular es de su propiedad y es de procedencia lícita.

Camila Andrade
Recibi Conforme

Responsable

Fecha Entrega
del Equipo

FECHA	AÑO	MES	DÍA

DESDE 4001 AL 5000

A quien corresponda.-

Administración Centro Comercial el Recreo

INFORME TÉCNICO

RESPONSABLE: MOBILE SHOPPING

CLIENTE: CAMILA ANDRADE

DISPOSITIVO MÓVIL: IPHONE 11

Mobile Shopping emite el siguiente informe con el objetivo de indicar el procedimiento llevado a cabo al equipo de la señorita Camila Andrade, por lo cual a continuación se explica lo realizado .

INSPECCIÓN FÍSICA

Observaciones de ingreso.- El dispositivo ingresó con signos de humedad, por esta razón la pantalla no mostraba funcionamiento alguno, es decir, la parte táctil del dispositivo estaba inutilizable.

Solución: Cambio de Display no original.

INGRESO

Fallo: DISPLAY (táctil)

Solución: Cambio de Display

NOTA: Se notificó al cliente que el display NO ES ORIGINAL por lo cual el sistema operativo de IPHONE lo iba a detectar, pero no influir en el funcionamiento correcto del equipo, de manera que el Cliente aceptó el cambio de display bajo estas condiciones, procediendo al cambio respectivo.

ENTREGA

Dispositivo: En óptimas condiciones

Pantalla: Táctil funcionando

NOTA: Entrega de dispositivo funcionando, cambio de display realizado, el cliente pudo verificar que la parte de la pantalla del equipo (táctil) está correcto.

OBSERVACIONES

El dispositivo ingresa a revisión por reclamo donde el cliente menciona que tiene un mensaje de "PIEZA DESCONOCIDA" en su dispositivo (Condiciones que fueron explicadas y aceptadas por el cliente previamente), con el objetivo de eliminar el mensaje se procedió a ingresar a servicio técnico al equipo para eliminar dicho mensaje con el objetivo de no presentar ningún problema con el cliente (gasto incurrido por Mobile Shopping).

El mensaje de "pieza desconocida" fue retirado, se procedió a la entrega del dispositivo.

Unas horas después la cliente llegó indicando que el dispositivo mostraba daños en audio, batería y una pequeña mancha presentada en la pantalla, a lo cual se le explicó que técnicamente no se topó ninguna otra pieza durante el procedimiento llevado anteriormente, sin embargo el dispositivo ingresó nuevamente para una revisión de los daños que mencionaba la cliente.

Llevado a cabo la revisión correspondiente se le indicó a la cliente que dichos daños fueron ocasionados por los signos de humedad que mostraba el equipo por estar en contacto con el agua, por ello la batería se vio involucrada presentando una ligera hinchazón, al igual que

las molestias con el sistema de audio del dispositivo. La solución que se le brindó a la cliente fue realizar un "Baño Químico" como la única manera de retirar todos los signos de humedad que presenta el equipo celular, sin dicho baño químico el dispositivo seguirá mostrando los daños indicados anteriormente, la solución presentada no fue tomada por la cliente y procedió a retirar el dispositivo.

La cliente llegó de nuevo solicitando el cambio de su display , es decir, colocar nuevamente el display con el que llegó el equipo en un inicio (el original del teléfono), la solicitud fue aceptada y se procedió a ingresar al teléfono móvil por 4ta vez para realizar el cambio solicitado por la cliente.

Una vez entregado el equipo bajo las condiciones de la cliente, se le recordó que ningún daño fue incurrido por Mobile Shopping ya que estos estropicios fueron producidos por causa de la exposición del equipo hacia el agua. Con este informe técnico Mobile Shopping indica que actuó de manera correcta y bajo los reglamentos propios de la empresa sin ocasionar perjuicio alguno.

Nota: el dispositivo móvil ingreso por 4 veces para ser sometido a revisiones y cambios respectivos.

Confiamos en que este informe les sea de utilidad al momento de tomar su decisión.

Sin nada más que acotar me despido atentamente.



Mobile Shopping
Administración