

CONDICIONES DE GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO – BITEL

A continuación, te comentamos las condiciones de la garantía otorgada a los equipos adquiridos en BITEL o un agente autorizado por nosotros; así como los alcances de nuestro servicio técnico:

I. DE LA GARANTÍA Y SUS CONDICIONES:

- 1.1 La garantía sólo será efectiva para EQUIPOS comprados en Bitel o a través de un canal de distribución autorizado por la empresa Viettel Perú S.AC.
- 1.2 EL EQUIPO cuenta con una garantía por un periodo de 12 meses, computados desde la fecha de la compra de éste. El periodo de garantía de los accesorios adicionales (batería, cargador, USB, cable de datos) es de 03 meses. Los accesorios no mencionados anteriormente no cuentan con garantía. Durante el periodo de garantía, EL EQUIPO será reparado de manera gratuita siempre que cumpla con las condiciones de garantía mencionadas en el presente documento; así como en el manual de garantía entregado al interior de la caja de cada EQUIPO.
- 1.3 No se encuentra dentro de la garantía de EL EQUIPO, el servicio de desbloqueo de este o de la Tarjeta SIM por ingresar incorrectamente la contraseña configurada.
- 1.4 La garantía no cubre Software u otras aplicaciones instaladas por EL CLIENTE; ni las consecuencias que estas produzcan en el funcionamiento alterado de EL EQUIPO.
- 1.5 Vencidos los plazos mencionados en el numeral 1.1., EL CLIENTE podrá ser atendido en el Servicio Técnico de BITEL, pagando el costo de diagnóstico, para que sea detectado el error, el cual será rebajado del precio de reparación en caso el cliente acepte la cotización enviada por el servicio técnico.
- 1.6 EL CLIENTE declara conocer y aceptar que de producirse uno de los supuestos señalados a continuación perderá la garantía otorgada a EL EQUIPO, debiendo asumir ante BITEL el importe de la reparación según los escenarios:
 - a. SI EL EQUIPO presenta señales de uso no adecuado o por uso contrario al indicado en el manual de usuario y/o uso en condiciones ambientales deficientes.
 - b. Cuando el problema reportado haya sido causado por uso de accesorios no originales, no aprobados por el fabricante o presente carcasas o piezas insertadas no compatibles o de una marca distinta a la adquirida.
 - c. SI EL EQUIPO presenta daños (externos o internos) por maltrato, accidente o negligencia; tales como: (i) caídas, (ii) contacto y/o ingreso de líquido (de cualquier origen), (iii) humedad, (iv) transpiración abundante, (v) contacto con arena, polvo o similar, (vi) derrame de alimentos, (vii) contacto con calor excesivo, (viii) conexión con fuente de voltaje irregular.
 - d. Si EL EQUIPO presenta daños físicos, tales como: ralladuras, quebraduras u otro daño en la pantalla, antena, carcasa u otra parte.

- e. La garantía no cubre limpieza de EL EQUIPO, el desgaste natural por uso, ni reemplazo de accesorios o piezas exteriores que hayan sido rayadas, dañadas o que tengan cualquier alteración estética.
- f. SI EL EQUIPO presenta señales de haber sido alternado, modificado, reparado y/o manipulado por personal no autorizado de BITEL.
- g. Si EL EQUIPO presenta el IMEI alterado, diferente al de la etiqueta de la parte trasera del celular o borrado.
- h. Si EL EQUIPO presenta software no homologado por Bitel, o se encuentra software de súper usuario que alteren el rendimiento regular de EL EQUIPO.

1.7 Las situaciones antes listadas no son limitativas, pues las cartillas de garantías entregadas al interior de la caja de cada EQUIPO podrían enlistar situaciones adicionales no contenidas en el presente documento.

1.8 EL CLIENTE declara conocer y encontrarse de acuerdo que, de presentarse y advertirse una de las situaciones antes enlistadas, BITEL no tendrá responsabilidad por las fallas o defectos que puedan presentarse.

1.9 Condiciones para reemplazar el equipo libre de cargos (condición no excluyente): Si dentro de las 48 horas luego de la compra del equipo y previa verificación en el Sistema de distribución de Bitel, se verifica que el producto adquirido presenta fallas de fábrica.”

II. DEL SERVICIO TÉCNICO Y SUS CONDICIONES:

2.1 EL EQUIPO internado por EL CLIENTE se encuentra sujeto a una evaluación técnica por parte del Servicio Técnico Autorizado por BITEL. BITEL no garantiza que EL EQUIPO internado se encuentre sujeto a reparación.

2.2 BITEL ni el Servicio Técnico Autorizado por Bitel serán responsables de cualquier pérdida de datos y/o aplicaciones contenidas en EL EQUIPO, que no sean parte de las configuraciones de fábrica. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE resguardar la información contenida y/o almacenada en EL EQUIPO.

2.3 La reparación de EL EQUIPO internado por EL CLIENTE podría encontrarse sujeto a cobro; para tal efecto, el Servicio Técnico Autorizado por Bitel podrá comunicarse directamente con EL CLIENTE a fin de informar el presupuesto y recibir la aceptación o no de la reparación bajo costo.

2.4 La garantía no será aplicable ni exigible en caso que del resultado de la evaluación técnica se concluya que la falla presentada se originó por alguna de las causales de exclusión listadas en el presente documento o en la cartilla de garantías entregadas al interior de cada caja de EL EQUIPO.

2.5 En caso el Servicio Técnico autorizado por BITEL advierta fallas complejas en el funcionamiento de EL EQUIPO y/o las fallas advertidas requieran mayor tiempo de revisión y/o reparación, BITEL tomará un periodo adicional para su reparación y/o diagnóstico. Para tal efecto, el Servicio Técnico y/o BITEL le informará de esta situación a EL CLIENTE dentro del plazo establecido inicialmente.

2.6 La reparación de un EQUIPO fuera de garantía está sujeta a la superación de las pruebas finales del Servicio Técnico autorizado por BITEL; de no ser así, será declarado irreparable

sin devolución del importe cobrado por la revisión de este. BITEL no será responsable por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que se presente durante la revisión o intento de reparación de equipos fuera de garantía

- 2.7 A través de la suscripción de la Orden de Internamiento, EL CLIENTE autoriza expresa y voluntariamente que el Servicio Técnico Autorizado por Bitel se comunice con él. Para ello, podrá tomar la información de contacto consignada anteriormente.
- 2.8 La orden de Ingreso entregada a EL CLIENTE durante el internamiento de EL EQUIPO es válida dentro de los 30 días desde su suscripción. EL CLIENTE deberá presentarla cuando desee recoger EL EQUIPO. En caso de extravío, pérdida, destrucción o robo de este documento, BITEL entregará EL EQUIPO internado únicamente a su titular presentando el original de su Documento Nacional de Identidad.
- 2.9 En caso un tercero desee recoger EL EQUIPO, será necesario que presente el original de la Orden de Ingreso por Garantía y una carta poder con firma del titular legalizado por Notario Público; mediante la cual le otorgue las facultades expresas para realizar las gestiones necesarias del recojo de EL EQUIPO y la suscripción de los documentos correspondientes.
- 2.10 BITEL no otorga equipos en préstamo. Cuando EL CLIENTE reciba excepcionalmente un equipo en préstamo, se detallará su entrega en la Orden de Ingreso. Por lo que, EL CLIENTE se encontrará obligado a mantener este en óptimas condiciones. En caso EL CLIENTE devuelva a BITEL dicho equipo con defectos y/o desperfectos en su funcionamiento, será responsable por la reparación del mismo. En caso EL CLIENTE desconozca dicha responsabilidad, Bitel tendrá derecho a retener temporalmente EL EQUIPO ingresado inicialmente al Servicio Técnico hasta que EL CLIENTE pague los gastos de reparación o reposición que se generen y/o iniciar las acciones legales que correspondan.
- 2.11 BITEL no ofrece el servicio de venta de repuestos, accesorios o piezas de los EQUIPOS que ofrece.
- 2.12 **PENALIDAD:** Si EL CLIENTE no recoge el equipo dentro de los 30 días calendarios, contados desde que se le informa la finalización de la revisión o reparación del mismo. Deberá pagar S/. 3.00 (Tres con 00/100 Soles) por cada día que EL EQUIPO permanezca en el almacén. Pasados los 60 días calendarios, contados desde que se le informa sobre la finalización de la revisión o reparación de EL EQUIPO, Bitel podrá tomar EL EQUIPO como parte de pago por el costo de almacenamiento.