

Política de Garantías

Fecha de última actualización: 15 de Marzo de 2024

C.I Sterling EFE 3.20 S.A.S., en adelante "**Next Technology**", reconoce la importancia de garantizar la satisfacción del cliente y cumplir con las disposiciones legales establecidas en la Ley Colombiana para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios (Ley 1480 de 2011) en cuanto a garantías se refiere. A continuación, presentamos nuestra política de garantías:

Alcance

Esta política de garantías se aplica a todos los productos y servicios ofrecidos por Next Technology dentro del territorio colombiano.

Cobertura de Garantía

Next Technology garantiza la calidad y el funcionamiento adecuado de todos sus productos y servicios de acuerdo con las especificaciones técnicas y los términos de garantía establecidos por ley y por el fabricante, si los hubiera.

Duración de la Garantía

La duración de la garantía varía según el tipo de producto o servicio adquirido y se especifica en el documento de garantía entregado al consumidor. En ausencia de un plazo específico de garantía, se aplicará la garantía legal establecida en la ley colombiana; sin embargo, la garantía ofrecida por **NEXT TECHNOLOGY**, es de **1 AÑO DIRECTAMENTE CON EL FABRICANTE**, a partir de la fecha de entrega del producto al consumidor.

Derechos del Consumidor

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, los consumidores tienen derecho a:

- Reparación gratuita, reposición o devolución del dinero en caso de productos defectuosos o que no correspondan a lo ofrecido o esperado.
- Garantía por el tiempo establecido y en las condiciones determinadas.
- Información clara y veraz sobre las características del producto o servicio, incluidas las condiciones de garantía.
- Ser asistidos por el Servicio de Atención al Cliente de Next Technology para la tramitación de reclamaciones y solicitudes relacionadas con garantías.

Procedimiento de Reclamación

Si experimentas algún problema con tu teléfono celular que esté cubierto por la garantía, sigue los siguientes pasos:

Documentación Previa

Antes de iniciar la reclamación, asegúrate de tener la siguiente documentación a mano:

- Factura de compra o recibo que demuestre la adquisición del teléfono celular y la fecha de compra.
- Documento de garantía proporcionado por el fabricante o el vendedor que detalla los términos y condiciones de la garantía.

Comunicación con el Servicio al Cliente

Ponte en contacto con el Servicio al Cliente del fabricante o del vendedor del teléfono celular.

Puedes hacerlo a través de los siguientes medios:

Número de teléfono de atención al cliente.

Correo electrónico de contacto.

Chat en línea en el sitio web del fabricante o vendedor.

Descripción del Problema

Explica detalladamente el problema que estás experimentando con tu teléfono celular.

Proporciona información precisa sobre los síntomas, cuándo comenzó el problema y cualquier acción que hayas tomado para intentar solucionarlo.

Envío de Documentación

Envía la documentación requerida, incluyendo la factura de compra y el documento de garantía, al Servicio al Cliente según sus instrucciones. Puede ser necesario enviar copias escaneadas por correo electrónico o adjuntarlas en un formulario en línea.

Evaluación del Problema

El fabricante o el vendedor del teléfono celular, evaluará el problema reportado y determinará si está cubierto por la garantía. Esto puede implicar pruebas técnicas o análisis del dispositivo.

Solución Propuesta

Una vez que se haya evaluado el problema, el fabricante o vendedor te proporcionará una solución propuesta. Esto puede incluir:

- Reparación del teléfono celular.
- Reemplazo del teléfono celular por uno nuevo o similar.
- Reembolso del dinero pagado por el teléfono celular.

Aceptación o Rechazo de la Solución Propuesta

Tienes derecho a aceptar o rechazar la solución propuesta por el fabricante o vendedor. Si estás satisfecho con la solución, procede según las instrucciones proporcionadas. Si no estás satisfecho, comunica tu desacuerdo y explora otras opciones disponibles.

Seguimiento de la Reclamación

Mantén un registro detallado de todas las comunicaciones y acciones relacionadas con tu reclamación de garantía. Si es necesario, sigue comunicándote con el Servicio al Cliente para obtener actualizaciones sobre el estado de tu reclamación.

Escalada de la Reclamación

Si no estás satisfecho con la respuesta recibida o si consideras que tus derechos no están siendo respetados, puedes considerar la posibilidad de presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia o buscar asesoramiento legal.

Resolución Final

Una vez que se haya llegado a una resolución final, asegúrate de recibir por escrito los detalles de la solución acordada y cualquier acción adicional que debas tomar, como la devolución del teléfono celular defectuoso.

Exclusiones de Garantía

La garantía no cubrirá daños causados por:

- Mal uso o abuso: Si se determina que el daño al teléfono celular fue causado por un mal uso evidente por parte del consumidor, como caídas, impactos, manipulación inadecuada, exposición al agua u otros líquidos, entre otros, la garantía podría ser excluida.
- Modificaciones no autorizadas: Si el teléfono celular ha sido desarmado o modificado de alguna manera por alguien que no esté autorizado por el fabricante, esto puede invalidar la garantía.

- Uso de accesorios no compatibles: Si se demuestra que el daño al teléfono celular fue causado por el uso de accesorios no autorizados o no compatibles, como cargadores o baterías de terceros, la garantía puede ser excluida.
- Desgaste normal: La garantía no cubrirá el desgaste normal del teléfono celular que ocurre como resultado del uso regular, como arañazos en la pantalla o pérdida de brillo en la carcasa debido al uso diario.

Proceso de Gestión de Garantías

Next Technology se compromete a brindar un proceso eficiente y transparente para la gestión de garantías, que incluye:

- Registro y seguimiento de reclamaciones de garantía.
- Evaluación técnica y diagnóstico del producto o servicio reclamado.
- Reparación, reposición o reembolso según corresponda.
- Comunicación oportuna con el cliente sobre el estado de su reclamación.
- Registro y análisis de reclamaciones para identificar áreas de mejora.

Contacto

Para cualquier consulta o reclamación relacionada con garantías, los consumidores pueden ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes medios de contacto:

Medellín:

Dirección: Calle 53 # 49 - 88

Teléfono: 3011377270

Bogotá:

Dirección: Calle 13 # 15-73 Local 1-38

Teléfono: 3222956368

Villavicencio:

Dirección: Carrera 31ª # 36-48 Al respaldo del C.C Parque el hacha

Teléfono: 3102752113

Legislación Aplicable

Esta política se rige por la legislación colombiana aplicable en materia de protección al consumidor.

¡Gracias por confiar en C.I Sterling EFE 3.20 S.A.S!