

Garantía de mi equipo

- ¿Cuánto dura la garantía de mi equipo?
 - Tu equipo cuenta con un año de garantía desde la fecha de entrega, la cual es otorgada por el Fabricante de tu equipo.
 - Ten presente que esta garantía es válida siempre y cuando el equipo haya sido vendido a través de un canal autorizado de Movistar
 - No olvides que las piezas que se requieran para reparar tu equipo tendrán una garantía limitada, que estará a cargo del Fabricante de las mismas.
 - El servicio técnico prestado tendrá una garantía de 3 meses a cargo de Movistar.
- ¿Qué no cubre la garantía de mi equipo?

Si uno o más de uno de los siguientes criterios se cumplen, el equipo podría ser excluido de la garantía por el Fabricante:

 - Defectos o daños derivados del uso contrario al indicado en el manual de usuario y/o carta de garantía.
 - Cuando el teléfono haya sido abierto, reparado por personas o Centros de Servicio no Autorizados por el Fabricante o presente rastros de alteración o manipulación.
 - Daños derivados de accidentes, golpes, evidencia de residuos líquidos o humedad (para este último se realiza previa validación del taller)
 - Daño a causa del uso de accesorios no originales o no recomendados en la carta de garantía.
 - Rupturas o daños causados a la antena
 - Intentos de manipulación del software del teléfono.
 - El equipo no deberá estar intervenido o manipulado por terceros, la etiqueta MEID / ESN / IMEI debe ser clara, no estar dañada o alterada
 - Equipo forzado o con daños mecánicos.
 - Daño causado por fuerza mayor o caso fortuito (Daño previsible no perceptible o por fenómenos naturales)
 - Daño causado fuera del período de garantía
 - Desgaste normal de partes cosméticas
- ¿Qué debo realizarle a mi equipo o qué debo llevar para el ingreso a servicio técnico?
 - Antes del ingreso, debes realizar una copia de seguridad de tu equipo debido a que en Taller se elimina esta información por seguridad y privacidad del usuario
 - Lleva los accesorios necesarios para la revisión de tu equipo, es decir, si la batería está fallando por carga, deberás llevar el cargador.
 - Recuerda que el equipo no debe estar bloqueado (cuenta Knox, ID Apple, ID Google) para evitar que sea devuelto sin revisión
 - Si el titular de la línea o el contacto autorizado no realiza el ingreso a servicio técnico sino un tercero, éste debe estar autorizado por el titular. Para mayor información comunicarse al *611 para Cliente Individual y al #600 para Cliente Corporativo

- ¿Qué información debo tener en cuenta sobre la garantía de mi equipo al momento del ingreso a servicio técnico?
 - Para hacer efectiva la garantía, debes acercarte al centro de experiencia más cercano o directamente al centro de servicio del fabricante con el producto y tu documento de identificación original
 - La garantía del equipo será validada con el diagnóstico que para tal efecto realice el Taller
 - El cambio, la reparación del teléfono o partes de este, se realizará de acuerdo con el diagnóstico del Taller y bajo criterios de la Ley.

Nota: El hecho de existir una falla considerada "en garantía" no implica necesariamente el cambio o reemplazo del equipo sino la reparación del mismo (a no ser que la unidad sea considerada irreparable)

 - La reparación o reemplazo puede involucrar el uso de productos reacondicionados o funcionalmente equivalentes.
 - Si tu teléfono se encuentra Fuera de Garantía, el sólo diagnóstico causará costo de revisión.
 - Cuando se realicen actualizaciones de software o reemplazo del teléfono, la garantía no cubre software de terceros, contenidos, datos, vínculos, imágenes, ringtones, sean estos incluidos o descargados en el producto.
 - Es importante tener en cuenta las causales de exclusión de garantía informadas en esta página

Nota: Recuerda que el equipo no debe estar bloqueado (cuenta Knox, ID Apple, ID Google) para evitar que sea devuelto sin revisión

- Recomendaciones para evitar perder la garantía de tu equipo:
Estas son algunas recomendaciones para evitar que pierdas la garantía de tu equipo:
 - No apoyes objetos pesados en el celular, al hacerlo puede ocasionar que el equipo se empieza a arquear
 - Evitar tener el celular en el bolsillo al momento de sentarte, también puede ocasionar arqueamiento
 - No dejes caer el teléfono al suelo, no solo puede ocasionar daños cosméticos sino también internos
 - No dejes el teléfono al alcance de mascotas
 - No dejes tu celular sobre objetos puntiagudos que pueden dañar (rayar o romper) la pantalla de tu celular
 - No utilices piezas y accesorios no originales, pueden ocasionar un mal funcionamiento en el equipo
 - No utilices servicios (técnicos) no autorizados por el Fabricante, al llevarlo a un Taller no autorizado y realizar cambios de partes no originales o software no autorizado, puede ocasionar mal funcionamiento del equipo y perderá la garantía de inmediato con el Fabricante.
 - No se debe modificar el software del dispositivo (rootear)
 - No dejes tu teléfono al alcance de los niños

- No expongas tu celular por mucho tiempo al sol, calor excesivo o fuentes de alta radiación (microondas); esto puede ocasionar, entre otras cosas, que el equipo presente humedad interna y/o recalentamiento
- No dejes caer tu teléfono al mar, piscina, inodoro, lavamanos, vapor o ambientes excesivamente húmedos o derramar líquidos de cualquier naturaleza, esto puede ocasionar que el sensor de humedad se active internamente y el equipo quedará excluido de garantía
- No expongas tu teléfono al contacto con el sudor (por ejemplo: prácticas deportivas), eso puede causar daños internos