



## Política de garantía y reparación

RECOVERUS quien es representada legalmente por la empresa **GSB SERVICES MEXICO, S.A de C.V.** (en adelante RECOVERUS) extiende el presente certificado de garantía que ampara las reparaciones de equipos de telefonía celular y los accesorios adquiridos en la empresa. RECOVERUS será responsable por el cumplimiento de la garantía y/o reparaciones bajo las condiciones que se detallan a continuación:

**Cobertura:** La garantía de los teléfonos celulares y/o equipos electrónicos cubre únicamente los defectos y fallas de fábrica que estos presenten en los componentes y/o accesorios reemplazados, reparados o adquiridos en la empresa. En aquellos equipos que contengan piezas rayadas o dañadas debido al uso inadecuado por parte del cliente no será cubierta la garantía.

Queda a responsabilidad del cliente, dueño del equipo, hacer buen uso del mismo para que la garantía entre en vigencia durante el periodo establecido.

Es responsabilidad del cliente dueño del equipo realizar un respaldo previo de su información personal incluyendo fotografías, música, contactos, aplicaciones, cuentas, contraseñas, etc. RECOVERUS no será responsable por la pérdida de dicha información.

**Vigencia:** La vigencia de la garantía de la reparación será de 90 días continuos contados a partir de la fecha de entrega del equipo reparado. Los equipos reparados por daños causados por el agua no tienen tiempo de garantía desde su entrega.

**Equipos dañados por agua:** Debido a la naturaleza de la electrónica, RECOVERUS no puede garantizar ningún intento de reparación de la unidad con éxito por daños causados por el agua.

Basado en nuestra experiencia, hemos determinado que en algunos casos podemos devolver momentáneamente el dispositivo a una condición de trabajo, sin embargo, dependiendo de la naturaleza o tipo de líquido (entre otros, agua tratada con cloro, agua salada, agua del grifo) y debido a componentes electrónicos internos, el dispositivo podría funcionar por un tiempo indeterminado o no funcionar en absoluto.

**Proceso:** Inmediatamente después de que el equipo presente la falla, el cliente deberá comunicarse con el personal de RECOVERUS a través del correo [infomx@recoverus.net](mailto:infomx@recoverus.net), al teléfono +525549953923 o acudir directamente al módulo donde se realizó la reparación con el documento que prueba la reparación y fecha de entrega.

**Reparaciones cubiertas por garantía:** Un técnico autorizado por RECOVERUS revisará su equipo y si el problema identificado está cubierto por la garantía y se encuentra dentro del periodo de vigencia, RECOVERUS se compromete a reparar o reemplazar las piezas o componentes defectuosos del equipo sin ningún costo para el cliente y le entregará el equipo reparado.

**Reparaciones que no están cubiertas por garantía:** Si al momento de presentar su teléfono celular y/o equipos electrónicos, el técnico determina que la falla no se encuentra cubierta por la garantía debido a que ya transcurrió el periodo de vigencia, o que la falla se debe a un componente distinto al que se había reemplazado o a que la parte reemplazada presenta daños físicos por humedad, agua o mal uso por parte del cliente, RECOVERUS procederá a notificar al cliente para que él determine si desea que se le proporcione una cotización por la reparación de su equipo. El cliente deberá definir si acepta o no el costo por la reparación y en caso de que la cotización sea aceptada, RECOVERUS procederá a reparar el equipo para posteriormente devolverlo al cliente.

**Exclusiones de la garantía:** Los equipos reparados quedaran excluidos de la garantía en los siguientes casos:

- Defectos o fallas del equipo por mal uso por parte del cliente o propietario. Daños, abolladuras, golpes o raspaduras en el equipo incluyendo las superficies plásticas y todas las partes externas.



- Defectos o fallas en el equipo debido a instalación de programas o la manipulación o apertura del equipo o sus accesorios por otras personas no autorizadas por RECOVERUS, o cuando el equipo muestre señales de intentos de reparación, alteraciones o reparaciones por personal no autorizado por RECOVERUS.
- Defectos o fallas en el equipo o sus accesorios causados por accidentes, ventilación inadecuada, arena, agua o cualquier otro tipo de comida o líquido que sean introducidos en el equipo o sus accesorios o que aparezcan dentro del mismo por cualquier causa no imputable a RECOVERUS.
- Defectos o fallas en el equipo o sus accesorios causados por uso de voltaje distinto al recomendado por el fabricante, modificaciones o conversiones de voltaje, uso de accesorios genéricos en lugar de los originales suministrados por el fabricante, baterías no cargadas con cargador del fabricante específico o que se encuentren dañadas físicamente y que demuestren alteraciones.

**Abandono:** En el caso de no recoger su equipo en las instalaciones de RECOVERUS dentro de los 30 días naturales subsecuentes a la fecha de reparación le notificamos que su equipo será considerado como ABANDONADO por lo que el mismo entrará en un proceso de destrucción. En este sentido, el equipo no podrá ser recuperado por parte del cliente y RECOVERUS no tendrá ninguna responsabilidad ante el cliente por el destino del mismo.

**Recolección de equipo:** Si el equipo en reparación amerita que dure más de un día en las instalaciones de RECOVERUS, se le hará entrega al cliente de una copia de la orden de servicios para que el cliente junto con su identificación oficial vigente pueda hacer el retiro formal del equipo luego de su reparación.