

POLÍTICA DE GARANTÍA WINGS MOBILE TELECOM MÉXICO SAPI DE CV.

La garantía únicamente se hará efectiva para productos importados por **WINGS MOBILE TELECOM MÉXICO SAPI DE CV.** identificada con **RFC No. WMT191209E33**, al territorio mexicano.

Los productos importados por personas Naturales o Jurídicas distintas a **WINGS MOBILE TELECOM MÉXICO SAPI DE CV.**, no serán soportados con garantía de fábrica, y el costo de su reparación y/o diagnóstico debe ser pagado por el propietario a través de la red de Centros de Servicio.

NOTA: Se aclara que por las condiciones técnicas y de fabricación de algunos productos en estas condiciones, su reparación no podría realizarse en México por lo que se sugiere ponerse en contacto con su distribuidor en el exterior o país de origen.

1. SERVICIO DE GARANTÍA

Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el Consumidor debe informar a la compañía a través del BackOffice montando una incidencia o, enviando un correo electrónico al mail atencionalcliente@wingsmobile.com, indicando las fallas presentadas del equipo y, adjuntando evidencia del evento reportado.

1.1. Alcance de la Garantía

WINGS MOBILE TELECOM MÉXICO SAPI DE CV. Identificada con **RFC No. WMT191209E33** dan efectividad a sus garantías conforme a las leyes locales.

1.1.1. Plazo para la reparación del producto:

Se procederá con la reparación del producto si presenta falla técnica o se produce un error de rendimiento que no sea ocasionado por daños humanos y/o de uso en el producto, esto conforme al plazo indicado en las leyes locales. Así mismo, los accesorios que se encuentran dentro del empaque del dispositivo y que se puedan reparar, tendrán los siguientes períodos de garantía:

Dispositivo	Tiempo de garantía
Batería extraíble	6 meses
Batería incorporada	12 meses
Audífonos con cable	6 meses
Cargador	6 meses
Cable original	6 meses
Cubierta protectora	Sin Garantía

Tener en cuenta:

- **La fecha de inicio de la garantía del producto está sujeta al día en que se hace efectiva la entrega de(l) o (los) equipo(s).**

- **Por diseño de fábrica, algunos dispositivos no cuentan con baterías, cargadores u otros accesorios.**

2. COPIAS DE SEGURIDAD O (BACK UP):

El software, las licencias, complementos, memorias del usuario, contenidos o cualquier tipo de información que haya sido almacenada por el Consumidor en el producto no será cubierta por garantía, ni su tratamiento, almacenamiento o recuperación serán responsabilidad de **WINGS MOBILE TELECOM MÉXICO SAPI DE CV**. El Consumidor previo a requerir soporte técnico, será el único responsable de respaldar dicha información en sus dispositivos de almacenamiento personal. (Aplica para aquellos productos que posean dichas propiedades).

3. SITUACIONES NO CUBIERTAS POR LA GARANTÍA LEGAL:

- Productos cuyo período de garantía haya expirado o finalizado.
- Situaciones ocasionadas por fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva del usuario, mal uso o el hecho de un tercero.
- Problemas causados como consecuencia de instalaciones inadecuadas, uso o mantenimiento inadecuados o diferentes al indicado en el manual del producto.
- Reparaciones efectuadas por personal no autorizado por **WINGS MOBILE TELECOM MÉXICO SAPI DE CV**.
- Productos que presenten modificaciones de cualquier tipo (Software o Hardware) no autorizadas por el fabricante.
- Problemas causados por operación, uso o transporte inadecuado.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, polvo, arena, insectos, roedores o cualquier otra sustancia que afecte el funcionamiento del producto.
- Daños ocasionados por la instalación de programas o virus mal intencionados que causen conflicto con el sistema operativo original del producto y/o su funcionamiento normal.
- Situaciones relacionadas con el operador de telefonía Móvil. (Por ejemplo, tarjeta SIM, disponibilidad del servicio, cobertura, etc.).