

GARANTÍAS

1.- Políticas de Garantías en venta de refacciones Atención a CLIENTES LOCALES

- 1.1 La Garantía de las refacciones adquiridas en cualquiera de los mostradores de Planeta Iphone SA de CV es de 10 días presentando la nota de venta o factura y cumpliendo las políticas que a continuación enumeramos:
- 1.2 Revisar exhaustivamente las piezas adquiridas, ya que una vez recibidas, se considerará que ya fueron revisadas y aprobadas. Pasado este trámite, la garantía no aplica.
- 1.3 Para hacer efectiva una garantía, ésta deberá ser comprobada con una foto o video al agente vendedor, para ser validada por el ingeniero de sucursal.
- 1.4 Las refacciones, una vez instaladas pierden su garantía; aún dentro de los 10 días posteriores a la compra, dado a que no se cambian piezas ya instaladas o con rastros de pegamento.
- 1.5 Se podrán cambiar sólo aquellas Refacciones que estén sin remoción de los sellos de garantía y con las micas de protección intactas.
- 1.6 No se realiza Garantía de Piezas rotas o dañadas por mala manipulación de la misma.
- 1.7 No se realiza Garantía de Piezas con rastros de humedad o mojadas.
- 1.8 En caso de una Garantía en Venta de Refacciones a Domicilio con Subdistribuidores Locales, el cliente tendrá que hacerla válida en la sucursal con la Agente de Ventas que lo atendió, NO se Realizan Garantías a Domicilio.
- 1.9 No se hacen devoluciones en efectivo por Garantía los días posteriores a la venta, esto quiere decir que si se vende una Refacción la cuál era la última pieza en nuestros almacenes y aquella sale defectuosa, no se regresará el importe en efectivo, se hará un vale por el monto pagado, también se podrá cambiar por otro Producto o Servicio del mismo costo u otorgando una diferencia si el precio es mayor a lo pagado.
- 1.10 Los Vales por Garantías podrán ser cambiados hasta los Próximos 30 días de haberse generado, pasado ese tiempo ya no serán válidos; porque habrán expirado.
- 1.11 No se hacen devoluciones en efectivo por arrepentimiento del cliente o por el supuesto de que la refacción le volverá a fallar.
- 1.12 En caso de Garantía de última pieza y que el cliente desee la refacción y no un vale, se realizará el pedido de la misma, la cual no tiene tiempo límite de llegada y sin saber si el precio será el mismo, debido a la variación del dólar y existencia en bodega del proveedor nacional.
- 1.13 Se podrá hacer la devolución en efectivo de una Garantía el mismo día de la compra, ya que cancelando la nota o factura no entrará en el global del día.
- 1.14 No se realizan devoluciones de efectivo por equipos móviles no funcionales, esto quiere decir que si es el Teléfono, Tablet o Dispositivo el que no funciona y no la pieza, no se realizará la devolución de efectivo; se podrá ingresar a laboratorio para verificar la falla tomando en cuenta lo que ya se pagó.
- 1.15 ¡¡¡ No hay garantía sobre garantía ¡¡¡

MATRIZ:

6ta. Poniente entre 1ª y 2ª Norte #213
Col. Centro
(01961) 212 22 49
(01961) 611 42 71
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. PLAZA GALERÍAS:

Plaza Galerías Local I-17 Planta Alta
(01961) 615 35 58
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. MARIMBA:

Tra. Norte Poniente #962 Col. Centro
(01961) 612 19 01
(01961) 212 99 22
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. UNIVERSIDAD:

Boulevard Belisario Domínguez #2878-b
(01961) 600 15 91
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

2.- Políticas Garantías Venta Accesorios

- 2.1 La Garantía de los Accesorios adquiridos en cualquiera de los mostradores de Planeta Iphone SA de CV, es de 30 días presentando la nota de venta o factura y cumpliendo las políticas de las mismas que a continuación mencionaremos:
- 2.2 Para validar una garantía, debe ser aprobada por la encargada de mostrador o agente de ventas de la sucursal con los requisitos a continuación mencionaremos.
- 2.3 No se realiza Garantía de Accesorios rotos o dañados por mala manipulación.
- 2.4 Las micas de cristal No tienen garantía.
- 2.5 La Garantía de los Accesorios serán por algún defecto de fábrica, Si el accesorio dejó de funcionar dentro de los primeros 7 días, la garantía procede automáticamente, siempre y cuando haya sido por defecto de fábrica.
- 2.6 No se realiza Garantía de Accesorios con rastros de humedad o mojados.
- 2.7 No se hacen devoluciones de efectivo por Garantía de algún Accesorio, si el cliente ya no desea el artículo este se reembolsará con un vale, también se podrá cambiar por otro Producto o Servicio del mismo costo o dando una diferencia si el precio es mayor a lo pagado.
- 2.8 Los Vales por Garantías podrán ser cambiados en un máximo de 30 Días contados a partir de la fecha de haberse generado, pasando ese tiempo ya no serán válidos porque habrán expirado.
- 2.9 No se hacen devoluciones de efectivo por Arrepentimiento del cliente o por el supuesto de que el accesorio le volverá a fallar una vez una vez más.
- 2.10 Solo se podrá hacer la devolución en efectivo de una Garantía el mismo día de la compra, ya que cancelando la nota o factura no entrará en el global del día.
- 2.11 No se realizan devoluciones de efectivo por equipos móviles no funcionales, esto quiere decir que si es el teléfono, táblet o dispositivo el que no funciona y no el Accesorio, no se realizará la devolución en efectivo.
- 2.12 ¡¡¡ No hay garantía sobre garantía ¡¡¡

3.- Políticas Garantías Equipos Celulares

- 3.1 La Garantía de los Equipos Celulares nuevos adquiridos en cualquiera de los mostradores de Planeta Iphone SA de CV es de 30 días presentando la nota de venta o factura y cumpliendo las políticas de las mismas que a continuación mencionaremos:
- 3.2 Para que un equipo celular sea objeto de garantía, debe presentar la falla, la cuál será valorada por la encargada de mostrador o ingeniero de sucursal.
- 3.3 La Agente de Ventas o Encargada de sucursal deberá cerciorarse que el IMEI o número de Serie del Equipo coincida con el de su Nota de Venta o Factura, para así proceder con la Garantía.
- 3.4 No se realiza Garantía Móviles Rotos o dañados por mala manipulación del mismo.
- 3.5 No se realiza Garantía de Equipos Celulares con rastros de humedad o mojados.
- 3.6 No se hacen devoluciones de efectivo por garantía los días posteriores a la venta, esto quiere decir que si se vende un Equipo el cuál era el último Móvil en nuestros almacenes y aquel sale defectuoso, no se regresará el importe en efectivo, se hará un vale por el monto pagado, también se podrá cambiar por otro Producto o Servicio del mismo costo o dando una diferencia si el precio es mayor a lo pagado.

MATRIZ:

6ta. Poniente entre 1ª y 2ª Norte #213
Col. Centro
(01961) 212 22 49
(01961) 611 42 71
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. PLAZA GALERÍAS:

Plaza Galerías Local I-17 Planta Alta
(01961) 615 35 58
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. MARIMBA:

1ra. Norte Poniente #962 Col. Centro
(01961) 612 19 01
(01961) 212 99 22
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. UNIVERSIDAD:

Boulevard Belisario Domínguez #2878-b
(01961) 600 15 91
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas



Planeta iPhone



planetaiphonemx

- 3.7 Los Vales por Garantías podrán ser cambiados hasta en un máximo de 30 Días de haberse generado, pasando ese tiempo ya no serán válidos por que habrán expirado.
- 3.8 El tiempo de proceso de garantía con el Proveedor es de 15 días hábiles, este tiempo deberá ser respetado por el Cliente; Planeta Iphone SA de CV, podrá proporcionar otro Equipo Móvil en calidad de préstamo mientras se cumple el proceso de reparación.
- 3.9 Si se cumplen los 15 días hábiles en el proceso de Garantía y el Equipo no es entregado, la empresa se verá obligada a regresar el monto en efectivo al Cliente u ofrecer un nuevo móvil dando una diferencia o quedando un saldo a favor.
- 3.10 Se podrá hacer la devolución en efectivo en una Garantía el mismo día de la compra, ya que cancelando la nota o factura no entrará en el global del día.
- 3.11 Equipos usados o seminuevos no tendrán garantía mas que de 1 día hábil.
- 3.12 En Venta de Equipos Seminuevos, el cliente deberá autorizar suplir alguna refacción o ingresarlo al área de Lógica la cual haya provocado que el equipo entre a Garantía, este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles según sea el caso.
- 3.13 No se hacen devoluciones de efectivo por Arrepentimiento del cliente o por pensar que el Equipo Celular le volverá a fallar una vez hecho el cambio.

4.- Políticas Garantías Órdenes de Servicio

- 4.1 La Garantía de las Equipos ingresados a Reparación en cualquiera de las sucursales de Planeta Iphone Sa de Cv es de 30 días presentando la nota de venta o factura y cumpliendo las políticas de las mismas que a continuación mencionaremos.
- 4.2 Para validar una garantía, el equipo debe presentar la falla, la cuál será valorada por la encargada de mostrador, agente de ventas o ingeniero de la sucursal.
- 4.3 Los Dispositivos podrán ser ingresados como Garantía sin presentar en un principio la nota de Venta o Factura, para la agilización del proceso, dejando en claro que si esta no se presenta al entregar el equipo Listo se cobrará nuevamente el Servicio Realizado.
- 4.4 La Garantía de los Equipos de Órdenes de Servicio son sobre las refacciones reemplazadas o por el trabajo realizado, fallas ajenas a eso, se ingresarán en una orden nueva y causará un costo extra si el cliente requiere la reparación.
- 4.5 Todas las garantías de Móviles reparados en las sucursales se ingresaran con la misma orden de servicio que inicialmente ingresó, otorgando un comprobante de Garantía.
- 4.6 La Agente de Ventas o Encargada de sucursal deberá cerciorarse que el IMEI o número de Serie del Equipo a ingresar como Garantía coincida con el de su Nota de Venta o Factura, para así proceder a su valoración.
- 4.7 En Equipos Mojados o Golpeados no habrá Garantía, en caso que el cliente requiera de todos modos la reparación, el equipo saldrá sin garantía y este a su vez aceptándola debido al estado del Equipo, este no podrá ingresar después como Garantía.
- 4.8 No se realizará el Ingreso a Garantía de Dispositivos Golpeados, Rotos o con rastros de Humedad.
- 4.9 Todos los Procesos de Garantía duran como mínimo 24 Horas después de su ingreso para su valoración.
- 4.10 En Caso de Órdenes en Teléfonos Celulares en Garantía, La Empresa Planeta Iphone Sa de Cv podrá proporcionar un Equipo con las condiciones básicas para que el Cliente no se quede incomunicado en lo que dura el proceso del mismo.

MATRIZ:

6ta. Poniente entre 1ª y 2ª Norte #213
Col. Centro
(01961) 212 22 49
(01961) 611 42 71
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. PLAZA GALERÍAS:
Plaza Galerías Local I-17 Planta Alta
(01961) 615 35 58
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. MARIMBA:
1ra. Norte Poniente #962 Col. Centro
(01961) 612 19 01
(01961) 212 99 22
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. UNIVERSIDAD:
Boulevard Belisario Domínguez #2878-b
(01961) 600 15 91
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas



- 4.11 En caso de no haber existencia de la Refacción a reemplazar o por defecto del lote adquirido, el Cliente está obligado a esperar hasta 15 días hábiles para la llegada de la Pieza en cuestión y antes de ese plazo no será motivo alguno para que el cliente ya no desee la reparación.
- 4.12 Si se cumplen los 15 días hábiles en el proceso de Garantía y el Equipo no es entregado, la empresa se verá obligada a la devolución en efectivo al Cliente u ofrecer un vale por el monto pagado para usarse en futuras Reparaciones, Productos o Servicios.
- 4.13 Los Vales por Garantías podrán ser cambiados hasta los Próximos 30 Días de haberse generado, pasando ese tiempo ya no serán válidos por que habrán expirado.
- 4.14 No se hacen devoluciones de efectivo por Móviles que no hayan quedado por Daño en la Tarjeta Madre, esto puede darse cuando se verifica más a fondo el Equipo y se tiene más tiempo para poder valorarlo, hay ocasiones que la falla no está en la pieza que se reemplaza si no en la Tarjeta Lógica y eso se dictamina después de realizada una revisión a nivel componente.
- 4.15 La empresa podrá devolver en efectivo el monto de alguna Reparación de Algún Equipo con Daño en Lógica descontando el diagnóstico del mismo.
- 4.16 No se hacen devoluciones de efectivo por Arrepentimiento del cliente, por pensar que ya entró una vez a garantía y que podría volver a entrar, en ese caso se necesitaría más tiempo para trabajar y poder dar un diagnóstico certero.
- 4.17 En caso de que una Orden de Servicio en Garantía se complique, dañándose una pieza o apagándose el equipo por completo debido a error humano, la empresa deberá dar una solución en los próximos 30 días hábiles, reemplazando la Refacción dañada, Tarjeta Lógica o Equipo Móvil con las mismas condiciones en las que ingresó por primera vez.
- 4.18 El servicio económico de la promoción costo+200, no tendrá garantía.
- 4.19 Equipos que ingresen con humedad tampoco tendrán garantía.

5.- Políticas Garantías Venta Piezas Clientes Foráneos

- 5.1 La Garantía de las Refacciones enviadas a Clientes Foráneos de Planeta Iphone Sa de Cv, es de 15 días y puede verse incrementada a 30 días para clientes de alto mayoreo cumpliendo las políticas que a continuación mencionaremos.
- 5.2 Para validez una garantía, esta deberá ser comprobada con alguna foto o video mostrando la falla y validada por el agente de ventas que atiende al Cliente.
- 5.3 Una Refacción una vez instalada ya no tendrá garantía si después fallase, aún que esté dentro de los 15 o 30 días (según el caso) posteriores a la compra, dado a que no se cambian piezas ya instaladas o con rastros de pegamento.
- 5.4 Se podrán cambiar sólo aquellas Refacciones que estén sin remover sellos de garantía y con las micas de protección intactas.
- 5.5 No se realiza Garantía de Piezas rotas o dañadas por mala manipulación de la misma.
- 5.6 No se realiza Garantía de Piezas con rastros de humedad o mojadas.
- 5.7 Para hacer Válida una Garantía, se necesita tener la pieza de vuelta; los gastos de envío serán absorbidos por el cliente, tanto los de ida como los de regreso, en caso de solicitar más piezas cuando se realice la reposición de garantía y este alcance Envío Gratis, no se cobrará al cliente.

MATRIZ:

6ta. Poniente entre 1ª y 2ª Norte #213
Col. Centro
(01961) 212 22 49
(01961) 611 42 71
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. PLAZA GALERÍAS:
Plaza Galerías Local I-17 Planta Alta
(01961) 615 35 58
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. MARIMBA:
1ra. Norte Poniente #962 Col. Centro
(01961) 612 19 01
(01961) 212 99 22
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. UNIVERSIDAD:
Boulevard Belisario Domínguez #2878-b
(01961) 600 15 91
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

- 5.8 No hay garantía sobre garantía.
- 5.9 No se aplicará la garantía si el cliente tiene saldo pendiente por pagar, si la garantía es factible, esta se cambiará cuando liquide el cliente.
- 5.10 No se hacen devoluciones de efectivo por Garantía, esto quiere decir que si se vende una Refacción la cuál era la última pieza en nuestros almacenes y aquella sale defectuosa o simplemente el cliente ya no la desea por cuestiones de tiempos, no se regresará el importe en depósito o transferencia, quedará el monto pagado de la Pieza (s) como saldo a Favor o bien se podrá cambiar por otro.
- 5.11 Si la Empresa cuenta en stock con las Refacciones o Productos de Garantía estos deberán cambiarse por la misma pieza.
- 5.12 No se hacen devoluciones de efectivo por Arrepentimiento del cliente o por pensar que la Refacción le volverá a fallar una vez hecho el cambio.
- 5.13 En caso de Garantía de última pieza y que el cliente desee la refacción y no un vale o saldo a favor, se realizará el pedido de la misma, la cual no tiene tiempo límite de llegada y sin saber si el precio será el mismo, debido a la variación del dólar y existencia del proveedor.
- 5.14 La mercancía enviada podrá viajar con seguro de la paquetería, esta deba ser cubierta por el cliente junto con el costo del envío.
- 5.15 La mercancía perdida por la paquetería, será responsabilidad del comprador, si esta fue asegurada Planeta iPhone se hará cargo del trámite del seguro, que este puede tardar hasta 30 días hábiles con su respectivo descuento del deducible que hace la aseguradora.

6.- Políticas Garantías PlanetaCare

- 6.1 PlanetaCare cubre 2 siniestros al año sobre la pantalla de su iPhone, para hacer Válida la garantía es importante presentar la nota de Venta donde se adquirió el Seguro.
- 6.2 Para Hacer Válido un evento de los dos que cubre al año el programa PlanetaCare, hay que pagar un deducible del 20% considerando el precio actual de reparación del modelo del iPhone.
- 6.3 El Seguro protege solo la pantalla de tu iPhone, no por otras piezas que se puedan dañar en un futuro.
- 6.4 NO se podrá hacer válido PlanetaCare sobre equipos mojados o con rastros de humedad.
- 6.5 Se podrá solicitar el cambio de pantalla cuando esta falle, si es falla de fábrica, se tendrá que valorar en un plazo de 24 a 48 horas, si al cliente le urge y desea pagar el deducible, se podrá hacer la reparación inmediata.
- 6.6 Se podrán asegurar modelos Android siempre y cuando la reparación tenga un precio igual o menor a \$1,500.

MATRIZ:

6ta. Poniente entre 1ª y 2ª Norte #213
Col. Centro
(01961) 212 22 49
(01961) 611 42 71
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. PLAZA GALERÍAS:
Plaza Galerías Local I-17 Planta Alta
(01961) 615 35 58
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. MARIMBA:
1ra. Norte Poniente #962 Col. Centro
(01961) 612 19 01
(01961) 212 99 22
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

SUC. UNIVERSIDAD:
Boulevard Belisario Domínguez #2878-b
(01961) 600 15 91
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

