Xiaomi Store
Authorized Reseller

POLÍTICAS DE GARANTÍA PARA ECOSISTEMA

La presente garantía es conferida por DISTRIBUIDORA TELEFONICA DE CENTROAMERICA CA LTDA, cédula de persona jurídica número 3-102-701075 (en adelante tienda MiStore Xiaomi), quien a su vez se rige por políticas de garantía establecidas por los fabricantes de los bienes que ésta comercializa, así como por las leyes aplicables de la República de Costa Rica: Ley de promoción de la competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 y su reglamento N° 37899-MEIC.
La garantía otorgada por MiStore Xiaomi es válida únicamente en el territorio de la República de Costa Rica y su vigencia es a partir de la fecha de compra, y se extenderá por el plazo especificado para cada tipo de producto según anexo. La garantía otorga al cliente el derecho de obtener la reparación del producto sin costo alguno. En los casos en los que la reparación del producto implique una depreciación o desnaturalización del bien, modificación de sus características, se torne impropio para el uso que se le destine, se disminuya su calidad o la posibilidad del uso el cliente podrá solicitar el cambio del producto, por otro de las mismas o de mayores características. El software distribuido por Xiaomi con o sin la marca Xiaomi (incluido, sin limitación, el software de sistema) no está cubierto por esta garantía.
Para hacer efectiva una garantía el cliente debe de presentar junto al producto el comprobante de compra (factura) emitido por MiStore.

MiStore aplicará la garantía sobre los productos que comercialice, únicamente cuando cumplan las siguientes condiciones:
1-El daño se determinó por el centro de servicio autorizado dentro del período de garantía.
2-El diagnóstico y revisión del producto se realizó en un Centro de Servicio Autorizado, sin intervención ni manipulación por parte de terceros a solicitud del cliente.
3-Cuando el producto haya sido utilizado en condiciones normales conforme al manual del usuario, y para los propósitos previstos por el fabricante.
4-Posea un defecto de fábrica debidamente diagnosticado y evidenciado por la marca.
5-No se encuentre afecto a alguna causa de no cobertura de garantía prevista en el Manual del Usuario proveído por el fabricante, en las condiciones de garantía internacional limitada de los productos Xiaomi o en los presentes términos y condiciones de su garantía.

La garantía de los productos pertenecientes al ecosistema (no celulares) debe ser tramitada en tienda directamente.

La presente garantía no cubre si se cumplen los siguientes puntos, con respecto a los productos comercializados por MiStore:
1-Daños o defectos causados por el maltrato del producto, accidente, uso distinto o en contradicción con lo establecido en el manual del usuario, utilización en condiciones climáticas extremas (inundaciones, tormentas eléctricas, altas o bajas temperaturas), negligencia o impericia del usuario, así como los aquellos daños que se hubieran provocado por el propio usuario a través de una incorrecta instalación incorrecta
2-Daños o defectos provocados a consecuencia de fluctuaciones en la red eléctrica a la cual se conecte el producto, así como la conexión en redes cuyo voltaje sea superior al indicado en el producto, o en los que se hayan utilizado cargadores o cables eléctricos no autorizados por el fabricante.
3-Productos afectados o invadidos por cuerpos extraños, tales como pero no limitados a insectos, tierra, arena o similares, particularmente cuando dicha afectación se determine como la causa fundamental que causó el daño o mal funcionamiento.
4-Daños o defectos ocasionados por derrames de comida o sustancias químicas en general.
5-Contacto con líquidos evidenciado bajo un diagnóstico en el centro de servicio técnico.
6-Cuando se compruebe con hechos probatorios que el producto ha sido modificado, alterado y/o intervenido de manera no autorizada, causando daños o cambios al producto que no permitan su correcta revisión y reparación como a un producto que no ha sido intervenido.
7-Cuando se compruebe con hechos probatorios que el producto presente alteraciones en su número de serie, creando duda de la procedencia licita del producto y de si el mismo está o no en garantía.
8-La pérdida de datos o información del cliente que hayan sido resguardados en la memoria de los equipos (cuando corresponda), siendo responsabilidad del cliente el mantener una copia de seguridad de su información como práctica usual, y como paso previo a la inspección del producto.
9-Productos cuyo certificado de garantía se visualice alterado o modificado; o cuya factura de compra hayan sido extraviadas.
10-Productos que presenten golpes, partes quebradas o con rayones profundos que se determinen en el exterior o interior del artículo.
11-Cualquier daño o afectación al producto que se derive de servicios de reparación, actualización, cambios de software o mejoras no realizadas por el centro de servicio autorizado.
12-El desgaste por el uso normal o anormal del producto.
13-Cuando el plazo de garantía del producto haya expirado.

Condiciones particulares para ecosistema
1-Los artículos del ecosistema cuentan con 1 o 3 meses de garantía según el producto, el periodo se detalle en este documento (todo accesorio y/o articulo pequeño cuenta con 1 mes de garantía, los 3 meses de garantía aplican para productos grandes como por ejemplo scooter, ninebot, vacuum, etc)
2-MiStore recomienda no sumergir ninguno de los productos, ya sea que cuenten con la certificación IP67 o IP68 en los modelos respectivos, como lo menciona el mismo fabricante, debido a que no se trata de una condición o cualidad permanente del producto. Si el dispositivo tiene internamente contacto con líquidos, la garantía no lo cubrirá. Se recomienda no hacerlo debido a que los dispositivos tienen sellos que, como consecuencia de impactos o golpes indirectos, hace que el producto pudiera perder su condición bajo la certificación.
3-Si por accidente algún dispositivo, sufre de una quebradura de pantalla, no se brinda una reparación, sino que se realiza una cotización de reemplazo de unidad completa en su centro de servicio técnico.
4-No cargue o conecte a la red eléctrica un producto o dispositivo que ha tenido contacto con líquidos; consulta el manual del usuario para ver las instrucciones de limpieza y secado.
5-Si su dispositivo presenta daños irreparables originados en un accidente o está inoperable tras modificaciones no autorizadas, su dispositivo será diagnosticado no reparable.
6-Si su dispositivo se dañan por accidente, es decir daño incidental por negligencia, descuido o uso abusivo, esto no lo cubre la garantía.
7-Dicha garantía, cubre la reparación, limpieza y/o ajuste del producto completamente gratuito para el cliente en el periodo de garantía estipulado, en casos donde el producto no sea reparable por algún desperfecto de fábrica y/o falta de repuesto será reemplazado por uno nuevo.
8-La garantía cubre las baterías defectuosas, pero no el deterioro ocasionado por el uso normal. Si la batería tiene un defecto de fabricación será cubierta por nuestra garantía sin costo adicional.
9-En el caso de los artículos operativos como por ejemplo scooter, ninebot, etc se recomienda leer y apegarse al manual que viene con cada artículo tanto en la prevención de que no es recomendable como en el uso de todo implemento de seguridad (cascos, rodilleras, coderas, etc) no incluidos en la caja del producto pero responsabilidad del usuario, cualquier tipo de heridas, golpes o lesiones no son cubiertas por la garantía así mismo MiStore no se hace responsable por alguno de estos factores.
10-Los scooter cuentan con un sistema de frenado delicado y cuidadoso, el mismo puede presentar problemas cuando haya peso desproporcionado en el scooter como tal, también si este sistema se golpea o producto de vibración constante sobre superficies poco planas, todo esto puede provocar que sus pastillas se desacomoden y sus llantas se frenen así mismo también pandeo (deformidad) en disco de frenado, se recomienda al usuario verificar el estado de este sistema ya que esto no es cubierto por garantía.