

	<b>POLITICA POSTVENTA</b>	Código: PL001
		Versión: 01
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Revisó: Directora Servicio Postventa
		Aprobó: Gerente Comercial
<p>Este instructivo es propiedad intelectual de H Mobile S.A.S Su contenido no podrá ser reproducido sin previa autorización de H Mobile S.A.S El uso adecuado de la información aquí contenida, es de carácter exclusivo y será responsabilidad de los funcionarios designados por H Mobile S.A.S. Una vez impreso, éste documento se considera una copia no controlada.</p>		

## 1. Objetivo

Establecer las pautas para brindar atención a nuestros clientes frente a las solicitudes de soporte técnico, manejo de devoluciones, aplicación de garantías, tratamiento de quejas y/o reclamos.

## 2. Alcance:

Aplica a todos los clientes de H Mobile (Hyundai Mobile, Argom, Xiaomi y demás marcas del grupo)

## 3. Consideraciones generales

Para garantizar que nuestros dispositivos cumplan con sus especificaciones y funcionalidades características, certificamos que todos nuestros dispositivos se han sometido a procedimientos de inspección y control de calidad internos definidos por HYUNDAI MOBILE CORP.

Tenga en cuenta las siguientes condiciones para presentar su solicitud:

2.1 Revise en su totalidad los dispositivos, antes de firmar la recepción del envío.

2.2 No acepte cajas averiadas, golpeadas, dispositivo sin empaque. En caso de ser aceptadas por ustedes, dejar constancia de las novedades en la guía de la transportadora.

2.3 Reporte en un período máximo de **tres (3) días hábiles** cualquier eventualidad o incidente asociado a la entrega. El incumplimiento de este plazo genera que los reclamos sean considerados extemporáneos, por parte de la transportadora.

2.4 Conserve el empaque del dispositivo por el tiempo de garantía del mismo. En caso de requerir transportar el dispositivo a las instalaciones de H Mobile S.A.S, es indispensable que se devuelva con su empaque original, accesorios completos, manual de uso y en buenas condiciones.

2.5 Presentar la factura de venta donde se encuentre el o los artículos objeto de la solicitud.

**POLITICA POSTVENTA**

Código: PL001

Versión: 01

**SERVICIO POSTVENTA**

Revisó: Directora Servicio Postventa

Aprobó: Gerente Comercial

Este instructivo es propiedad intelectual de H Mobile S.A.S Su contenido no podrá ser reproducido sin previa autorización de H Mobile S.A.S El uso adecuado de la información aquí contenida, es de carácter exclusivo y será responsabilidad de los funcionarios designados por H Mobile S.A.S. Una vez impreso, éste documento se considera una copia no controlada.

#### 4. Métodos para radicar sus solicitudes

- Comunicación telefónica de Lunes a Viernes de 9 a.m a 5 p.m en jornada continua, a los números (+572) 3451126 Móvil: 3219154009
- Comunicación escrita vía correo electrónico: de Lunes a Viernes de 8 a.m a 5 p.m  
En caso de ser **distribuidor** dirigirlo a [luribe@hyundaimobilecolombia.com.co](mailto:luribe@hyundaimobilecolombia.com.co)  
En caso de ser **usuario final** dirigirlo a [s.becerra@hyundaimobilecolombia.com.co](mailto:s.becerra@hyundaimobilecolombia.com.co).

**NOTA:** Sus solicitudes deben ser radicadas directamente con el área de Servicio Postventa, a través de los canales anteriormente mencionados. No se radicarán solicitudes que sean enviadas a través del Comercial del área de Ventas de H Mobile S.A.S.

#### 5. Acuerdo de Servicio

H Mobile S.A.S ha establecido los siguientes acuerdos de servicio, con la finalidad de garantizar un cubrimiento integral tanto a los dispositivos como a los servicios ofrecidos. El tiempo de resolución para las solicitudes será de:

<b>PRODUCTO:</b>  <b>Garantías y Servicio Técnico</b>  <b>Reingreso</b>	<b>TIEMPO DE RESOLUCION:</b>  <b>6</b> días hábiles, contados a partir del momento en que se recibe el dispositivo en nuestras instalaciones o lugar convenido con el cliente.  <b>3</b> días hábiles, contados a partir del momento en que se recibe el dispositivo en nuestras instalaciones o lugar convenido con el cliente.
<b>SERVICIOS:</b> Incluye transportadora y relacionados con documentos contables (facturas y notas crédito)	<b>TIEMPO DE RESOLUCION:</b> <b>2</b> días hábiles

	<b>POLITICA POSTVENTA</b>	Código: PL001
		Versión: 01
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Revisó: Directora Servicio Postventa
		Aprobó: Gerente Comercial
<p>Este instructivo es propiedad intelectual de H Mobile S.A.S Su contenido no podrá ser reproducido sin previa autorización de H Mobile S.A.S El uso adecuado de la información aquí contenida, es de carácter exclusivo y será responsabilidad de los funcionarios designados por H Mobile S.A.S. Una vez impreso, éste documento se considera una copia no controlada.</p>		

## 6. CÓMO SOLICITAR UNA GARANTIA

### 6.1 Consideraciones Generales

- Recuerde que la radicación de la solicitud **no** implica el otorgamiento automático de la garantía; H Mobile S.A.S se compromete a la realización de una valoración técnica para identificar las causas de las fallas y dar un diagnóstico.
- H Mobile S.A.S no recibirá dispositivos que hayan sido enviados sin previa radicación de la solicitud, mediante los métodos descritos en el numeral 4 de esta Política.
- La garantía que concede H Mobile S.A.S está definida al término de 1(un) año para equipos nuevos y 30 días para repuestos o piezas nuevas.
- Es requisito indispensable que el dispositivo para REPOSICION se devuelva con su empaque original, accesorios completos, manual de uso y en buenas condiciones para proceder a efectuar el proceso de validación de la garantía.
- La garantía será válida cuando el dispositivo no haya sido modificado y/o alterado de cualquier forma, por personas no autorizadas por H Mobile S.A.S.

### 6.2 Para los siguientes casos la concesión de garantía no aplicará:

- Defecto o daños derivados de accidentes o negligencia, (caídas, raspaduras, etc.). Golpes o maltratos, defectos o daños derivados del uso inapropiado del equipo.
- Evidencia de residuos líquidos, sólidos o humedad (indicador de humedad del equipo activo), exposición a corrosión, oxidación o líquido, influencia de productos químicos, humedad o condiciones térmicas ambientales extremas o cambios rápidos en esas condiciones, cuando el producto no tenga la etiqueta con el número de serie o sea ilegible o este maltratada.
- Cuando el equipo se haya cargado con otro cargador que no corresponda a la marca.
- No cubre daños causado por conexión con otros periféricos (computadoras, otros
- Cuando los defectos o daños hayan sido ocasionados como consecuencia del uso inadecuado por parte del consumidor, y/ó el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual del dispositivo y en la garantía.
- Cuando el dispositivo haya sido reparado por cuenta propia, o se hayan agregado partes o componentes similares para su funcionamiento, sin previa autorización de H Mobile S.A.S.

	<b>POLITICA POSTVENTA</b>	Código: PL001
		Versión: 01
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Revisó: Directora Servicio Postventa
		Aprobó: Gerente Comercial
<p>Este instructivo es propiedad intelectual de H Mobile S.A.S Su contenido no podrá ser reproducido sin previa autorización de H Mobile S.A.S El uso adecuado de la información aquí contenida, es de carácter exclusivo y será responsabilidad de los funcionarios designados por H Mobile S.A.S. Una vez impreso, éste documento se considera una copia no controlada.</p>		

### 6.3 Procedimiento de revisión de dispositivo en calidad de garantía:

1. Verificación de la vigencia del período de garantía del dispositivo, con la factura.
2. Revisión y diagnóstico del dispositivo por parte de nuestros Técnicos de Servicio, notificando al Distribuidor por email y al Usuario Final por mensaje de texto, en los casos de negación de la Garantía y Reposición.
3. Durante el servicio de garantía es posible que los contenidos en el dispositivo sean eliminados, reemplazados o reformateados. H Mobile S.A.S no será responsables por cualquier pérdida de programas de "software", o cualquier otra información personal contenida en el dispositivo (fotos, videos, contactos, archivos y aplicaciones etc).

**NOTA:** H Mobile S.A.S .ofrece las garantías a partir de la venta y entrega de los dispositivos a nuestros clientes y dentro del tiempo establecido como lo define el decreto 0735 de 2013; por lo tanto las garantías que soliciten los usuarios por fuera de estos tiempos deben ser gestionadas por el distribuidor y a través de orden de compra podrá solicitarnos los repuestos o el mantenimiento que se requiera según sea el caso.

### 6.4 Procedimiento Solicitud Recogida de Dispositivos en Garantía para Distribuidores

1. El cliente debe solicitar la recogida de dispositivos para garantía enviando un correo electrónico a [info@hyundaimobile.com.co](mailto:info@hyundaimobile.com.co) con copia al correo [luribe@hyundaimobilecolombia.com.co](mailto:luribe@hyundaimobilecolombia.com.co) con el **Asunto:** Notificación para programación de recogida para garantía. En el horario de Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm
2. El correo debe contener la información a continuación:

INFORMACION PARA RECOGIDAS DE GARANTIAS	
FECHA DE SOLICITUD	
TIENDA	
DIRECCION DE RECOGIDA	
CONTACTO	
TELEFONO	
HORARIO DE RECOGIDA	
REFERENCIA DEL EQUIPO	
CANTIDAD	
OBSERVACIONES (SI APLICA)	

**POLITICA POSTVENTA**

Código: PL001

Versión: 01

**SERVICIO POSTVENTA**

Revisó: Directora Servicio Postventa

Aprobó: Gerente Comercial

Este instructivo es propiedad intelectual de H Mobile S.A.S Su contenido no podrá ser reproducido sin previa autorización de H Mobile S.A.S El uso adecuado de la información aquí contenida, es de carácter exclusivo y será responsabilidad de los funcionarios designados por H Mobile S.A.S. Una vez impreso, éste documento se considera una copia no controlada.

- Una vez programado, la transportadora pasara a siguiente día hábil si se programa de lunes a viernes (antes de las 3 p.m.). Si se programa el viernes después de las 3 p.m. la transportadora lo recogerá el lunes siguiente. Siempre y cuando no se presenten novedades en las vías.
- Los dispositivos enviados deben estar rotulados con la siguiente información

**NOMBRE:** H Mobile SAS NIT: 900934471-9  
**DIRECCION:** Calle 22 norte # 5BN- 31 – Barrio Versalles  
**CIUDAD:** CALI  
**TELEFONO:** (+572) 3451126  
**CELULAR:** 321 915 40 09  
**OBSERVACIÓN:** Dirigir a Servicio Postventa Celular

	<b>POLITICA POSTVENTA</b>	Código: PL001
		Versión: 01
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Revisó: Directora Servicio Postventa
		Aprobó: Gerente Comercial
<p>Este instructivo es propiedad intelectual de H Mobile S.A.S Su contenido no podrá ser reproducido sin previa autorización de H Mobile S.A.S El uso adecuado de la información aquí contenida, es de carácter exclusivo y será responsabilidad de los funcionarios designados por H Mobile S.A.S. Una vez impreso, éste documento se considera una copia no controlada.</p>		

## 7. COMO REPORTAR NO CONFORMIDADES DE LOGISTICA DE DESPACHOS

Este procedimiento aplica para los casos en los cuales sea requerida la devolución de un pedido despachado por **Diferencias evidenciadas** en: cantidad despachada, referencia del artículo, empaques deteriorados en el transporte y cualquier anomalía detectada en el momento de la recepción de los dispositivos.

En ningún caso, se aceptarán devoluciones por baja rotación del dispositivo.

### 1. Plazo para notificación de devoluciones:

Debe radicar su solicitud dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del pedido, enviando un correo electrónico a [info@hyundaimobile.com.co](mailto:info@hyundaimobile.com.co) Móvil: 315 7004744

### 2. No se aceptará la solicitud de devolución en cualquiera de los siguientes casos:

- Empaque no original o en malas condiciones.
- Alteración, ajustes o modificación.
- Remoción o alteración de cualquier parte del dispositivo.
- Dispositivo con uso.

### 3. Procedimiento de revisión de dispositivo devuelto:

- Revisión y diagnóstico del dispositivo por medio de Servicio Técnico; con el cual se validará la devolución.

## 8. SOLICITUD POR FALTANTE DE MERCANCÍA EN ORDEN DE COMPRA

Este procedimiento aplica para los siguientes casos:

- Recepción de pedido incompleto, es decir, los ítems solicitados y que figuran en la factura no fueron recibidos.
- Recepción de pedido incorrecto o ítem no solicitado es decir, los ítems solicitados y que figuran en la factura no corresponden a los recibidos.
- Los dispositivos que fueron recibidos presentan faltantes en sus componentes (con faltantes de accesorios o partes).

Recuerde revisar exhaustivamente los dispositivos, antes de firmar la recepción del envío (guía).

No acepte dispositivo sin empaque, cajas averiadas, golpeadas, abiertas.

El plazo límite de la notificación de faltante de mercancía es de **tres (3) días hábiles**, una vez esta llegue a las instalaciones del cliente, según quede registrado por la transportadora. Recuerde notificar dentro de este plazo a Servicio al Cliente, mediante los métodos descritos en el numeral 4 de esta Política.

	<b>POLITICA POSTVENTA</b>	Código: PL001
		Versión: 01
	<b>SERVICIO POSTVENTA</b>	Revisó: Directora Servicio Postventa
		Aprobó: Gerente Comercial
<p>Este instructivo es propiedad intelectual de H Mobile S.A.S Su contenido no podrá ser reproducido sin previa autorización de H Mobile S.A.S El uso adecuado de la información aquí contenida, es de carácter exclusivo y será responsabilidad de los funcionarios designados por H Mobile S.A.S. Una vez impreso, éste documento se considera una copia no controlada.</p>		

### 1. Procedimiento de revisión de Pedido incompleto:

- Revisión del envío del pedido por parte del Área Logística; con el cual se validará el faltante.

### 2. Procedimiento de revisión de Dispositivo incompleto (con faltantes de accesorios o partes):

- Revisión y diagnóstico del dispositivo por parte del Servicio Técnico; con el cual se validará el faltante.
- El dispositivo será enviado con una carta emitida por las Asesoras de Servicio al Cliente, con la parte faltante

## 9. NOTIFICACIÓN DE NOVEDADES

Recuerde reportarnos cualquier inquietud, comentario o sugerencia que no esté relacionada con un dispositivo, pero que usted considere relevante para la mejora de nuestro servicio al cliente; tales como:

- Inconsistencias con la información entregada por el área Comercial
- Errores en documentos Contables (Notas Crédito, Facturas)

**Gerencia Comercial**

**Dirección Servicio Postventa**

H Mobile Colombia S.A.S

Aceparamos y nos comprometemos a cumplir con lo anteriormente expuesto

---

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL DISTRIBUIDOR**