

**CONDICIONES DE EQUIPOS
(VÁLIDA PARA EQUIPOS ADQUIRIDOS CON WiFiYA)**

1. Para acceder al servicio de Internet Prepago WiFiYA, el usuario debe adquirir previamente un kit de equipos sugeridos, disponibles para la venta en **WiFiYA** u otros vendedores de equipos de telecomunicaciones. En los dos casos, los equipos deben ser configurados por personal de **WiFiYA**.
2. En caso de voluntariamente adquirir los equipos con **WiFiYA**, **WiFiYA** entrega los equipos a título de compraventa, y por lo tanto, son de propiedad exclusiva del usuario.
3. El Kit de equipos de Internet Prepago **WiFiYA** incluye un radio (para conectar la casa a la red de **WiFiYA**) y un router de wifi (para conectar los dispositivos dentro de tu casa). Los dos equipos se entregan nuevos y sus características y tarifas pueden ser consultados en la página <http://wifiya.com.co/nuestros-planes/>
4. Los equipos serán entregados al cliente en el momento de la instalación, siempre y cuando el usuario haya comprado con **WiFiYA**.
5. La instalación y configuración de los equipos la harán directamente los técnicos autorizados por **WiFiYA**. La instalación realizada por los técnicos tiene un costo adicional, que podrá ser cancelado por el usuario hasta en tres (3) pagos en un periodo no mayor a tres (3) meses. Las tarifas de instalación vigentes se encuentran publicadas en la página <http://wifiya.com.co/nuestros-planes/>
6. La instalación se programará con cada usuario, y en ningún caso superará los quince (15) días siguientes a la solicitud. Salvo fuerza mayor, caso fortuito o aquellos casos en que el impedimento de la instalación sea por parte del usuario.
7. Recuerde revisar nuestra cobertura antes de adquirir el kit de equipos. Puede consultar el área de cobertura en la página www.wifiya.com.co/cobertura. Al momento de la compra de los equipos se validará la cobertura de acuerdo con la información que suministre el cliente.
8. Si el usuario desea trasladar los equipos deberá informar a **WiFiYA**, para verificar la viabilidad del traslado de acuerdo con las zonas de cobertura disponibles. El servicio de traslado e instalación del kit de equipos realizado por los técnicos autorizados por **WiFiYA** tendrá un costo adicional.
9. El cliente será responsable por los daños de los equipos que sean consecuencia de un uso indebido, fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima o culpa de un tercero.
10. El usuario que adquiere el kit de equipos tiene derecho a presentar ante **WiFiYA** sus peticiones, quejas, reclamos y/o recursos (en adelante "PQR") relacionados con el trámite de garantía de los equipos. Para la atención de garantía de los equipos usted puede contactarnos a través de nuestra página web www.wifiya.com.co, al correo electrónico servicio.cliente@wifiya.com.co o comunicándose al WhatsApp (+57) 312 354 9040, **WiFiYA** responderá la solicitud dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Para el efecto nos sería útil si en su reclamación usted: 10.1. Nos relata los hechos objeto de reclamación; 10.2. Nos allega las pruebas que sustenten los hechos de su reclamación; 10.3. Las peticiones de su reclamación; 10.4. El correo electrónico y número celular de contacto. Su PQR no debe presentarla personalmente, ni con firma ante notario, tampoco requiere de un abogado. Por último, según el caso, deberá agendarse una visita por parte de nuestros técnicos, para que vaya a revisar los equipos y determinar la causa del daño. Para el efecto, el técnico tomará las pruebas y fotos respectivas y posteriormente se dará una respuesta por escrito.
11. Los equipos de comunicaciones que ya no son desechos que no deben ser botados a la caneca, le agradecemos se acerque a nuestra oficina ubicada en la calle 5 # 13-02 El Banco Magdalena con sus equipos y nosotros le recibiremos estos equipos y le daremos la disposición final adecuada conforme a la Ley 1672 de "Gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos".
12. Los equipos adquiridos con **WiFiYA** son nuevos y aplican a una garantía de doce (12) meses, contados desde la fecha de entrega de los equipos, la cual se probará con el acta de entrega correspondiente.
13. Para hacer efectiva la garantía de los equipos, el usuario debe agendar una cita en la línea de atención al cliente con el servicio técnico autorizado por **WiFiYA**. El reemplazo de los equipos defectuosos se realizará durante el periodo de la garantía. En caso de que los equipos se encuentren con garantía vigente y algunos de estos se tengan que cambiar, el cambio se hará en coordinación entre el comprador del equipo y **WiFiYA**, este cambio no será cobrado.
14. Si el concepto técnico por parte de **WiFiYA** concluye que se requiere el reemplazo de los equipos defectuosos y el equipo se encuentra fuera del periodo de garantía, el usuario deberá adquirir el equipo para su reemplazo con las tarifas indicadas en <http://wifiya.com.co/nuestros-planes/>
15. La garantía no cubre daños causados por el usuario, o cuando los equipos sean alterados de alguna forma, bien sea físicamente o en su programación, cuando los equipos no tengan los sellos de garantía intactos, cuando los equipos no tengan las etiquetas distintivas o presenten unas etiquetas que no son las originales, cuando se produzcan daños causados por accidentes, abuso, uso indebido, por robo, fuerza mayor o casos fortuito. Tampoco procederá la garantía por daños causados por falta de cuidado del usuario tales como: contacto con líquidos, ventilación inadecuada, sobre cargas eléctricas, o conexiones a un voltaje de la red eléctrica diferente al indicado o conexión a redes eléctricas defectuosas. La garantía no cubre daños causados por el desgaste normal, o atribuible al efecto del paso del tiempo sobre los equipos.
16. **WiFiYA** no está obligado a prestar el servicio técnico a equipos no vendidos por **WiFiYA**.
17. Cualquier información adicional sobre la garantía de los equipos, escribanos al WhatsApp (+57) 312 354 9040 o al correo servicio.cliente@wifiya.com.co
18. En relación a la información del certificado de garantía, dicho certificado se podrá descargar en el enlace <http://wifiya.com.co/certificadogarantia/>

GARANTIA DE EQUIPOS (VÁLIDA PARA EQUIPOS ADQUIRIDOS CON WiFiYA)

CONDICIONES DE LA GARANTÍA:

- Para hacer efectiva esta garantía, el usuario presentara la factura de venta del producto y certificado de garantía, el cual cumple con todos los requisitos exigidos por las autoridades de Colombia.
- Las garantías en todos sus defectos serán a tendidas en nuestras instalaciones y aquellas que necesariamente la cubre el fabricante en los sitios señalados por los mismos.
- El cliente es responsable por los daños producidos en el transporte de sus productos.

Para realizar el trámite de garantía, todas las solicitudes deben seguir el siguiente procedimiento:

1. Para efecto de iniciar el proceso de garantía el cliente debe anexar:
 - Copia de la factura de venta con la cual compró el producto.
 - Acta de puesta en servicio de WiFiYA
 - Certificado de garantía
 - Diagnóstico (Explicación) del defecto del producto.
2. Comunicar a WiFiYA que desea iniciar el trámite de solicitud de garantía de los equipos a través de los siguientes canales:
 - Sección de PQR de la página web de WiFiYA <http://wifiya.com.co/peticiones-quejas-y-requerimientos/>
 - Enviándonos un correo electrónico a servicio al cliente servicio.cliente@wifiya.com.co
 - Escribiéndonos al WhatsApp (+57) 312 354 9040

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, y sábado de 9:00 am a 12:00 m

Notas:

- Si el cliente NO tiene completa la documentación o no cumple con las normas establecidas para iniciar el proceso, el producto NO podrá ingresar al sistema de garantías.
- El hecho de otorgar un número de orden de servicio y recibir la mercancía, no implica que la mercancía ha sido aceptada en garantía, esto se hará una vez que el departamento técnico de WiFiYA revise el producto.
- WiFiYA NO se hace responsable por garantías entregadas a personas diferentes al área de servicio técnico.

CASOS EN LOS QUE LA GARANTÍA NO ES VALIDA:

1. Por daños causados por el usuario, o cuando los equipos sean alterados de alguna forma, bien sea físicamente o en su programación (cuando el equipo presenta daños por maltrato, derrame de comidas o bebidas sobre el aparato, entre otros).
2. Cuando los equipos no tengan los sellos de garantía intactos, no tengan las etiquetas distintivas o presenten unas etiquetas que no son las originales (el aparato haya sido abierto por cualquier persona o centro de servicio no autorizado).
3. Cuando se produzcan daños causados por accidentes, abuso, uso indebido, por robo, fuerza mayor o caso fortuito.
4. Tampoco procederá la garantía por daños causados por falta de cuidado del usuario tales como: contacto con líquidos, ventilación inadecuada, sobre cargas eléctricas, o conexiones a un voltaje de la red eléctrica diferente al indicado o conexión a redes eléctricas defectuosas.
5. La garantía no cubre daños causados por el desgaste normal, o atribuible al efecto del paso del tiempo sobre los equipos (rayaduras, decoloración, oxidación, exceso de polvo, entre otros).
6. Cuando el número de serie del producto haya sido borrado, dañado, alterado o NO figure en nuestra base de datos.
7. Cuando el producto presente indicios de mala manipulación o alteración interna o externa.
8. Accesorios faltantes una vez recibido el producto.
9. Accesorios o artículos diferentes en configuración instalados en los equipos.
10. Negligencia por parte del usuario.
11. Mal transporte.