

CONDICIONES DE GARANTÍA POR SERVICIO

INNOVALAB

Empresa: Innovalab | **NIT:** 1065833513-9

Dirección: C. C. Multicentro La 14, Calle 14 #5-90, Local 201, Santa Marta

Sitio Web: innovalab.online

TIEMPOS DE GARANTÍA POR TIPO DE SERVICIO

SERVICIOS DE HARDWARE - NIVEL BÁSICO

Servicio	Tiempo de Garantía	Cobertura
Cambio de pantallas y displays	60 días	Funcionamiento táctil y visual
Cambio de baterías	60 días	Capacidad de carga y duración
Cambio de altavoces y micrófonos	45 días	Calidad de audio y funcionamiento
Cambio de botones y puertos	45 días	Respuesta y conectividad
Cambio de cámaras	45 días	Funcionamiento y calidad de imagen

SERVICIOS DE HARDWARE - NIVEL ESPECIALIZADO

Servicio	Tiempo de Garantía	Cobertura
Microsoldadura (CPU, MMC, circuitos integrados)	90 días	Funcionamiento del componente soldado
Cambio de tarjetas lógicas y circuitos de	90 días	Funcionalidad de carga y
Cambio de tarjeta madre	90 días	Funcionamiento general del
Reballing y reparación de chips	90 días	Estabilidad del componente

SERVICIOS DE HARDWARE - NIVEL ESTÁNDAR

Servicio	Tiempo de Garantía	Cobertura
Cambio de carcasa, backcover y	60 días	Integridad física y ajuste
Cambios de cables flex	45 días	Conectividad y funcionamiento

Cambios de flex de carga y entradas USB	45 días	Funcionalidad de carga y datos
Cambios de teclados	45 días	Respuesta de teclas
Cambios de discos duros y SSD	90 días	Funcionamiento y integridad de datos
Cambios de RAM y tarjeta WiFi	60 días	Reconocimiento y funcionamiento

SERVICIOS DE SOFTWARE

Servicio	Tiempo de Garantía	Cobertura
Instalación de sistemas operativos	30 días	Funcionamiento estable del sistema
Eliminación de virus y malware	30 días	Ausencia de amenazas detectadas
Instalación de aplicaciones	15 días	Funcionamiento básico de la aplicación
Recuperación de información y cuentas	15 días	Éxito en la recuperación inicial
Optimización y configuración	30 días	Mejora de rendimiento

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Servicio	Tiempo de Garantía	Cobertura
Mantenimiento general y limpieza	30 días	Funcionamiento optimizado
Cambio de pasta térmica	60 días	Mejora en temperatura operativa
Tratamiento de humedad	45 días	Eliminación de corrosión tratada
Calibración y optimización	30 días	Parámetros de funcionamiento

¿QUÉ CUBRE LA GARANTÍA?

INCLUYE:

- **Fallas del componente instalado** durante el período de garantía
- **Defectos en la mano de obra** de Innovalab
- **Fallas de repuestos** por defectos de fábrica
- **Re-reparación gratuita** cuando la falla esté cubierta
- **Revisión técnica** sin costo adicional

NO INCLUYE:

- **Daños por caídas, golpes o impactos** posteriores al servicio
- **Exposición a humedad, líquidos** después de la reparación
- **Daños por sobretensión, cortocircuitos** externos
- **Manipulación por terceros** o intentos de reparación externa
- **Desgaste normal** por uso regular del dispositivo
- **Pérdida de información o datos** durante cualquier proceso
- **Fallas preexistentes** no relacionadas con el servicio realizado
- **Daños en componentes no reparados** por Innovalab

CONDICIONES PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

REQUISITOS OBLIGATORIOS:

1. **Presentar comprobante original** de recibo del servicio
2. **Describir detalladamente** el problema presentado
3. **Entregar el dispositivo** para inspección técnica
4. **Respetar el período de garantía** específico del servicio
5. **No haber manipulado** el dispositivo posteriormente

PROCESO DE RECLAMACIÓN:

1. **Contactar a Innovalab** dentro del período de garantía
2. **Programar cita** para evaluación técnica
3. **Evaluación por técnico especializado** (sin costo)
4. **Determinación de cobertura** según condiciones
5. **Resolución:** Re-reparación, cambio de repuesto o explicación técnica

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DE GARANTÍA

ANULACIÓN AUTOMÁTICA POR:

- **Intervención por terceros** no autorizados
- **Golpes, caídas o impactos** posteriores
- **Exposición a agua, humedad** o líquidos
- **Manipulación indebida** de componentes
- **Instalación de software no autorizado** que afecte hardware
- **Uso de accesorios no originales** que causen daños
- **Modificaciones del sistema** no realizadas por Innovalab

LIMITACIONES ESPECIALES:

SOFTWARE Y SISTEMAS:

- Garantía limitada a **funcionamiento básico** inicial
- **No cubre incompatibilidades** con aplicaciones específicas
- **No incluye configuraciones personalizadas** posteriores

MICROSOLDADURA:

- Garantía sobre **componente específico** soldado únicamente
- **No cubre fallas** en componentes adyacentes
- **Sujeta a disponibilidad** de repuestos especializados

RECUPERACIÓN DE DATOS:

- Garantía **solo sobre proceso inicial** de recuperación
- **No garantiza integridad** a largo plazo de datos recuperados
- **No cubre re-corrupción** por uso posterior

PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA

PASO 1: CONTACTO INICIAL

- Llamar o escribir a Innovalab dentro del período de garantía
- Proporcionar número de comprobante y descripción del problema
- Programar cita para evaluación técnica

PASO 2: EVALUACIÓN TÉCNICA

- Entrega del dispositivo con comprobante original
- Diagnóstico técnico especializado (gratuito)
- Determinación de cobertura según condiciones

PASO 3: RESOLUCIÓN

- **Si está cubierto:** Re-reparación o cambio de repuesto sin costo
- **Si no está cubierto:** Explicación técnica detallada y opciones de solución
- **Casos especiales:** Evaluación individual y propuesta de solución

INFORMACIÓN LEGAL

FUNDAMENTO LEGAL:

- **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor)
- **Artículo 16:** Garantía mínima presunta
- **Artículo 18:** Información y contenido de la garantía
-

JURISDICCIÓN:

- **Domicilio legal:** Santa Marta, Colombia
- **Competencia:** Tribunales de Santa Marta
- **Regulación:** Superintendencia de Industria y Comercio

CONTACTO PARA GARANTÍAS

 **Dirección:** C. C. Multicentro La 14, Calle 14 #5-90, Local 201, Santa Marta

 **Teléfono/WhatsApp:** +57 324 259 80 84

 **Email:** hola@innovalab.online

 **Web:** innovalab.online

 **Horarios:** Lun - Sáb: 8:30 AM - 6:30 PM

IMPORTANTE: Conserve este documento junto con su comprobante de servicio. Sin el comprobante original NO se pueden procesar reclamaciones de garantía.

Al aceptar nuestros servicios, el cliente acepta estas condiciones de garantía como parte integral del contrato de prestación de servicios.