

PREGUNTAS FRECUENTES

Envíos, Tiempos de Entrega y Reparaciones

SOLUCIONES MOVILES COLOMBIA SAS | NIT 901938812-9

Conforme a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor



SOLUCIONES MOVILES

Profesionales a su servicio.

Este documento responde las dudas más comunes de clientes que envían su equipo desde otra ciudad para servicio técnico.

Para atención personalizada comuníquese al 316 548 7334 (llamada o WhatsApp).

Correo: solucionesmovilescali@gmail.com

Punto de atención: Av. 5A Norte #23DN 68, C.C. La Pasarela, Local 281B — Cali, Valle del Cauca.

1. ANTES DE ENVIAR SU EQUIPO

? ¿Debo comunicarme antes de enviar mi equipo?

Sí, es obligatorio. Antes de realizar cualquier envío debe contactarnos previamente a través de:

- WhatsApp o llamada: 316 548 7334
- Horario de atención: lunes a sábado, en horario comercial
- solucionesmovilescali@gmail.com

En esa comunicación revisamos si su caso está cubierto por garantía, le daremos las instrucciones específicas para el envío y le asignaremos un número de seguimiento interno.

IMPORTANTE: Los envíos recibidos sin contacto previo pueden generar demoras en el diagnóstico o ser devueltos sin atención.

? ¿Qué información debo incluir en el paquete al momento del envío?

El paquete debe estar correctamente rotulado con la siguiente información:

- Nombre completo del titular
- Número de cédula de ciudadanía
- Número de orden de servicio o factura (si ya tiene una)
- Fecha del servicio o compra original
- Número de contacto (celular)
- Descripción escrita o fotográfica del daño o falla presentada

CONSEJO: Incluya una hoja impresa dentro del paquete con toda esta información para evitar pérdidas del rótulo exterior durante el transporte.

? ¿Qué NO debo incluir en el envío?

Para evitar pérdidas o daños adicionales, NO debe incluir los siguientes elementos:

- Memoria Micro SD
- SIM Card (tarjeta SIM)
- Accesorios como estuches o cargadores

PREGUNTAS FRECUENTES

Envíos, Tiempos de Entrega y Reparaciones

SOLUCIONES MOVILES COLOMBIA SAS | NIT 901938812-9

Conforme a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor



SOLUCIONES MOVILES

Profesionales a su servicio.

- Cajas originales del equipo (a menos que sean relevantes para el diagnóstico)

IMPORTANTE: Soluciones Moviles Colombia no se responsabiliza por accesorios o memorias enviados junto con el equipo sin haberlos reportado previamente.

? ¿Quién asume los gastos de transporte del envío?

Los costos de transporte, tanto del envío del equipo hacia nuestro punto de atención como del retorno una vez finalizado el servicio, son responsabilidad exclusiva del consumidor.

Recomendamos utilizar transportadoras reconocidas y con seguimiento en línea para garantizar la trazabilidad del paquete. Una vez realizado el envío, por favor notificarnos el número de guía y el nombre de la transportadora al 316 548 7334.

? ¿Debo presentar la factura o la orden de servicio?

No es estrictamente necesario para iniciar el proceso; sin embargo, contar con estos documentos agiliza significativamente la validación de la garantía y la identificación del caso.

CONSEJO: Guarde siempre su factura o la orden de servicio emitida por Soluciones Moviles Colombia. Estos documentos son el soporte oficial de su garantía.

2. TIEMPOS DE RESPUESTA Y DIAGNÓSTICO

? ¿Desde cuándo empieza a contar el tiempo de atención?

El plazo de respuesta comienza a contarse desde el momento del ingreso físico del equipo a nuestro punto de atención en Cali, NO desde el momento en que usted realiza el envío o nos notifica por WhatsApp.

IMPORTANTE: La notificación por teléfono o WhatsApp no interrumpe ni inicia el plazo de atención. Solo el ingreso físico al punto activa los tiempos de respuesta.

? ¿Cuánto tiempo tarda el diagnóstico inicial de mi equipo?

Una vez ingresado físicamente el equipo, realizamos una revisión preliminar para determinar la viabilidad de la garantía o del servicio solicitado. El tiempo máximo para este diagnóstico es:

TIPO DE DIAGNÓSTICO

TIEMPO MÁXIMO

PREGUNTAS FRECUENTES

Envíos, Tiempos de Entrega y Reparaciones

SOLUCIONES MOVILES COLOMBIA SAS | NIT 901938812-9

Conforme a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor



SOLUCIONES MOVILES
Profesionales a su servicio.

Revisión preliminar / viabilidad de garantía	3 horas hábiles
Ejecución del servicio técnico completo	1 a 8 días hábiles
Garantía de accesorio con unidad en inventario	Inmediato
Garantía de accesorio sin stock en inventario	Máximo 8 días hábiles

Los días hábiles no incluye domingos ni festivos nacionales.

? ¿Cuánto tiempo demora la reparación técnica de mi equipo?

El tiempo de ejecución del servicio técnico varía entre 1 y 8 días hábiles, dependiendo de la complejidad de la falla y la disponibilidad de los repuestos necesarios. En casos de mayor complejidad, le informaremos oportunamente si el plazo podría extenderse.

CONSEJO: Le recomendamos preguntar el tiempo estimado al momento del diagnóstico preliminar para planificar la devolución de su equipo.

? ¿Me avisarán cuando estén listo mi equipo?

Sí. Una vez finalizado el servicio técnico o la evaluación de garantía, nos comunicaremos con usted al número de contacto registrado en la orden de servicio para informarle el resultado y coordinar el retorno del equipo.

Es importante que el número de contacto que nos proporcione esté activo y disponible durante todo el proceso.

3. GARANTÍA Y PROCESO DE REPARACIÓN

? ¿Cuánto tiempo de garantía tiene una reparación técnica realizada por Soluciones Móviles Colombia?

Todo servicio técnico cuenta con una garantía mínima de 30 días hábiles, conforme al Artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). El término exacto se informará por escrito en la orden de servicio entregada al cliente.

La garantía cubre únicamente las fallas que sean consecuencia directa del servicio técnico realizado por nuestro equipo. No cubre daños ocasionados con posterioridad a la entrega del equipo.

? ¿Qué situaciones están cubiertas por la garantía del servicio técnico?

PREGUNTAS FRECUENTES

Envíos, Tiempos de Entrega y Reparaciones

SOLUCIONES MOVILES COLOMBIA SAS | NIT 901938812-9

Conforme a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor



SOLUCIONES MOVILES

Profesionales a su servicio.

La garantía aplica sobre:

- Fallas que sean consecuencia directa de la intervención técnica realizada.
- Defectos de fabricación en los repuestos instalados.
- Inestabilidad funcional del componente reparado, no atribuible al uso del consumidor.

? ¿Qué situaciones NO están cubiertas por la garantía?

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- Daños por golpes, caídas, humedad, inmersión en líquidos o temperaturas extremas.
- Intervención del equipo por parte de un técnico diferente a Soluciones Mviles Colombia, posterior a nuestro servicio.
- Incumplimiento de las recomendaciones de uso entregadas en la orden de servicio.
- Cambios de pantalla que presenten fracturas, líneas o manchas causadas por golpe o presión exterior.
- Vencimiento del plazo de garantía sin presentación física del equipo.

IMPORTANTE: La carga de la prueba de que el daño fue causado por el consumidor recae sobre Soluciones Mviles Colombia, conforme al Art. 16 de la Ley 1480/2011.

? ¿Qué pasa si mi equipo no tiene reparación posible?

En caso de que el bien no tenga reparación posible, el consumidor tiene derecho a elegir una de las siguientes opciones según el Art. 11 de la Ley 1480 de 2011:

- Cambio del bien por uno de iguales o superiores especificaciones técnicas.
- Devolución del precio pagado por el servicio.

Si no es posible el cambio ni la reparación, el valor pagado será reconocido como nota crédito válida por 60 días calendario para ser utilizada en cualquier producto o servicio de Soluciones Mviles Colombia. Si prefiere el reembolso en dinero, puede solicitarlo conforme al Art. Artículo 11 de la Ley 1480/2011.

? ¿Cuándo comienza a contar el plazo de garantía?

El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de entrega del equipo reparado o del producto adquirido, acreditada mediante factura o documento equivalente.

CONSEJO: Conserve su factura u orden de servicio: es el único documento que acredita el inicio del plazo de garantía.

PREGUNTAS FRECUENTES

Envíos, Tiempos de Entrega y Reparaciones

SOLUCIONES MOVILES COLOMBIA SAS | NIT 901938812-9

Conforme a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor



SOLUCIONES MOVILES

Profesionales a su servicio.

4. RETORNO Y ENTREGA DEL EQUIPO

? ¿Cómo se coordina la devolución de mi equipo una vez reparado?

Una vez finalizado el servicio, nos comunicaremos con usted al número de contacto registrado. El proceso de retorno es el siguiente:

- Le informamos el resultado del servicio y el valor total si aplica algún cobro adicional.
- Coordine con nosotros la transportadora de su preferencia para el envío de retorno.
- Confirme la dirección de entrega y los datos completos del destinatario.
- Los gastos de envío de retorno son responsabilidad del consumidor.

CONSEJO: Solicite el número de guía del envío de retorno y haga seguimiento directamente con la transportadora para conocer la fecha estimada de entrega.

? ¿Quién paga el envío de retorno del equipo reparado?

Los costos de transporte de retorno (devolución del equipo al cliente) son responsabilidad del consumidor, conforme a lo establecido en la política de garantías de Soluciones Mviles Colombia.

Excepción: si la falla es consecuencia directa de un error cometido en nuestro servicio técnico, evaluaremos el caso individualmente y podremos asumir los costos de retorno. Consúltenos al 316 548 7334.

? ¿Qué hago si el equipo llega dañado después del envío de retorno?

Si el equipo llega con daños visibles en el empaque o en el dispositivo que no existían antes del envío, debe:

- Fotografiar el estado del paquete y el equipo antes de abrirlo completamente.
- Notificarnos de inmediato al 317 265 1957 con las fotografías como evidencia.
- Presentar el reclamo también ante la transportadora, ya que el daño durante el transporte es responsabilidad del servicio de mensajería.

IMPORTANTE: Soluciones Mviles Colombia no asume responsabilidad por daños ocasionados durante el transporte, ya que el manejo del envío está a cargo de la transportadora contratada por el cliente.

? ¿Puedo recoger el equipo personalmente en el punto de atención?

Sí, la opción presencial siempre es preferible. Si puede desplazarse a Cali, puede recoger su equipo directamente en:

PREGUNTAS FRECUENTES

Envíos, Tiempos de Entrega y Reparaciones

SOLUCIONES MOVILES COLOMBIA SAS | NIT 901938812-9

Conforme a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor



SOLUCIONES MOVILES

Profesionales a su servicio.

Avenida 5A Norte #23DN 68, Centro Comercial La Pasarela, Local 281B
Soluciones Mviles Colombia — Cali, Valle del Cauca
Contacto: 316 548 7334 (llamada o WhatsApp)

5. CONTACTO Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR

? ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi caso desde otra ciudad?

Puede hacer seguimiento a su caso a través de los siguientes canales:

- WhatsApp: 316 548 7334 — es el canal más rápido y recomendado.
- Llamada: 316 548 7334 — en horario comercial, lunes a sábado.

Al momento del contacto tenga a mano el número de orden de servicio o factura, o el número de guía del envío, para agilizar la consulta.

? ¿Qué derechos tengo como consumidor si no se cumple el servicio?

La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) le otorga los siguientes derechos:

- Reparación gratuita del bien si la falla es cubierta por garantía.
- Cambio del bien por uno de iguales o superiores especificaciones.
- Devolución del precio pagado cuando no sea posible la reparación ni el cambio.

Si considera que sus derechos no han sido respetados, puede presentar una reclamación formal ante:

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
Portal web: www.sic.gov.co
Línea gratuita: 01 8000 910165

? ¿La garantía es transferible a otra persona?

No. La garantía es personal e intransferible. No puede cederse a terceros ni canjearse por dinero, salvo en los casos expresamente previstos por la ley.

Este documento es un complemento informativo de la Política de Garantías de Soluciones Mviles Colombia SAS.

En caso de conflicto entre este FAQ y la Política de Garantías oficial, prevalecerá siempre el documento oficial.

Conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) | Versión vigente 2026