

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

INNOVALAB

Razón Social: Innovalab

NIT: 1065833513-9

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

Sitio Web: innovalab.online

Teléfono/WhatsApp: +57 324 259 80 84

Email: hola@innovalab.online

Horarios de Atención: Lun - Sáb: 8:30 AM - 6:30 PM

1. DEFINICIONES Y ALCANCE

1.1 Innovalab es un laboratorio técnico especializado en reparación y mantenimiento de dispositivos electrónicos (smartphones, tablets, laptops) con enfoque corporativo y estándares profesionales.

1.2 Los presentes términos regulan la prestación de servicios técnicos, diagnóstico, reparación y mantenimiento de dispositivos electrónicos.

1.3 La aceptación del servicio implica la aceptación total e incondicional de estos términos y condiciones.

2. SERVICIOS OFRECIDOS

2.1 Servicios de Hardware:

- Cambio de pantallas, displays y visores
- Reemplazo de baterías, altavoces y micrófonos
- Cambio de tarjetas lógicas y circuitos de carga
- Microsoldadura (CPU, MMC, circuitos integrados)
- Cambio de carcasas, backcover y biseles
- Cambios de cables flex y conectores
- Cambio de tarjetas madre
- Reemplazo de discos duros, RAM y componentes WiFi
- Cambio de teclados y puertos USB
- Aplicación de pasta térmica

2.2 Servicios de Software:

- Instalación y configuración de sistemas operativos
- Eliminación de virus y malware
- Recuperación de información y cuentas

- Instalación de aplicaciones
- Optimización de rendimiento

2.3 Servicios Especializados:

- Mantenimiento general y limpieza interna
- Tratamiento de equipos expuestos a humedad
- Diagnóstico técnico completo
- Calibración y optimización térmica

3. PROCESO DE SERVICIO

3.1 Diagnóstico Inicial

- Diagnóstico gratuito y sin compromiso
- Evaluación técnica completa del dispositivo
- Entrega de presupuesto detallado antes de cualquier intervención
- Registro fotográfico del estado inicial del equipo

3.2 Autorización del Cliente

- Ninguna reparación se inicia sin autorización expresa del cliente
- El cliente debe aprobar el presupuesto y tiempos estimados
- En caso de no autorizar la reparación, el equipo se devuelve sin costo

3.3 Ejecución del Servicio

- Uso de herramientas profesionales y repuestos de calidad
- Procesos estandarizados con trazabilidad completa
- Seguimiento continuo del progreso de la reparación

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

4.1 Proporcionar información veraz sobre el estado y funcionamiento del dispositivo.

4.2 Realizar respaldo de información importante antes de entregar el equipo.

4.3 Retirar el dispositivo dentro de los 30 días calendario posteriores a la notificación de finalización del servicio.

4.4 Conservar el comprobante de recibo del equipo para cualquier reclamación.

4.5 Informar inmediatamente cualquier anomalía detectada posterior a la entrega.

5. RESPONSABILIDADES DE INNOVALAB

5.1 Realizar diagnóstico técnico profesional y gratuito.

5.2 Informar claramente sobre el estado del dispositivo y presupuesto de reparación.

5.3 Ejecutar los servicios con estándares profesionales y herramientas especializadas.

5.4 Mantener custodia segura del dispositivo durante el proceso de reparación.

5.5 Proporcionar garantía escrita sobre los servicios realizados según términos específicos.

6. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

6.1 Información y Datos

- Innovalab NO realiza respaldos de información
- El cliente acepta el riesgo de pérdida de datos durante el proceso de reparación
- No nos hacemos responsables por pérdida de información, contactos, fotografías, aplicaciones o configuraciones personales

6.2 Equipos con Daños Preexistentes

- En equipos golpeados, expuestos a humedad o previamente intervenidos, no garantizamos la ausencia de daños adicionales durante la revisión
- Las fallas preexistentes se documentan en el registro inicial
- No asumimos responsabilidad por problemas derivados de intervenciones previas

6.3 Limitación de Responsabilidad Civil

- La responsabilidad de Innovalab se limita al valor del servicio prestado
- En ningún caso seremos responsables por daños indirectos, lucro cesante o perjuicios morales

7. CONDICIONES ECONÓMICAS

7.1 Los precios incluyen mano de obra y repuestos especificados en el presupuesto.

7.2 Dependiendo del tipo de reparación y valor del repuesto, se podrá solicitar anticipo parcial antes de iniciar el servicio.

7.3 Formas de pago: Se aceptan múltiples métodos de pago que serán informados al momento del presupuesto.

7.4 Los precios no incluyen IVA cuando este sea aplicable según la normativa vigente.

8. RETIRO DE EQUIPOS

8.1 El cliente tiene 30 días calendario para retirar su dispositivo una vez notificada la finalización del servicio.

8.2 Después de este plazo, Innovalab no se hace responsable por el dispositivo y podrá aplicar cargos por almacenamiento.

8.3 Para el retiro del equipo es indispensable presentar el comprobante original de recibo.

9. RECLAMACIONES

9.1 Las reclamaciones deben presentarse por escrito dentro de los términos de garantía específicos de cada servicio.

9.2 Sin el comprobante original NO se aceptan reclamaciones.

9.3 Toda reclamación debe incluir descripción detallada del problema y permitir inspección técnica del dispositivo.

10. MODIFICACIONES Y ANULACIÓN DE GARANTÍA

10.1 Cualquier intervención posterior al servicio realizada por terceros anula automáticamente la garantía.

10.2 El uso inadecuado, golpes, exposición a humedad o manipulación indebida posterior anula la garantía.

10.3 La instalación de software no autorizado o modificaciones del sistema operativo puede anular la garantía de servicios relacionados.

11. CUMPLIMIENTO LEGAL

11.1 Estos términos se rigen por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normativas aplicables.

11.2 Para efectos legales, el domicilio será Santa Marta, Colombia.

11.3 Las controversias se someterán a la jurisdicción de los Tribunales competentes de Santa Marta.

12. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

12.1 Estos términos entran en vigencia a partir de su publicación en innovalab.online.

12.2 Innovalab se reserva el derecho de modificar estos términos, notificando los cambios en el sitio web.

12.3 Los servicios en curso se rigen por los términos vigentes al momento de su inicio.