

## POLÍTICA DE GARANTÍA

Si el producto no cumple con lo especificado en el instructivo, en el catálogo vigente o en la información de la página web [www.syscomcolombia.com](http://www.syscomcolombia.com), SYSCOM Colombia activará la garantía de acuerdo con su política, que se detalla a través de este medio. Se recomienda conservar las cajas originales de los equipos durante al menos tres (3) meses después de la compra.

**1. Con base al caso anterior, se recomienda al cliente que:**

- Después de haber agotado sus conocimientos en la instalación y manejo del equipo,
- Tras haber leído el manual de instalación y operación del equipo,
- Después de haber probado el equipo o sus partes en otra instalación,
- Y haber consultado los tips técnicos disponibles en la página web, llamar al Departamento de Ingeniería de SYSCOM Colombia para solicitar asesoría sobre el problema detectado.

**2. Después de recibir la asesoría, si el personal del Departamento de Ingeniería de SYSCOM Colombia ([www.syscomcolombia.com](http://www.syscomcolombia.com)) no pudo ayudar al cliente a resolver el problema, se recomienda que el cliente genere el folio llamado RMA (Return of material authorization - Autorización de retorno del material) de devolución, garantía o reparación en la página web de SYSCOM Colombia. Es importante que anote el nombre del ingeniero o técnico que lo asesoró para el envío del equipo y siga las siguientes recomendaciones:**

**a.** Coloque el equipo en sus cajas, empaques y bolsas originales. No realice apuntes ni pegue etiquetas en las cajas originales del equipo. Si no cuenta con las cajas y/o empaques originales, asegúrese de que el empaque proteja el equipo contra humedad y golpes. Para el envío de cámaras tipo domo, proteja las micas con papel stretch; -solo. En el caso de discos duros (ver punto 11 de esta política) y tarjetas o placas electrónicas, deben ser empaquetados por separado y colocados en bolsas antiestáticas. En el caso de baterías y/o acumuladores, estos deben enviarse de preferencia sin carga eléctrica, los bornes deben de venir protegidos con cinta tape o cartón con la finalidad de evitar un corto circuito en el transporte. Si el acumulador incluye ácido, este debe de ser retirado del acumulador. Nunca debe de transportarse un acumulador con ácido instalado. El transporte de acumuladores puede estar restringido por el transportista. Como una alternativa en el caso de acumuladores y/o baterías que manifiesten una falla, el cliente podrá elaborar pruebas en algún taller especializado de servicio de acumuladores y/o batería y con evidencia de mediciones y videos, SYSCOM Colombia podrá otorgar la garantía sin que el cliente retorne el equipo defectuoso a un centro de servicio SYSCOM Colombia.



- **Clasificación \*A: Misma garantía que nuevo.**
  - **Clasificación \*B: 1 año.**
  - **Clasificación \*C: Garantía de funcionamiento y operación razonable por 90 días.**
  - **El período de garantía por reparación es de 90 días a partir de la fecha de emisión de la factura.**
7. Es responsabilidad del cliente respaldar la información del equipo que envía, incluyendo frecuencias, programas, licencias, drivers, discos duros, entre otros. SYSCOM Colombia no se hace responsable de la pérdida de información que pueda ocurrir durante la revisión, actualización o reparación del equipo. Además, SYSCOM Colombia no proporciona, conserva ni respalda la información contenida en los equipos que recibe en sus instalaciones.
8. La garantía del equipo se limitará y/o se perderá por las siguientes razones:
- a) cuando el equipo no conserva las etiquetas de marca, modelo o número de serie que permita su trazabilidad (Garantía Administrativa).
  - b) En caso de que el equipo muestre evidencia, ya sea interna o externa, de haber sido operado fuera de las condiciones óptimas de operación (Garantía Técnica), esto puede incluir:
    - Haber sido instalado fuera de las normas nacionales o internacionales que apliquen al producto.
    - No seguir las recomendaciones emitidas por el fabricante y/o proveedor, tal como se indica en los manuales y/o cursos de certificación.
    - Presentar evidencias de golpes, abolladuras, quebraduras, humedad, olor a quemado, descargas eléctricas, engranajes desgastados o condiciones insalubres.
    - Contar con cables o conectores mutilados, objetos extraños, sustancias o desechos que puedan afectar la salud del personal.
  - c) Cuando el equipo que se recibe en el laboratorio de soporte no esté acompañado de la información solicitada en el punto 2, inciso c.
  - d) Cuando el software o hardware utilizado en el servicio del equipo tenga restricciones por parte del proveedor o fabricante.
  - e) Cuando el equipo no aparezca en el catálogo actualizado de SYSCOM Colombia, es necesario adjuntar o proporcionar la factura del equipo.
  - f) Si el equipo llega a nuestras oficinas dañado debido al maltrato de la compañía de transporte y/o por un empaque inapropiado.
  - g) Si el equipo fue vendido al extranjero o adquirido bajo pedido, la política de garantía estará sujeta a un proceso personalizado; así mismo, el cumplimiento de la garantía o reparación dependerá de la disponibilidad de refacciones por parte del fabricante. En todos estos

- casos, el cliente será informado de los tiempos de entrega después del diagnóstico o evaluación.
- h) La garantía de las baterías será de **1 año** a partir de la fecha de venta.
  - i) La garantía de los acumuladores de plomo-ácido del tipo AGM y GEL para aplicación solar será de **18 meses**, con depreciación de acuerdo con la garantía de acumuladores publicada en la página web [www.syscomcolombia.com](http://www.syscomcolombia.com).
  - j) La garantía de artículos como focos, estrobos, refacciones y tablillas electrónicas con partes se limita a un mes a partir de la fecha de facturación de SYSCOM Colombia.
  - k) Los discos duros de los equipos digitales, así como los cabezales de impresoras, tienen una **garantía de 1 año**. En caso de ser necesario el apoyo del proveedor, este tendrá un tiempo de espera de 30 días hábiles.
  - l) Cuando se produzcan daños o averías al producto causados por desastres naturales, factores provocados o causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, ráfagas de viento, tormentas eléctricas, huracanes, ciclones, terremotos, erupciones volcánicas, etc.), fluctuaciones de corriente eléctrica, o la interacción del producto vendido por SYSCOM Colombia con productos de otras marcas o fabricantes.
  - m) No usar el insumo recomendado por el fabricante en su operación o mantenimiento (sin caducar) y/o no aplicar las rutinas de mantenimiento recomendadas por el fabricante.
  - n) La desvinculación de cuentas o recuperación de contraseñas no está cubierta por garantía, ya que se considera una responsabilidad del cliente.
9. La garantía consiste en la reparación gratuita del equipo o en la entrega de otro en condiciones similares de operación. En caso de no poder cumplir con la garantía como se detalla anteriormente, SYSCOM Colombia emitirá una nota de crédito por el valor facturado del producto en el estado de cuenta del cliente, generando un saldo a su favor. Se recomienda al cliente que, al recibir el equipo reparado, lo pruebe antes de su entrega o instalación, bajo condiciones óptimas de operación. El tiempo de respuesta de SYSCOM Colombia para un equipo dentro de garantía técnica y administrativa no excederá de **10 días hábiles** a partir de que el cliente conozca el estatus de su equipo (ver punto 5 de esta política).
10. SYSCOM Colombia no programa ni desprograma ningún equipo, ni analiza o procesa vídeos o audio de discos duros. SYSCOM Colombia no tiene contraseñas para acceder a programas, frecuencias, vídeos, etc.; esta es responsabilidad del cliente. Si el equipo llega protegido, nos limitamos a realizar una revisión simple hasta el modo de prueba. Al reparar su equipo, queda a criterio del técnico borrar la información que contenga, ya que utilizamos parámetros, frecuencias y/o vídeos de prueba durante el proceso. Por lo tanto, es responsabilidad del cliente respaldar la información de su equipo antes de enviarlo a SYSCOM Colombia. Los equipos de radio, redes, DVR y discos duros que se envían para revisión o reparación serán reiniciados, lo que resultará en la pérdida de la información contenida, salvo indicaciones explícitas del cliente.
11. Los equipos que ingresen al laboratorio de soporte y que no cumplan con garantía técnica y/o administrativa tendrán su reparación y/o servicios cotizados. Si no se obtiene respuesta a esta cotización en un plazo no mayor a 8 días hábiles, el equipo será devuelto al cliente. Si el cliente acepta el cargo por reparación y este no es pagado en un plazo no mayor a 30

días hábiles a partir de su aceptación, SYSCOM Colombia se reserva el derecho de adjudicarse el equipo para su posterior venta o, si lo considera necesario, destinarlo a residuos peligrosos, con el fin de cubrir los gastos de administración y técnicos ocasionados.

SYSCOM Colombia se reserva el derecho de actuar sobre estos dos puntos al tener evidencia de haber enviado las cotizaciones correspondientes a los clientes por correo electrónico.

12. SYSCOM Colombia se reserva el derecho de surtir un equipo antes del recibo del equipo defectuoso a reserva de garantía (número ARG confidencial otorgado únicamente por el personal técnico o de ingeniería de SYSCOM Colombia).
13. La política de garantía de los fabricantes se gestiona de manera transparente para todos los productos vendidos por SYSCOM Colombia.
14. El cliente está obligado a mantener actualizada la información necesaria para el envío de garantías y reparaciones.

#### **Sugerencias para que los equipos conserven su garantía:**

- Es importante que los equipos se instalen en un lugar que cumpla con las condiciones ambientales óptimas, así como las sugeridas por el fabricante.
- Instale los equipos siguiendo las indicaciones, restricciones y recomendaciones que el fabricante proporciona en sus instructivos, ya sean en papel o electrónicos, así como las sugerencias adicionales elaboradas por el personal de Ingeniería de SYSCOM Colombia, disponibles en papel o en la página web [www.syscomcolombia.com](http://www.syscomcolombia.com).
- Realice una revisión del equipo cada 6 meses, que al menos incluya:
  - a. Limpieza interna y externa; en el caso de cabezales de impresoras, realice la limpieza según las instrucciones del fabricante.
  - b. Verificación de que los suministros de energía del equipo sean óptimos (fase y neutro a tierra, carga de acumuladores, conexiones a tierra física, etc.).
  - c. Inspección de la calidad de las conexiones del equipo, eliminación de condiciones de humedad y aseguramiento del correcto ensamblaje de conectores, así como la revisión de soldaduras.
  - d. Ajuste de tornillería.

#### **Importante**

- Solo vendemos a distribuidores e integradores debidamente autorizados y certificados para programar e instalar nuestros productos, ya que nosotros no realizamos estas funciones.
- Nuestros distribuidores e integradores son completamente independientes y no comparten con SYSCOM Colombia ningún tipo de información sobre sus clientes o usuarios.

- No analizamos, procesamos ni recuperamos vídeos o información de discos duros. Además, no almacenamos ninguna información sobre frecuencias, datos o vídeos de nuestros clientes.
- No programamos ni desprogramamos ningún equipo y no contamos con las claves ni el software para leer programas, frecuencias o vídeos.
- Agradecemos que no nos envíe software, archivos o grabaciones; asimismo, evite enviarnos memorias, CDs, discos duros, etc.
- Al enviarnos un equipo para reparación, asegúrese de borrar o eliminar frecuencias, claves, vídeos, datos o cualquier otra información, ya que durante la reparación se eliminará automáticamente cualquier archivo que pueda estar en la memoria o los discos.
- Los discos duros están sujetos a verificación. Si se requiere apoyo de fábrica, el proceso puede tardar **entre 20 y 30 días hábiles**, en cualquier caso, de posible extensión de tiempo se le avisará al cliente, teniendo en cuenta que la ley 1480 de 2011.

Artículo 8: Plazo para la reparación del bien. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que esté presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la reparación para la efectividad de la garantía legal. En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los **treinta (30) días hábiles** siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación. En caso de contar con equipo antes del tiempo determinado, se procederá a entregar lo más pronto posible al cliente.

- En la reparación de su equipo, utilizamos parámetros, frecuencias y/o vídeos de prueba.