



SISEGUSA S.R.L.

Sistemas de Seguridad Bolivia

ZK TECO @alhua Panther





POLÍTICA DE GARANTÍAS

OBJETIVO

Establecer lineamientos y directrices claras y concretas para que los clientes puedan reclamar la garantía de los productos adquiridos en SISEGUSA, en caso de que alguno de ellos presente una falla proveniente de fábrica.

ALCANCE

Aplica a todos los clientes de SISEGUSA.

APLICACIÓN DE GARANTIA

1.- VENTA Y ENTREGA DE EQUIPO AL CLIENTE

Todo equipo, elemento o producto deberá ser entregado al cliente por parte del personal de SISEGUSA con la Factura Original o una copia de la Nota de Garantía que se les da al momento de retirar el producto de Despacho.

2.- INFORMACION POR PARTE DEL CLIENTE

Se deberá solicitar al cliente información detallada sobre el equipo que está dejando personalmente en las instalaciones de Servicio Técnico, especificando tiempo y en qué condiciones se presenta las fallas; adicionalmente consultar si el equipo ha sido puesto a prueba por su personal técnico (instalador).

Esta misma información, deberá ser presentada por los clientes que envían su/sus equipos directamente a las instalaciones de Servicio Técnico y de manera no presencial.



3.- RESPONSABILIDADES

Para evitar pérdidas, atrasos y una mala atención de su garantía; el único personal responsable de recibir, entregar el/los equipos y dar cualquier información referente al estado de los mismos hacia los clientes, es el personal de Servicio Técnico de SISEGUSA. El área de Servicio Técnico de SISEGUSA no se hace responsable del equipo entregado a otra área y/o personas ajenas al departamento.

Es responsabilidad del cliente tener respaldada toda la información almacenada en el equipo (back up) que se está dejando para revisión y/o reparación, como también de los medios extraíbles de almacenamiento (discos duros, memorias, etc.), SISEGUSA NO se responsabiliza por la pérdida o eliminación de información que pudiera ocurrir al revisar, actualizar o reparar su equipo.

Es responsabilidad del cliente, hacer el seguimiento correspondiente al estado del equipo.

El cliente al momento de entregar el equipo, debe exigir la entrega de la Nota de Servicio Técnico por parte del personal de Servicio Técnico, donde especifique el Nro. de GUIA y la fecha de recepción del equipo.

Una vez realizada la reparación, cambio o sustitución del equipo o algún componente, el cliente debe exigir la Guía de Servicio Técnico con la casilla de "RESULTADO FINAL" rellena con la información donde especifica los trabajos realizados, el monto a cancelar (si corresponde) y la fecha de conclusión del mismo, que será usada para controlar los equipos fuera de garantía.

Es responsabilidad del cliente obtener toda la información referente a los tiempos de garantía de todos los productos, dicha información se encuentra en la página web www.SISEGUSA.com.bo o en la Aplicación Móvil SISEGUSA. Estos tiempos se utilizarán para determinar si la garantía aún está vigente.



4.- ¿QUE CUBRE LA GARANTÍA DE SISEGUSA?

La garantía de SISEGUSA cubre desperfectos de fabricación, SISEGUSA realizará el rem plazo o cambio del componente con falla. Una vez que se ha realizado la Reposición, el período de garantía se mantiene de acuerdo a la fecha de compra del producto.

*Ver anexos para políticas de garantías de cada respectiva marca para más detalle o dudas.

5.- ¿QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA DE SISEGUSA?

La garantía de SISEGUSA quedará sin efecto ante cualquiera de los siguientes puntos:

- El mal uso, mala instalación y/o modificación en los equipos por parte del cliente o instaladores.
- NO seguir las recomendaciones emitidas por el fabricante, indicadas en los manuales y/o cursos de capacitación.
- Intervenciones (actualización de firmware, reset del equipo) o reparaciones por personal NO calificado y/o autorizado.
- Variaciones de voltaje, cortes eléctricos, descargas eléctricas, caída de rayos, estáticas, sobrecargas.
- Cuando presenten daños físicos causados por: roturas, golpes, quemaduras, líquidos, siniestros.
- Instalaciones en condiciones inapropiadas: humedad, calor, polvo, ambiente corrosivo, falta de aterramiento, falta de supresor/estabilizador de corriente, cables o conectores mutilados.

Sin etiquetas, sin sellos de garantía o violados, números de serie borrados o desaparecidos.

- Los Garantía no cubre los accesorios de los equipos y/o piezas que hayan sufrido desgaste natural por el uso.
- No se cubren Garantías de equipos que no hayan sido comprados en SISEGUSA.
- En Baterías, Transformadores y toda Fuente de Alimentación NO aplica Garantía.



6.- PARA LOS EQUIPOS EN GARANTÍA

Revisar Anexos para las respectivas marcas

Para los equipos cuya garantía ha sido cubierta tendrá el siguiente tratamiento:

- Equipo se ingresará de manera inmediata a revisión.
- La revisión de los equipos cuya compra es menor a 30 días desde la fecha de factura, será realizada por el personal de Servicio Técnico en un lapso de 1 a 2 días hábiles de Lunes a Sábado.
- La revisión de los equipos cuya compra es mayor a 30 días desde la fecha de factura, será realizada por el personal de Servicio Técnico en un lapso de 1 a 2 días hábiles de Lunes a Sábado.
- El personal de Servicio Técnico determinará si la falla ha sido ocasionada por un defecto de fábrica mediante una revisión y análisis técnico del equipo.
- Si la falla del equipo es por un defecto de fábrica, se procederá a realizar el cambio o reemplazo completo del equipo o la sustitución del componente que se encuentra con defecto.
- Para proceder con el reemplazo completo del equipo, el cliente debe entregar el mismo con todos sus accesorios, manuales y empaques completos.
- En caso de que el equipo no cuente con los empaques o accesorios completos, solamente se cambiará la pieza dañada.
- En caso de que el equipo NO se encuentre en stock, se realizará la entrega de un equipo de reemplazo con características similares de funcionalidad y precio, previa autorización escrita por parte del cliente (mensaje de texto, email, chat, etc.).
- En caso de que el cliente no acepte el equipo de reemplazo, se procederá a realizar una Nota de Crédito descontando el 16% de la factura ya hecha.
- En caso de que el equipo de reemplazo tenga un valor mayor al del cliente, se solicitará una Nota de Crédito por el valor y se facturará el nuevo producto, el cliente pagará la diferencia.



- Para ventas de SALDOS y/o en Liquidación solo se otorgará garantía de funcionamiento y el tiempo máximo para realizar el reclamo por parte del cliente es de 1 día a partir de la fecha de facturación.
- En caso de Equipos ZKTeco la garantía va directamente de fábrica (Consultar fecha de stock de llegada a Bolivia).

7.- PARA LOS EQUIPOS FUERA DE GARANTÍA

Para los equipos que no tengan garantía, el procedimiento es el siguiente:

- Equipo se ingresará de manera inmediata a revisión.
- Para equipos que están fuera del periodo de garantía, la revisión será realizada por el personal de Servicio Técnico en el lapso de 1 a 5 días hábiles de Lunes a Sábado
- Este lapso de tiempo, puede variar dependiendo de la respuesta por parte del fabricante (en caso se requiera)
- En caso de que el equipo haya pasado el tiempo de garantía, las reparaciones correrán por cuenta del cliente, previa cotización de las mismas.

-Una vez se ha realizado la reparación fuera de garantía, y se haya efectuado el cambio completo de algún componente, parte o placa (placas principales, placa de video, motores, memoria, etc.) el tiempo de garantía es de 60 días calendario a partir de la fecha de entrega del equipo reparado, dicha fecha se especifica en la Orden de Trabajo Liquidada.

8.- EMISIÓN DE NOTA DE CRÉDITO.

En caso de que el equipo se encuentre en periodo de garantía y no pueda ser reemplazado o reparado, ni tampoco se puede reemplazar algún componente, todo respaldado con un previo informe de fábrica, se generará una nota de débito/crédito de acuerdo al valor del equipo establecido en la siguiente tabla:



POLÍTICA DE GARANTÍAS



La nota de crédito aplica sobre el precio bruto (Antes de Impuestos).

EQUIPOS CON 1 AÑO DE GARANTÍA	
PERIODO EN DÍAS	% DE DEVOLUCIÓN
1 – 90 DÍAS	100%
91- 180 DÍAS	80%
181 – 270 DÍAS	60%
271 – 360 DÍAS	40%

EQUIPOS CON 2 AÑOS DE GARANTÍA	
PERIODO EN DÍAS	% DE DEVOLUCIÓN
1 – 120 DÍAS	100%
121- 240 DÍAS	80%
241 – 540 DÍAS	60%
541 – 720 DÍAS	50%

EQUIPOS DE 30 A 180 DÍAS	
PERIODO EN DIAS	% DE DEVOLUCIÓN
1 - 10 DÍAS	100%
11 - 30 DÍAS	80%
31 - 90 DÍAS	60%
91 - 180 DÍAS	40%



9.- EMISIÓN DE INFORME DE TÉCNICO

El informe técnico se realizará de forma gratuita para todos los equipos que distribuya SISEGUSA e ingresen a Servicio Técnico, además si el cliente lo requiere. Si el equipo no es de SISEGUSA este Informe Técnico tendrá un costo para el cliente de acuerdo al caso.

10.- ENVÍOS A SERVICIO TÉCNICO

Recepcionar los equipos en la misma sucursal donde adquirió el producto SISEGUSA o en la sucursal más cercana para su comodidad. Tomando en cuenta los tiempos de retardo de las transportadoras se da un tiempo de respuesta estimado de 6 días hábiles aproximados.

En caso de que el envío de los equipos haya sido realizado directamente desde el interior del país por el cliente, SISEGUSA no se responsabiliza en los siguientes casos:

- Cuando el medio transportador NO traslade la carga en la fecha prevista, por falta de espacio, cambio de horarios, paros, bloqueos, actos públicos u otros ajenos a nuestra voluntad.
- Maltrato de la carga o pérdida de equipos, por parte del medio transportador.

Adicionalmente se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para los clientes del interior del país:

- Enviar los equipos en empaque original o con caja en buen estado y con la debida protección, para evitar que se maltrate durante el traslado.
- Una vez recepcionado el equipo, se comunicará al cliente el estado y condiciones en que se recibe su equipo.



- En caso de que el equipo llegue dañado por el traslado, SISEGUSA No se hará responsable por el mismo.
- Todo gasto por transporte de envío y devolución de equipos, correrá a cuenta del Cliente, SISEGUSA no asumirá ningún costo relacionado al envío de equipos.
- Deberán contactarse con el personal de Servicio Técnico informando la falla del equipo, número de serie para constatar si el equipo se encuentra en periodo de garantía.



+591 65075093
+591 65067456



servicitec@sisegusa.com.bo

11.- ABANDONO DE EQUIPOS

En caso que el cliente no recoja el equipo dejado en las oficinas de Servicio Técnico de SISEGUSA en un plazo mayor a 180 días calendario, computables a partir del día en que el Cliente fue comunicado expresamente para el retiro del equipo, se considerará como ABANDONO del mismo, por tanto, SISEGUSA no se hará responsable por el cuidado, resguardo y/o mantenimiento del mismo. La comunicación para con el cliente se la realizará mediante llamadas telefónicas, email, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp o cualquier otro método que el cliente haya proporcionado cuando entregó el equipo.

12.- RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Todos los clientes deben tomar muy en cuenta los siguientes puntos:

- Las garantías NO son transferibles, significa que la Garantía sólo puede aplicarse al Cliente a nombre de quién fue emitida la Factura Original y/o Nota de Remisión.



POLÍTICA DE GARANTÍAS



- Los equipos ingresados a Servicio Técnico que estén fuera de garantía, se realizará una cotización de la reparación, que será informada al cliente vía telefónica y/o por correo electrónico.
- Para recoger el equipo debe presentar la Orden de Trabajo, caso contrario NO se devolverá el equipo. Para solucionar este problema sólo el titular de la cuenta o personas autorizadas pueden recoger el equipo presentando su Carnet de Identidad.
- SISEGUSA NO comercializa ni hace instalaciones y/o configuraciones fuera de nuestras oficinas a usuarios finales.
- Para equipos que se encuentren en periodo de garantía, pero que requieran algún mantenimiento y/o reparación y el costo del mismo no sea cubierto por la garantía, se informará al cliente vía teléfono y/o correo electrónico acerca del trabajo para su respectiva aprobación.
- Es importante que los equipos sean instalados y/o utilizados en un sitio que cumpla con las condiciones ambientales óptimas, así como las sugeridas por el fabricante.
- Efectuar una revisión al equipo cada 6 meses, que al menos incluya:
 - Limpieza del equipo de acuerdo a lo recomendado por el fabricante.
 - Revisar que los suministros de energía del equipo sean óptimos (fase y neutro a tierra, carga de acumuladores, conexiones a tierra física, etc.).
 - Revisar la calidad de las conexiones al equipo, eliminar condiciones de humedad en éstas y asegurar el correcto ensamble de conectores.
 - Ajuste de tornillería.





The background features a blurred image of a woman's face at the top and a hand holding a pen at the bottom. A horizontal blue bar spans the width of the page, containing the word 'ANEXOS' in white, bold, sans-serif capital letters. Above this bar, four circular icons are arranged horizontally: a telephone handset, an envelope, crossed wrench and screwdriver, and a headset.

ANEXOS



ZKTeco

POLIZA DE GARANTÍA

CONDICIONES

1. Para hacer efectiva su garantía, deberá presentar esta póliza junto con el equipo y la factura de compra emitida por el distribuidor autorizado en el lugar donde lo adquirió. En caso de extravío de la póliza de garantía, el consumidor puede recurrir al establecimiento donde efectuó la compra y solicitar la expedición de una nueva garantía, previa presentación de la nota o factura de compra.
2. La garantía que _____ brinda al consumidor consiste en la reparación completamente gratuita del equipo o en la sustitución del equipo por uno igual o de funciones equivalentes al que ha sido recibido de parte del cliente.

Esta garantía no es válida en los siguientes casos:

1. Cuando las fallas en el producto sean derivadas del uso, instalación y/o manejo distinto al especificado en el manual de operación, ficha técnica del equipo o cursos de certificación.
2. Cuando el producto presente evidencias de golpes, quebraduras, humedad, descargas eléctricas o daños no considerados como defecto de diseño o fabricación.
3. Cuando el producto presente cables o conectores mutilados, objetos extraños, desechos o sustancias que pudiesen afectar la salud del personal a cargo del manejo o reparación del equipo en _____
4. Cuando el producto ha sido alterado o reparado por personas no autorizadas por _____
5. Cuando el equipo enviado no viene debidamente etiquetado e identificado con su número RMA asignado por _____
6. Cuando el equipo o software haya sido descontinuado del mercado, de acuerdo a los avisos y notificaciones publicados en www.zkteco.mx y www.zktecolatinoamerica.com

www.zkteco.mx

La garantía de equipos ZKTeco está sujeta a previa aprobación del fabricante y al periodo dado por ellos o desde que llega la carga.

[Descarga aquí la póliza de garantía de ZK TECO](#)



Cámara 3 en 1 TIOC 2.0

disuasión eficaz contra los intrusos



Exclusiones:

- Esta Garantía limitada de hardware depende del almacenamiento, el envío y el uso normal adecuados del Producto, y no se aplicará si (a) las marcas de identificación del Producto original (marca registrada, número de serie o número de modelo) se han alterado, desfigurado o eliminado ; (b) el Producto ha sido modificado o alterado por alguien que no sea Dahua; (c) el Producto se instaló de manera diferente a las instrucciones del manual del usuario que no fueron realizadas por Dahua; (d) el Producto estuvo sujeto a una reparación o mantenimiento defectuoso por parte de Dahua; (e) el Producto se utilizó para un propósito para el cual no fue diseñado o previsto; (f) el Producto fue objeto de mal uso, abuso o negligencia; (g) el Producto se sometió a condiciones de funcionamiento (p. ej., atmosféricas, húmedas o húmedas) fuera de las condiciones aceptables especificadas en el manual del usuario; (h) el Producto estuvo sujeto a cortocircuitos eléctricos o transitorios, accidentes, incendios, inundaciones u otros casos fortuitos o cualquier otro evento de fuerza mayor; o (i) el Producto fue comprado por el Distribuidor a una persona o entidad que no sea Dahua. Esta Garantía limitada de hardware no se aplica a los Productos de demostración y ciertos Productos de incentivo o de precio especial, todos los cuales son vendidos o proporcionados por Dahua "TAL CUAL" sin ninguna garantía. Esta Garantía limitada de hardware no incluye, y Dahua no brinda, ningún servicio de recuperación de datos.
- DAHUA RECOMIENDA ENCARECIDAMENTE QUE LOS DISTRIBUIDORES O USUARIOS FINALES HAGAN UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS DEL PRODUCTO ANTES DE ENVIAR CUALQUIER PRODUCTO PARA EL SERVICIO DE GARANTÍA, Y EL DISTRIBUIDOR ES RESPONSABLE DE COMUNICAR ESTA RECOMENDACIÓN A LOS DISTRIBUIDORES Y USUARIOS FINALES.

[**Ver más de la Garantía Y RMA DAHUA**](#)



forza
POWER TECHNOLOGIES

forza
POWER TECHNOLOGIES

- Forza Power Technologies, LLC. Forza® garantiza al primer comprador que los productos de la marca no presentarán defecto alguno de materiales ni fabricación por el periodo estipulado a continuación, el cual se hace efectivo en la fecha de compra. Todo defecto derivado del uso indebido o mantenimiento inapropiado; accidente, polvo, humedad, insectos, embalaje inapropiado, relámpagos, sobrecargas eléctricas, alteraciones, modificaciones o aperturas del equipo sin aprobación por personal técnico de la marca no está cubierto por la presente garantía limitada.
- Forza Power Technologies, LLC. Forza® a su entera discreción, determinará si reparará la falla o si reemplazará el producto, la pieza defectuosa o parte de éste, sin costo adicional para el comprador por piezas o mano de obra durante la vigencia de esta garantía limitada; pero no asumirá gasto alguno de envío ni transporte a nuestras oficinas. La responsabilidad bajo esta garantía no excederá el precio de compra de los productos.
- Los UPS desde 6 KVA en adelante no deberán ser movidos de sus posiciones de instalación original.
- Por ninguna razón deben ser abiertos por personal no calificado o autorizado por Soporte de Forza.
- Baterías FORZA o de UPS's FORZA tienen garantía de 1 año
- Electrónica de los UPS's garantía de 2 años
- A partir de UPS's 6K, baterías 2 años y electrónica 3 años.
- Recomendable hacer mantenimiento o cambio de batería de los UPS cada año.

[Ver más de la Garantía FORZA](#)



Western Digital®

1. CONDICIONES O REQUISITOS

Para que un disco duro pueda ser validado por garantía debe cumplir **de forma OBLIGATORIA** con los siguientes requisitos:

- a. Presentar BOLETA DE GARANTÍA Y/O FACTURA DE COMPRA emitida por ALMACÉN SISEGUSA al momento de recoger el equipo con su respectivo **número de serie**.
- b. El equipo NO puede tener signos de mala manipulación como ser: golpes, raspones o caídas ocasionadas por el usuario, así como también elementos dañados o quemados en la placa.
- c. Por normas de fábrica, el grabador donde sea instalado el disco duro debe tener su respectiva **protección eléctrica** ya sea por aterramiento físico o mínimamente UPS o Estabilizador de Voltaje con el fin de prevenir sobretensiones que pueda haber en el lugar.

2. SOBRE EL PERIODO DE LA GARANTÍA

Los discos duros WESTERN DIGITAL SERIE PÚRPURA tienen un periodo de garantía de **3 años** que se aplica desde el momento de la compra por parte del cliente y se aplica bajo las siguientes normas: - Si el disco duro es reportado en Servicio Técnico **dentro del primer año de garantía** el cambio debe hacerse de forma instantánea, previa revisión y cumplimiento de todas las condiciones mencionadas anteriormente. - Por otro lado si el disco duro es reportado en Servicio Técnico con más de 1 año de haber sido comprado en Sisegusa, se aplicará un porcentaje del **15% del costo total del equipo** que debe ser asumido por el cliente por motivo de gastos logísticos y manipuleo del cambio, esto también previa revisión y cumplimiento de todas las condiciones mencionadas anteriormente para que se le entregue el nuevo disco por garantía.



- Esta Política de Garantía define las premisas para que TP-Link Brasil proporcione a sus clientes todo el soporte técnico necesario, previa presentación de una copia de la Factura o Factura de Compra que debe acompañar al producto.
- Importante: Esta garantía limitada es válida para productos vendidos a través de revendedores locales y oficiales.
- Si el fallo diagnosticado en las pruebas técnicas no es causado por un fallo de fábrica o no está cubierto por esta garantía limitada, el mismo producto será devuelto al cliente en las mismas condiciones en que lo recibió.
- Violación del producto al quitar la etiqueta/sello de garantía.
- Quitar la etiqueta de identificación, el código de barras o el número de serie del producto.
- Daños causados por caídas accidentales, descargas eléctricas causadas por picos de voltaje o clima natural, como rayos.
- Uso del producto en instalaciones eléctricas inadecuadas que generen inestabilidad en el suministro eléctrico del aparato.
- Mal uso, instalación en lugares inadecuados en ambientes externos y desprotegidos.
- Desgaste natural de las piezas debido al uso, montaje o aplicación inadecuados del producto.



SISEGUSA S.R.L.

Sistemas de Seguridad Bolivia

sisegusa.com.bo

