



POLITICAS DE GARANTIA

POLITICA DE SATISFACCION 100%

Si el equipo parte o accesorio es comprado a través de la tienda virtual Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica SAS garantiza el envío de información logística vía celular o correo electrónico para ser rastreado el paquete (guía de envío) dentro de las primeras 48 horas después de realizada la compra (no incluye domingos ni festivos) y finalmente la llegada del paquete al domicilio del comprador estipulado por este al momento de la compra, por medio de la transportadora, en el tiempo estipulado por ellos en la guía de seguimiento, después de notificado el recibido por parte del cliente o comprador este tiene 48 horas para informar, si está en perfecto estado físico, de funcionamiento y que cumple las expectativas creadas, en caso de no cumplir el cliente puede devolver el equipo, accesorio o parte a la empresa Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica SAS, debe llenar el formato RMA, este lo descarga en nuestra página en el menú centro de servicio, para devoluciones, anexar fotos o video y enviarlo dentro de este tiempo a través del mismo transportador que fue enviado el equipo, parte o accesorio; con pago contra envío. Debe ser enviado con todos sus empaques originales bolsas, manuales, cuñas, accesorios. Argumentando la devolución del dinero y la razón por la cual desea devolverlo. **Recuerde el empaque es tan importante como el producto mismo; cuídalo guárdalo y manipúlelo con el mayor de los cuidados de esta forma no tendrás ningún inconveniente al momento de realizar la devolución. Por favor tenga en cuenta que si no conserva el empaque original o si éste se encuentra en mal estado su devolución será rechazada.**

En un término máximo de cinco (5) días se evalúa estas condiciones si las cumple en un 100% se **realizara la devolución del 100% del dinero** al cliente o comprador a través de transferencia o consignación bancaria.





Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica SAS garantiza por un año Equipos, Partes y Accesorios nuevos (2 años para la marca VIVOTEK) a partir de la fecha de facturación, el funcionamiento de los productos por cualquier defecto de fábrica. Nuestra garantía incluye la reparación, reposición, o cambio del producto y/o componentes sin cargo alguno para el cliente, incluyendo mano de obra de reparación, los gastos de transporte son asumidos por la empresa Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica S.A.S.

Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica SAS. Se compromete a entregar el producto en un lapso no mayor de 30 días contados a partir de la fecha de recepción del mismo en nuestro centro de servicio. No reasumirá responsabilidad alguna en caso de demora del servicio por causas de fuerza mayor. Para hacer efectiva esta garantía, debe presentar la factura de compra y envíe el formato de petición de devolución (RMA) descargable en el link centro de servicio/realizar devolución. ***En caso de pérdida de la factura el cliente debe anexar copia de la cedula de ciudadanía o cámara de comercio no mayor a 30 días según el caso y ponerse en contacto con la empresa Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica S.A.S. pidiendo una copia de esta.***

GARANTIA POR SEVICIOS DE REPARACION.

En el caso que la Empresa Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica S.A.S realice un servicio de reparación de equipos electrónicos la ***garantía ofrecida por la reparación es de cuatro meses*** a partir de la fecha de entrega. La garantía no cubre partes no remplazadas, no cubre la instalación o desinstalación del equipo reparado; a menos que se haya pactado este servicio con el cliente.

En caso que el equipo sufra fallas iguales o diferentes a las corregidas y/o por causas ajenas no se pueda volver a reparar. La empresa Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica S.A.S no está obligada a reparar o a entregar equipos nuevos al cliente.

En este último caso siguiendo con las políticas de 100% satisfacción en caso que después de haber sido reparado el equipo y dentro del periodo de garantía mencionado, vuelve con fallas se realiza de nuevo reparación, en un lapso de 10 días hábiles. No reasumirá responsabilidad alguna en caso de demora del servicio por causas de fuerza mayor. Después de la segunda vez de volver el equipo en calidad de garantía de reparación el cliente está en libertad de pedir el reintegro del 100% del dinero. La Empresa Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica S.A.S, ***evalúa la valides de garantía*** dentro de diez días hábiles después de su ultimo ingreso a servicio técnico en calidad de garantía, si cumple se procede a ***reintegrar el 100% del dinero cancelado***. Vía consignación o transferencia bancaria



Para hacer efectiva esta garantía, debe presentar la factura de compra y envié del formato de petición de devolución (RMA) descargable en el link **centro de servicio/realizar devolución**. En caso de pérdida de la factura el cliente debe anexar copia de la cedula de ciudadanía o cámara de comercio no mayor a 30 días según el caso. y ponerse en contacto con la empresa Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica S.A.S. pidiendo una copia de esta.

LAS GARANTIAS NO SERÁN VÁLIDAS BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES.

1. Cuando la factura emitida por la empresa Soluciones Integrales en Sistemas y electrónica S.A.S evidenciara claros signos de haber sido alterada en los datos originales Consignados en ella.

2. Cuando el uso, cuidado y operación del producto no haya sido de acuerdo con las instrucciones contenidas en el instructivo de operación o desconocimiento del manejo del mismo.

3. Cuando el producto haya sido usado fuera de su capacidad, maltratado, golpeado, expuesto a la humedad, presencia de algún líquido o substancia corrosiva, así como por cualquiera otra falla atribuible al consumidor.

4. Cuando el producto haya sido desarmado, modificado o intervenido por personas no autorizadas por Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica SAS.

5. Cuando la falla sea originada por el desgaste normal de las piezas debido al uso.

6. Cuando la falla del equipo se deba a descargas eléctricas.

Ninguna otra garantía verbal o escrita diferente a la aquí expresada será reconocida por Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica SAS.



PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE GARANTÍAS

El cliente podrá realizar cualquiera de las siguientes opciones contactarse vía telefónica, al email soporte@siselectronica.co, y pedir accesoria del paso a seguir; llevando el equipo o enviándolo a la sede de Soluciones Integrales en Sistemas y electrónica SAS datos contenidos en la factura de compra; citar el número de factura y copia de ella.

Con base en la información suministrada por el cliente y al tipo de producto, nuestro personal podrá tomar la decisión de efectuar cualquiera de los siguientes pasos:

Enviar a un técnico o colaborador para verificar la falla con cargo al cliente.

En caso que Soluciones Integrales en sistemas y electrónica SAS haya instalado el equipo comprado en nuestro almacén o tienda virtual se envía personal técnico dentro de los 6 meses de garantía de instalación y se evalúa si la solución va con cargo al cliente. (aplica para servicios de reparación)

Solicitarle al cliente que el producto sea enviado o llevado a la sede de Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica S.A.S (correctamente empacado y con flete pago contra envió) al domicilio que se encuentra en la factura de venta. Para efectuar un diagnóstico del producto y que se le indique las causas que provocaron la falla y decidir si es devuelto el 100% del dinero, remplazado por otro igual o de características similares o reparado en centro de servicio técnico. (aplica para servicio de reparación)

En caso de que el producto se encuentre operando correctamente, éste será regresado en el menor tiempo posible al cliente con flete por cobrar, reservándose Soluciones Integral en Sistemas y Electrónica S.A.S. el cobro por la revisión efectuada, misma que deberá ser liquidada e informada al cliente antes de enviar el producto.

Nota:

Es de tener en cuenta que la empresa Soluciones Integrales en Sistemas y electrónica S.A.S, no fabrica ni interviene en los procesos de fabricación de los equipos, partes o accesorios las garantías que ofrecemos se ciñen al fabricante y/o sus canales de distribución.



Wilson Guevara Osorio

Wilson Guevara Osorio

Representante legal

Soluciones Integrales en Sistemas y Electrónica SAS.

Nit. 900949419-0

Dirección: Calle 43 No. 25c-17

Tel: 2 4422846