



## GARANTIA CALDERON SYSTEMS

En caso de que el producto no cumpla con lo especificado en el instructivo, en el catálogo vigente o en la información de la página web [www.calderonsystems.com](http://www.calderonsystems.com) hará efectiva la garantía inmediatamente de acuerdo a esta política. Se sugiere el conservar cajas originales de los equipos por lo menos 1 mes después de la compra.

No cubre descargas eléctricas y errores de instalación

Ver Cómo identificar si mi equipo tuvo una descarga

Es responsabilidad del integrador proteger los equipos y asegurar la correcta tierra física.

Defectos de Fabricación

Los defectos de fabricación son reemplazados inmediatamente, siguiendo nuestro proceso Sin-Complicaciones.

Reparación o Reemplazo Totalmente Gratuito

La garantía consiste en la reparación totalmente gratuita del equipo, o la entrega a cambio de un equipo en condiciones similares de operación y uso del que se recibe del cliente. En el caso de sustitución de equipo, el período de garantía del equipo sustituto comienza nuevamente. Se recomienda al cliente que, al recibo del equipo reparado, antes de su entrega o instalación, sea probado por él mismo, bajo condiciones óptimas de operación. El tiempo de respuesta de CALDERON SYSTEMS® en un equipo dentro de garantía técnica y administrativa no es mayor a 10 días a partir de que el cliente sabe del estatus de su equipo.

Flete de Regreso sin Costo

CALDERON SYSTEMS® cuenta con un seguro de transporte para la mercancía que viaja de y hacia los clientes, por lo cual el cliente no debe pagar seguro ni pago adicional por valor declarado. Invariablemente, el equipo que viaja dentro del proceso de garantía hacia CALDERON SYSTEMS® es pagado por el cliente y el flete de regreso al cliente es pagado por CALDERON SYSTEMS® (vía terrestre).

Privacidad de la Información

CALDERON SYSTEMS® no programa ni desprograma ningún equipo; tampoco analiza, ni procesa videos o audio de discos duros. CALDERON SYSTEMS® no tiene password para leer programas, frecuencias, videos, etc. Esto es responsabilidad del cliente. Si el equipo viene protegido, nos limitamos a su revisión simple hasta el test mode. Al reparar su equipo queda a criterio del técnico el borrar información que venga en el equipo ya que al repararlo utilizamos parámetros, frecuencias y/o videos de prueba, por ende, es responsabilidad del cliente el que guarde la información de su equipo antes del envío del mismo a CALDERON SYSTEMS®.

Se cotizará reparación en caso de no cumplir con garantía

Los equipos que ingresen al laboratorio de soporte y que no cumplan con garantía técnica y/o administrativa, su reparación y/o servicio será cotizado. El no obtener respuesta a esta cotización en un plazo no mayor de 8 días hábiles, el equipo será devuelto al cliente. Si el cliente aceptó el cargo por reparación y en un plazo no mayor a 30 días hábiles de su aceptación este cargo no es pagado, de acuerdo al status, CALDERON SYSTEMS ® podrá adjudicarse el equipo para su posterior venta, con el objeto de resarcirse de los gastos de administración y técnicos ocasionados. CALDERON SYSTEMS ® se reserva el derecho a actuar sobre estos dos puntos al tener evidencia de haber enviado vía fax o por email las cotizaciones correspondientes a los clientes.

Garantías Express

CALDERON SYSTEMS ® 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 CALDERON SYSTEMS ®).

Transparencia Total

La política de garantía de los fabricantes se maneja de manera transparente en todos los productos que CALDERON SYSTEMS ® haya vendido.

¿Cuáles son las Limitantes de la Garantía?

El equipo no conserva etiquetas de marca, modelo o número de serie que permita su trazabilidad

Haber sido instalado fuera de normas nacionales o internacionales que apliquen al producto.

No seguir las recomendaciones emitidas por el fabricante y/o proveedor indicadas en los manuales y/o cursos de certificación.

Tener evidencias de golpes, quebraduras, humedad o descargas eléctricas, etc.

Presentar cables o conectores mutilados, objetos extraños, sustancias o deshechos que pueda afectar la salud del personal que administra el equipo en CALDERON SYSTEMS ®.

Presentar mano de obra no calificada en reparación.

Los equipos enviados no tienen su RMA generado y anotado en la caja.

Cuando el software que se utiliza en el servicio del equipo tiene restricciones por parte del proveedor o fabricante.

Cuando el equipo no aparezca en el catálogo actualizado de CALDERON SYSTEMS ®.

Si el equipo al recibo en nuestras oficinas llegó dañado por efecto del maltrato de la compañía fletera y/o por un empaque no apropiado.

Si el equipo fue vendido hacia el extranjero, la política está sujeta a un proceso personalizado.

La garantía de las baterías será de 1 año a partir de la fecha de venta.

La garantía de los acumuladores plomo-ácido del tipo AGM y GEL para aplicación solar será de 18 meses con depreciación de acuerdo a la garantía de acumuladores publicada en la página web.

La garantía en artículos como focos, estrobos, refacciones y tablillas electrónicas con partes se limita a un mes a partir de la fecha de facturación de CALDERON SYSTEMS®.

Los discos duros de los equipos digitales sólo tienen un año de garantía.

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, CALDERON SYSTEMS® con productos de otras marcas o fabricantes.

Equipos sellados cuya fuente de poder se apaga o protege al momento de conectarse al equipo es señal de que éste está dañado por descarga eléctrica atmosférica.

#### Periodo de Garantía

El periodo de garantía contra defectos de fabricación de los productos que comercializa CALDERON SYSTEMS® es por un año a partir de la fecha de venta al usuario final.

CALDERON SYSTEMS® podrá solicitar copia de la factura al cliente para corroborar este periodo de tiempo.

Algunos productos tienen una garantía por 3 años, otros hasta 5 años. Todo lo anterior de acuerdo con la información que aparece en el catálogo vigente de CALDERON SYSTEMS® y/o en la página web [www.calderonsystems.com](http://www.calderonsystems.com) el momento de la venta del producto en cuestión.

#### Consideraciones para el Envío de sus Equipos

Envíe sólo la parte que tiene el daño; puede objetar el envío de fuentes de poder, cables de interconexión, discos duros (ver punto 2), etc.

Coloque el equipo en sus cajas, empaques y bolsas originales. No haga apuntes ni pegue etiquetas en las cajas originales del equipo. Si no tiene cajas y/o empaques originales, asegúrese de que el empaque del equipo lo proteja contra humedad y golpes. En el caso del envío de cámaras tipo domo, proteja sus micas con hule pegasolo; en el caso de discos duros (ver punto 12 de esta política) y tarjetas o boards electrónicas, estos deberán ser empacados por separado y colocados en bolsa antiestática. En el caso de baterías y/o acumuladores, estos deben de 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 baterías y con evidencia de mediciones y videos.

Recubra con otra caja, encinte y selle.

Anote externamente el número RMA

Coloque etiquetas de FRÁGIL, Manejo Delicado.

Sugerencias para que los equipos conserven garantía

- Es importante que estos sean instalados 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:

- a).- Limpieza interna y externa.

- b).- Revisar que los suministros de energía del equipo sean óptimos (fase y neutro a tierra, carga de acumuladores, conexiones a tierra física, etc.).

- c).- Revisar la calidad de las conexiones al equipo, eliminar condiciones de humedad en éstas y asegurar el correcto ensamble de conectores, resoldar, soldaduras, etc.

- d).- Ajuste de tornillería.