

# CONDICIONES DE LA GARANTIA

El equipo que Ud. acaba de adquirir ha sido especialmente diseñado y construido para Solomon Chile, S.A. por fábricas de reconocido prestigio, bajo un riguroso Control de Calidad.

Solomon Chile S.A. garantiza el perfecto funcionamiento de este equipo durante el periodo de garantía correspondiente contados desde la fecha de la Factura, solo si la instalación ha sido efectuada por personal técnico autorizado de nuestra empresa. La garantía cubrirá la reparación, mano de obra y materiales, sin cargo alguno para Ud., de cualquier defecto de fabricación que afecte al funcionamiento normal del equipo.

En caso que la instalación no sea efectuada por personal autorizado, el traslado de los equipos hasta nuestro servicio técnico es por cuenta del cliente.

Quedan expresamente excluidos de esta Garantía, la programación y el Mantenimiento del Equipo. Además las fallas o desperfectos causados, entre otros, por las siguientes situaciones:

1. Equipos con sello de garantía violado
2. Intervenciones al equipo efectuadas por el personal ajeno al servicio Post-Venta de Solomon Chile S.A.
3. Las condiciones ambientales del recinto donde está instalado el equipo que no cumplan con las exigencias del fabricante respecto a temperatura, humedad, polvo, vibraciones, normas de seguridad y certificaciones exigidas, etc.
4. Aquellos equipos con el N° de serie de fabricación borrado o alterado.
5. Golpes, derramamiento de líquidos, arena, tierra, batería en mal estado.
6. Sobre voltaje en red Ethernet, red de alimentación eléctrica del equipo, líneas telefónicas o por instalaciones eléctricas defectuosas.
7. Siniestros causados por la naturaleza, accidentes u otros hechos fortuitos.
8. Uso indebido del equipo y en general cualquier causa no relacionada con la correcta operación de éste.
9. Causas catastróficas (fuego, inundaciones, derrumbes, sismos, etc.)
10. Cámaras de Vigilancia dañadas por conexión a fuentes de alimentación o adaptadores eléctricos con voltaje o polaridad incorrecta a las especificadas.

La sustitución por avería del equipo o de cualquier pieza del mismo no implicará prórroga de esta garantía.

El uso de esta Garantía es efectuada en nuestro domicilio y por lo tanto será de cargo del cliente cualquier solicitud de asistencia técnica en terreno, tales como: revisión, retiro de equipo, instrucción de operación, cambio de programación, capacitación, efectuar respaldos o backup por eventos de situaciones de emergencias o solicitudes especiales de los clientes y traslado de equipo.

Para hacer efectiva esta Garantía es necesario presentar la Factura de Compra. En caso de no presentarla el equipo no será recepcionado, a menos que sea para reparación y presupuesto sin garantía.

Períodos de Garantía:

1. Alarmas: 2 Años
2. Cámaras: 6 Meses
3. Video System: 2 Años
4. Video Portero: 1 Año
5. Video Portero Wifi: 6 Meses
6. Centrales Telefónicas: 1 año
7. DVR: 1 Año
8. Cerraduras Biométricas: 1 Año
9. Reloj Control: 1 año
10. Cámaras deportivas: 3 Meses
11. Accesorios de Alarma y sirenas: 3 Meses

# CONDICIONES DE LA GARANTÍA

## Proceso de solicitud de Garantía

1. Como sé que mi producto se encuentra en garantía?

- a. Debe verificar que el plazo desde la fecha de compra de su factura y la fecha de solicitud de su garantía no excede el plazo de la garantía del producto.
- b. Debe verificar que el producto no tiene ningún problema que excluye la garantía (ver párrafo de exclusiones)

2. Debo enviar el producto o este lo retira la empresa en mi domicilio?

El cliente puede solicitar la atención en terreno siempre y cuando la instalación de este ha sido efectuada por personal de Solomon Chile S.A., se encuentra dentro del plazo de garantía y la falla que este presenta puede ser solucionada en terreno (esto último lo determinará nuestro personal técnico en conversación con el cliente). En caso contrario el cliente deberá hacer llegar el producto a nuestro servicio técnico ubicado en Av. Andres Bello 1667-B – Providencia – Santiago (en caso de regiones el costo del traslado del equipo es por cuenta del cliente para la ida y regreso).

En caso de que el cliente solicite el retiro del equipo, esta visita en terreno tendrá un costo mínimo de 1UF + IVA, el cual, dependerá de la ubicación del cliente, es decir, comunas o ciudades más lejanas tienen un valor diferente que el personal técnico informará en su momento.

3. Una vez que me reciben el equipo que debo hacer?

El equipo será recibido por nuestro servicio técnico según corresponda, es decir, si es o no garantía. En caso de no serlo, esta revisión tendrá un costo mínimo de \$0.5UF la cual deberá ser previamente aceptada y pagada, por el cliente para efectuar la revisión del equipo.

Una vez que este es revisado se le informará al cliente a través de email, teléfono o escrito, el detalle de la reparación y el costo que esta tendrá.

En caso de que el cliente acepte el presupuesto, el costo mínimo de revisión será descontado del valor total del presupuesto y se considera como un abono anticipado.

En caso de no aceptar el presupuesto, el cliente tendrá un plazo máximo de 15 días consecutivos para hacer el retiro del equipo. Posterior a este plazo nuestra empresa no se hace responsable del equipo.

Si el equipo se encuentra en garantía, nuestro servicio técnico efectuará la revisión, reparación y/o cambio de los componentes dañados entregándolo en perfecto funcionamiento y testado al cliente, sin costo alguno para este, siempre y cuando el cliente haga el retiro en nuestras oficinas. Cabe señalar que el cliente que solicita el retiro en terreno y efectúa el pago o se acoge al beneficio de instalación con nuestra empresa, la entrega del equipo se efectuará en terreno, sin costo alguno adicional para el cliente.

4. Cuanto demora la reparación y/o reposición del equipo?

El plazo normal de revisión del equipo fluctúa entre 2 y 15 días hábiles, plazo en el cual se determinará el problema y si este corresponde o no a garantía, en casos excepcionales y de mayor complejidad este plazo podrá ser extendido hasta 90 días hábiles como máximo, siendo nuestro personal técnico el que definirá esta clasificación una vez efectuada la primera revisión del producto recibido. Una vez finalizada la revisión del producto se dispondrán las opciones que la ley del consumidor establece. Finalizado esto, nuestro personal técnico informará la fecha en la cual el cliente debe hacer retiro de su producto para lo cual, éste tiene un plazo no superior a 15 días corridos para efectuar el retiro del producto.

Posterior a este plazo el cliente tendrá una multa de 1UF + IVA por concepto de bodegaje del producto cada 15 días corridos. En caso de que el cliente no efectúe el retiro del producto en garantía durante este segundo plazo y cancele el costo de bodegaje nuestra empresa no se hará responsable del producto.

5. Si me retiran el equipo, me dejan uno en reemplazo?

NO, la garantía de los productos no considera un equipo como reemplazo mientras dura la revisión o reparación. Para solicitar el reemplazo de este equipo debe contactarse con su ejecutivo asignado al 02-9460130 y solicitar la disponibilidad de unidades de arriendo y el costo asociado por este concepto.

**SOLOMON CHILE**

**S.A.**

Andres Bello 1667- B  
Providencia SANTIAGO - CHILE  
Teléfono:946.01.30 - Fax:946.01.29