

POLÍTICA DE GARANTÍA

En **INFINITO Tecnología sin límites** trabajamos para ofrecer productos de alta calidad y garantizar la satisfacción de nuestros clientes. Todos nuestros equipos son entregados en óptimas condiciones de funcionamiento y cuentan con garantía contra defectos de fabricación, de acuerdo con las condiciones establecidas en este documento.

Requisitos para hacer válida la garantía

Para solicitar una garantía es indispensable presentar:

- Factura o documento de entrega.
- Producto completo.
- Accesorios originales incluidos de fábrica.
- El número de serie del equipo debe coincidir con el registrado en la factura o documento de entrega.

La falta de cualquiera de estos requisitos podrá impedir el proceso de garantía.

Tiempo de garantía por categoría de producto

Producto	Garantía
Regletas, mouse, cable UTP, cable BNC, transformador incluido con DVR, bombillas LED inteligentes y productos en liquidación	Sin garantía
Transformadores, conectores Balun, adaptadores de corriente y accesorios	30 días calendario
Discos Duros (HDD) y Unidades SSD	6 meses
DVR / XVR / NVR	Hikvision: 24 meses • Dahua: 12 meses • EZVIZ: 12 meses • Uniview: 6 meses
Cámaras Analógicas, IP y WiFi	Hikvision: 24 meses • Dahua: 12 meses • IMOU: 12 meses • EZVIZ: 12 meses • Uniview: 6 meses • Nexxt: 12 meses
Equipos ZKTeco	12 meses
Videoporteros, Control de Acceso, Biométricos, Redes y UPS Hikvision	24 meses
Videoporteros, Control de Acceso, Biométricos, Redes y UPS Dahua	12 meses

La garantía comienza a partir de la fecha indicada en la factura o documento de entrega.

La garantía NO cubre

La garantía quedará anulada cuando el equipo presente cualquiera de las siguientes condiciones:

- Apertura o manipulación del equipo por personal no autorizado.
 - Violación o retiro del sello de garantía.
 - Alteración o ausencia del número de serie.
 - Golpes, caídas o daños físicos.
 - Rayones o evidencia de maltrato.
 - Daños ocasionados por agua, humedad o inundaciones.
 - Daños ocasionados por insectos, plagas o animales.
 - Descargas eléctricas o variaciones de voltaje.
 - Uso sin regulador o UPS cuando sea requerido.
 - Instalaciones eléctricas deficientes.
 - Daños ocasionados durante reinstalaciones.
 - Daños provocados por terceros.
 - Uso distinto al recomendado por el fabricante.
 - Falta de mantenimiento preventivo (se recomienda cada 6 meses).
-

Procedimiento de garantía

Al recibir el equipo:

- Se verificará el estado físico.
- Se comprobará el número de serie.
- Se realizará un diagnóstico técnico.
- Se determinará si la falla corresponde a un defecto de fabricación.

El tiempo de diagnóstico es de hasta **10 días hábiles**, pudiendo ampliarse cuando sea necesario enviar el equipo al fabricante o centro de servicio autorizado.

Reparación o reemplazo

Si la garantía es aprobada, **INFINITO Tecnología sin límites** podrá, según corresponda:

- Reparar el equipo.

- Sustituirlo por uno nuevo.
- Reemplazarlo por otro de iguales o similares características.

El tiempo máximo estimado es:

- Hasta **30 días hábiles** para cámaras, DVR, XVR y NVR.
- Hasta **60 días hábiles** para monitores, cámaras PTZ, biométricos, controles de acceso y equipos sujetos a importación o disponibilidad del fabricante.

Los tiempos pueden variar según la disponibilidad de inventario.

Respaldo de información

El cliente es responsable de realizar el respaldo de grabaciones, configuraciones y cualquier otra información almacenada en DVR, NVR, XVR o dispositivos de almacenamiento antes de entregar el equipo.

INFINITO Tecnología sin límites no será responsable por la pérdida de información durante el proceso de diagnóstico, reparación o reemplazo.

Aplicaciones y software

Los equipos comercializados utilizan aplicaciones y plataformas desarrolladas por sus respectivos fabricantes.

INFINITO Tecnología sin límites no tiene control sobre modificaciones, actualizaciones, interrupciones o cambios realizados por dichos fabricantes en aplicaciones móviles, software o servicios en la nube.

Envíos y transporte

Los gastos de envío o traslado de equipos hacia nuestras instalaciones serán responsabilidad del cliente.

Se recomienda utilizar un empaque adecuado para evitar daños durante el transporte.

Devoluciones

No se realizan devoluciones de dinero por productos sujetos a garantía.

Cuando corresponda una garantía, la empresa podrá reparar o sustituir el equipo conforme a esta política.

Garantías a domicilio

Las garantías se atienden exclusivamente en nuestras instalaciones.

No se realizan diagnósticos ni garantías a domicilio.

Soporte técnico

Nuestro equipo de soporte está disponible para brindar asistencia mediante:

- WhatsApp
- Llamadas telefónicas
- Videollamadas
- Correo electrónico

Para agilizar la atención, tenga disponible su factura o documento de entrega.