

GARANTÍA SOBRE INSTALACIONES

INFINITO Tecnología sin límites garantiza la calidad de los trabajos de instalación realizados por su personal técnico por un período de **30 días calendario**, contados a partir de la fecha de finalización del servicio.

La garantía de instalación cubre únicamente defectos derivados de la mano de obra realizada por nuestro personal técnico.

La garantía de instalación incluye

- Corrección de fallas ocasionadas por una instalación incorrecta.
 - Ajuste o reinstalación de equipos instalados por nuestro personal cuando la falla sea atribuible al proceso de instalación.
 - Revisión y corrección de conexiones realizadas por nuestros técnicos.
 - Configuración inicial del sistema instalada durante el servicio.
-

La garantía de instalación NO cubre

La garantía quedará sin efecto cuando la falla sea consecuencia de:

- Manipulación del sistema por parte del cliente o terceros.
 - Reubicación de cámaras o equipos después de la instalación.
 - Cortes de energía eléctrica.
 - Descargas eléctricas.
 - Daños ocasionados por tormentas o fenómenos naturales.
 - Daños provocados por mascotas, roedores o insectos.
 - Daños ocasionados por actos vandálicos o robo.
 - Obras de construcción, remodelaciones o modificaciones posteriores.
 - Daños en el cableado provocados por terceros.
 - Cambios en la red de internet del cliente.
 - Cambio de contraseña del DVR, NVR, cámaras o aplicaciones realizado por el cliente.
 - Problemas ocasionados por el proveedor de internet.
 - Fallas derivadas del desgaste normal de materiales consumibles.
 - Limpieza de cámaras afectadas por polvo, grasa, humedad o suciedad acumulada después de la entrega.
-

Condiciones del servicio de instalación

- El cliente deberá verificar el correcto funcionamiento del sistema al momento de la entrega.
 - Una vez entregado el trabajo y firmado el documento de conformidad, se entenderá que el sistema fue recibido en correcto funcionamiento.
 - Toda visita técnica posterior al período de garantía tendrá el costo vigente al momento del servicio.
 - Las visitas técnicas dentro del período de garantía no tendrán costo únicamente cuando el problema corresponda a una falla cubierta por esta política.
 - Si durante la visita se determina que el inconveniente no está cubierto por la garantía, el cliente deberá cancelar el costo de diagnóstico o visita técnica.
-

Configuración de aplicaciones

La configuración inicial de las aplicaciones móviles (DMSS, Hik-Connect, IMOU Life, EZVIZ, entre otras) está incluida únicamente durante la instalación.

Posteriormente:

- Cambio de teléfono.
- Cambio de correo electrónico.
- Cambio de contraseña.
- Cambio de proveedor de internet.
- Cambio de router.
- Configuración en dispositivos adicionales.

podrán generar un costo por servicio técnico.

Mantenimiento preventivo

Para garantizar el correcto funcionamiento del sistema, se recomienda realizar mantenimiento preventivo cada **6 meses**.

El mantenimiento no está incluido dentro de la garantía.

Reubicación de equipos

Toda solicitud de mover cámaras, DVR, NVR, cableado o accesorios será considerada un nuevo servicio y tendrá un costo adicional.

Horario de atención de garantías

Las garantías serán atendidas únicamente en horario laboral de la empresa.

Las solicitudes recibidas fuera de horario serán programadas para el siguiente día hábil.

Nota: La garantía no cubre pérdidas de grabaciones, pérdida de evidencia, interrupciones en el servicio de internet, cortes de energía eléctrica, fallas ocasionadas por proveedores externos ni cualquier perjuicio económico derivado del funcionamiento o interrupción del sistema de videovigilancia. El sistema de seguridad constituye una herramienta de apoyo y no garantiza la prevención de robos, pérdidas o actos delictivos.