

### CARTA DE GARANTÍAS

Todos los equipos, partes y piezas comercializados por ZKTeco, gozan de una GARANTÍA LIMITADA, que es única y exclusiva contra defectos en su fabricación, ofreciendo una reparación o sustitución del equipo dentro del periodo de vigencia de dicha garantía, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal y de acuerdo al manual que acompaña a cada uno de nuestros productos.

Todo producto está sujeto a revisión y diagnóstico para el trámite de garantía. En caso de que la parte o pieza a garantía no presente falla por defecto de fábrica, la empresa no está obligada a realizar ningún cambio del producto o devolución de efectivo, salvo su consentimiento para el pago de su reparación.

La **GARANTÍA SE INVALIDARÁ** en los siguientes casos:

- Cuando el producto presente daño físico por mal uso, uso excesivo, manipulación, transporte o descuido.
- Cuando los sellos de garantía o número de serie se encuentren rotos, manipulados, cambiados, removidos.
- Daños causados por descargas eléctricas o uso con voltaje incorrecto.
- Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácido, polvo, cuerpos orgánicos o inorgánicos, sustancias químicas, etc.) que no forman parte de los equipos.
- Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no diseñados específicamente para dicho producto.
- Daños causados por la instalación de otro software diferente al instalado de fábrica (sistema operativo, virus informático, etc.).
- Cuando el producto haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas por ZKTeco.

#### Nota:

La Empresa no se hace responsable por daño o pérdida de información guardada en medios de almacenamiento de los equipos o productos (memoria interna, USB, Micro SD, Dispositivos móviles, etc.), esta es exclusiva responsabilidad del cliente, por lo que antes de realizar el envío del equipo, se debe realizar un respaldo de la información.

#### POR POLÍTICAS DE LA EMPRESA:

- No se recibirá ningún dispositivo sin un RMA (Autorización de Retorno de Mercancía) emitido por ZKTeco Latinoamérica.
- No se hacen devoluciones de efectivo.
- No se recibe a garantía ningún equipo con daño físico (roto, quebrado, golpeado, mojado, quemado o con manipulación no autorizada, etc.).
- Todo equipo está sujeto a la revisión y diagnóstico sin excepción, así mismo el equipo/producto se entregará de vuelta sólo presentando su comprobante de recepción.
- El envío y recolección de los dispositivos corren a cuenta del cliente, ZKTeco no cubrirá en ningún caso el costo por el concepto antes mencionado.

## RECEPCIÓN DE GARANTÍAS:

Cualquier equipo será sujeto a la revisión y diagnóstico por nuestro personal especializado, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- Recepción en almacén: únicamente podrán ser recibidos o entregados durante los días Martes y Jueves.  
Erick
- Recepción en oficinas ZKTeco LATAM: De Lunes a Viernes.
- Los horarios de recepción/entrega serán de 10:00 hrs. a 12:30 hrs. y de 16:00 hrs. a 17:30 hrs.
- Para su recepción, se debe dar aviso a su agente comercial como mínimo 48 horas de anticipación, proporcionando el formato RMA con la información del equipo (serie, modelo, falla y detalles físicos en empaque o del equipo, accesorios con los que se entrega), así como el nombre de la persona, nombre de la empresa y hora de entrega. Sin los datos antes mencionados no será posible recibir el equipo.

## ENTREGA DE GARANTÍAS:

-Para su entrega, ZKTeco proporcionará las fechas disponibles para su recolección y estará sujeto a la confirmación del cliente para el proceso.

-Durante la entrega, el cliente o representante tiene la obligación de validar el funcionamiento del equipo en un periodo máximo de 72 horas hábiles, falla reportada solucionada y estado físico del equipo (los accesorios, detalles del empaque y daños físicos en los equipos previamente reportados en su entrega a ZKTeco LATAM), firmando de conformidad con nombre, firma y fecha.

-Si al momento de la entrega de los equipos, el cliente o representante no realiza la validación del funcionamiento de los equipos, ZKTeco LATAM podrá deslindar la responsabilidad de una posible falla en los equipos y en su caso se deberá re-agendar una nueva recepción de entrega de garantías. Pago.

-Si durante el proceso de entrega se detecta de nuevo la falla del equipo, ZKTeco LATAM deberá realizar nuevamente el diagnóstico del equipo y la reparación del mismo, agendando una nueva fecha de recepción de entrega de garantías.

-Para la entrega de equipos a empresas de paquetería o choferes de aplicación, el personal de Garantías de ZKTeco LATAM deberá previamente informar al cliente vía correo electrónico adjuntando la evidencia (videos, fotos, etc.) del funcionamiento del equipo, a lo que el cliente deberá confirmar su recolección. ZKTeco LATAM no se hará responsable por el mal traslado que el equipo pueda sufrir hasta la recepción con el cliente.

-Para todos los efectos, la garantía del equipo posterior a su reparación es de 30 días a partir del momento de su entrega y firma de conformidad con el cliente.

-Una vez avisado de su recolección, se tendrán 30 días de almacenamiento en oficinas ZKTeco LATAM, de lo contrario la recolección deberá realizarse en almacén ZKTeco.

**ATTE.**  
**ZKTeco LATAM**