

CARTA DE GARANTÍA

Todos los equipos, partes y piezas comercializados por ZKTECO LATAM S.A. DE C.V., 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, (la garantía no ampara el reemplazo de la pieza por uso o desgaste normal).

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

1. Cuando el producto haya sido utilizado en condiciones distintas a las normales (aquellas para las que está destinado)
2. Cuando el producto no ha sido operado de acuerdo con el instructivo de uso proporcionado, o ficha técnica descargada de los sitios web propiedad de ZKTECO LATAM.
3. Cuando el producto ha sido alterado o reparado por personas no autorizadas por ZKTECO LATAM.
4. Cuando el producto presente evidencias de golpes, quebraduras, humedad, descargas eléctricas o daños no considerados como defecto de diseño o fabricación.
5. Cuando el producto presente cables o conectores mutilados, objetos extraños, desechos o substancias que afecten la salud del personal a cargo del manejo o reparación del equipo en ZKTECO LATAM.
6. Cuando el equipo enviado no venga debidamente etiquetado e identificado con su número RMA asignado por ZKTeco LATAM www.zktecolatinoamerica.com
7. Cuando el equipo o software haya sido discontinuado del mercado, de acuerdo a los avisos y notificaciones publicados en www.zktecolatinoamerica.com

POLÍTICAS DE LA EMPRESA

- Solo se recibirá el dispositivo para garantía con su respectiva hoja de RMA (Autorización de Retorno de Mercancía) emitido por ZKTeco LATAM.
- Las devoluciones de efectivo no aplican por concepto de garantía.
- Todo equipo está sujeto a la revisión y diagnóstico del personal de garantías de ZKTeco LATAM, así mismo el equipo/producto solo se podrá entregar de vuelta presentando su comprobante de recepción.
- ZKTECO LATAM S.A. DE C.V., se compromete a cambiar la refacción defectuosa del equipo en cuestión que pudiese originar una falla de funcionamiento sin ningún costo para el consumidor, sin embargo los cargos de envío de ida y vuelta del equipo correrán a cargo del consumidor.

SOBRE EL RESPALDO DE DATOS

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.

RECEPCIÓN DE GARANTÍAS

- Recepción en almacén ZKTECO LATAM: únicamente podrán ser recibidos o entregados durante los días Martes y Jueves con dirección: Carr. Internacional 735, Los Reyes, 56400 Los Reyes Acaquilpan, Méx.
- Recepción en oficinas ZKTeco LATAM: De Lunes a Viernes, con dirección: Avenida Insurgentes Sur 553, Piso 5 Ofna 501, Col. Escandón, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11800, Ciudad de México.
- 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 deberá 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 LATAM 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 danos 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 reagendar una nueva recepción de entrega de garantías.
- 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 LATAM.

Atentamente
ZKTeco LATAM