



POLITICAS DE GARANTIA

Código: FRGP-2

Versión: 7 Ihan Avila

Fecha: 30/08/2021

TERMINOS DE LA GARANTÍA

- Solo están cubiertos por la garantía los productos importados y distribuidos únicamente por IZC MAYORISTA, **SAT PCS**, **SAT STORE**.
- Los costos asociados a instalación y mantenimiento del producto no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto, son entera responsabilidad del consumidor.
- IZC MAYORISTA, **SAT PCS**, **SAT STORE**, garantiza para los productos SAT y las marcas que representamos como centro de servicio, la reparación de la garantía es gratuita por cualquier defecto de fábrica dentro del periodo de garantía específico para cada producto.

SITUACIONES NO CUBIERTAS POR GARANTÍA

- Productos cuyo periodo de garantía haya finalizado.
- Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o por condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por transporte inadecuado del producto.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, arena, insectos, ratones o similares.
- Problemas causados por condiciones de la naturaleza como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.; por condiciones accidentales o provocadas por humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Productos que presenten el número de serie alterado o removido.
- No están cubiertos por garantía: controles remotos, memorias extraíbles, consumibles, accesorios y partes plásticas, metálicas, caucho, tela o cosméticas que pueden sufrir desgaste por uso normal.

Para el proceso de garantías los productos deben ser enviados al Departamento de Soporte técnico de IZC MAYORISTA, **SAT PCS**, **SAT STORE** con todos sus accesorios, protegidos para el envío adecuadamente o preferiblemente con el empaque original.

Sede Principal Cota IZC: Cll 80 Km 1,7 Vía Siberia Terrapuerto El Dorado BD 20

Sede Unilago IZC: CC Unilago Lc. 261. (Cra 15 78 33 Lc 261)

Sede Sat Store Unilago: Av Carrera 15 # 78 - 33 Local 231, 2 piso

Sede Sat Store Centro: Calle 22 # 9 – 40

Sede Sat Store Barranquilla: Cra.43 No 50-12 Local

NOTA: Se debe contar con (2) dos días hábiles adicionales cuando el producto es radicado en la sede de Unilago, Centro o Barranquilla, debido a procesos de logística de IZC MAYORISTA SAS.(para sat store)

El correo autorizado para atender asuntos correspondientes a garantías o reparaciones es: St@izc.com.co, St@satstore.com.co, St@satpcs.com.co

El teléfono de contacto línea exclusiva WhatsApp 321 311 4713 (Línea IZC), 323 239 3536 (Línea SAT), 321 790 7818 (Línea SAT STORE) el seguimiento y trazabilidad de las garantías las puede realizar vía online a través de LINK PORTAL CLIENTES

TENGA EN CUENTA

- Para los productos en liquidación, remate, bodegazo y obsequios aplica un término de garantía diferente al estipulado en este documento; el cual será informado en el momento de la compra.
- Si al momento de recibir su producto, el empaque se encuentra en mal estado, por favor comunicarse de inmediato con el departamento de despachos al número 321 307 4025 o al correo logistica@izc.com.co
- El Departamento de Soporte técnico **NO** se hace responsable por productos enviados al área, por razones diferentes a solicitudes de garantía o reparación.
- IZC MAYORISTA, **SAT PCS, SAT STORE, NO** se hará responsable por la pérdida de información contenida en los **discos duros, pendrives (USB, MICRO SD, ETC)** o **dispositivos de almacenamiento que posean información**, así mismo **NO** se hace responsable por la **pérdida de licencias, programas** y demás **configuraciones** sin previo aviso.
- El cliente antes de dejar un producto para proceso de garantía debe realizar un **Backup** de su información y retirar cualquier accesorio adicional. IZC MAYORISTA SAS **no hará devolución de dinero por ningún motivo**, dado el caso se generará una nota crédito hacia el cliente con autorización de los directivos de la compañía.

IMPORTANTE

1. Para dar inicio al proceso de garantía o reparación es necesario generar un número de caso o RMA. A través de nuestro portal LINK PORTAL CLIENTES <http://181.48.47.84:82/PortalClientes/Login?PORTAL=Clientes>, Inscribiéndose por primera vez, diligenciando el formato que allí aparece. En este portal, podrá el cliente tener historial y seguimiento a todos sus casos.
 - Importante debe tener la factura o una copia para la creación del caso.
 - Para la creación del caso puede acceder al video tutorial en el siguiente link.
<https://www.youtube.com/watch?v=co3dNQLvGCs>

2. Antes de realizar el envío de su garantía, le recomendamos tener presente lo siguiente:
 - Al solicitar la garantía realice un diagnóstico concreto, específico llegando al mínimo detalle de su falla.
 - Revise las preguntas frecuentes en donde encontrara soluciones a los problemas más comunes de los productos que comercializamos, disminuyendo así el tiempo del proceso de garantía.
 - Si no logra solucionar con las preguntas frecuentes solicite soporte de primer nivel, via whatsapp en el siguiente link, <https://wa.link/urvvbk>, <https://wa.link/m75lds>, <https://wa.link/6nimz3>
 - Recuerde que debe escribir el serial del producto del cual requiere el soporte primer nivel, este debe estar registrado completo para una mejor trazabilidad.
 - Solo se enviará el producto a las instalaciones de IZC, [SAT PCS](#), [SAT STORE](#) con autorización de soporte primer nivel en el CRM, de hacerlo sin ésta, podría incurrir en costos adicionales al cliente, ya que IZC no asumirá estos valores en caso de enviarse en calidad de contra entrega con la transportadora.
3. Luego de creado su número RMA y realizado el proceso del punto anterior, esté permanecerá abierto para el respectivo envío del producto por máximo 10 días, al cabo de este tiempo de no ser recibido el producto en las instalaciones de IZC Mayorista, el RMA quedara cerrado y debe dar apertura a un nuevo caso.
4. Una vez hecho el diagnóstico por parte del departamento de soporte técnico, se actualizará su RMA en el CRM, con el informe técnico para su recolección o envío a la dirección registrada para el caso de ciudades.
5. El tiempo estimado de respuesta de garantía en la marca SAT será de 8 días hábiles y en las otras marcas que representamos como centro de servicio es de 15 días hábiles.
6. El tiempo del proceso de garantía inicia desde la recepción de la mercancía en nuestras instalaciones, sede principal Cota - Cundinamarca, donde se confirmará su recibido por medio del <http://181.48.47.84:82/PortalClientes/Login?PORTAL=Clientes> bajo el número RMA previamente registrado y para mayor información en la respectiva línea de Whatsapp en el siguiente link, <https://wa.link/urvvbk>, <https://wa.link/m75lds>, <https://wa.link/6nimz3>
7. IZC MAYORISTA, [SAT PCS](#), [SAT STORE](#) no se hará responsable por garantías que lleguen sin su respectivo número de caso o RMA serán causal de devolución

del producto.

8. IZC MAYORISTA, SAT PCS, SAT STORE, no se hará responsable por accesorios que no ~~es un~~ ^{es un} producto (Memorias Sd, USB, micro Sd, Sim card´s, etc.), “Quedan excluidos de este ítem los GPS, ya que se solicitan ese tipo accesorios para verificación de funcionamiento”.
9. El departamento de soporte técnico de IZC MAYORISTA, SAT PCS, SAT STORE no se hace responsable y no presta el servicio de instalación de productos como Alarmas, Biométricos, Gps´s, Ap´s, Controles de acceso o Mesh ya que el proceso de configuración no va dentro del proceso de garantía.
10. Para los casos que se tramiten en Bogotá es responsabilidad del distribuidor entregar y recoger el producto en garantía en alguna de las sedes de IZC MAYORISTA, SAT PCS, SAT STORE.
Para otras ciudades, los fletes de envío a IZC excluyendo a los productos SAT serán asumidos por el canal de distribución.
11. Las garantías enviadas a IZC MAYORISTA, SAT PCS, SAT STORE deben venir con flete pago y entrega a domicilio, el regreso de las mismas se realizará pago contra entrega; a excepción de las partes o productos marca SAT, las cuales tienen el siguiente tratamiento especial bajo las condiciones y en la transportadora indicada.
 - a) Productos que sean enviados a garantía y que correspondan a las siguientes categorías, IZC MAYORISTA, SAT PCS, SAT STORE no asumirá el transporte de ida y vuelta, este valor lo debe asumir el cliente en su totalidad.
 - Cámaras Web
 - Diademas
 - Dispensadores automáticos
 - Consumibles
 - Detectores de billetes
 - b) Para casos donde el cliente identifique el daño de su producto en garantía (parte, fuente, cable, entre otros), y pueda resolverla en sus instalaciones, él podrá solicitar la parte en defecto al área de soporte y asesor comercial, la cual se le facturara y enviara; el cliente deberá enviar la parte en defecto para así poder cruzar con la ya facturada.
12. Para las reparaciones de los productos de IZC MAYORISTA, SAT PCS, SAT STORE, se cobrará una revisión inicial según la tabla a continuación:

Rango de precios	Costo revisión
Hasta 100.000 Cop	5 Usd
100.000 - 200.000 Cop	10 Usd
200.000 - 350.000 Cop	15 Usd
350.000 Cop en adelante	25 Usd

Tenga en cuenta que estos valores solo serán efectivos si decide solo obtener el diagnóstico del equipo.

En caso tal que el cliente decida realizar la respectiva reparación del producto, no se cobrará la revisión, pero si la mano de obra expuesta a continuación en la siguiente tabla y precio de los repuestos según le informe su asesor.

Precio mano de obra	Costo revision
100.000 - 200.000 Cop	5 Usd
200.000 - 300.000 Cop	15 Usd
350.000 Cop en adelante	25 Usd

13. Para el despacho podrá solicitar al área de soporte técnico o su asesor que su producto en garantía sea enviado con un pedido en trámite, para estos casos es necesario enviar un correo a las direcciones autorizadas en este punto bodega@izc.com.co, auxiliar3@izc.com.co, st@izc.com.co, con copia a su asesor asignado, para tener así total visibilidad de su solicitud.
14. La mercancía cuyo material incluya vidrio, material frágil o de delicada manipulación debe ser empacado con el suficiente recubrimiento, o en su defecto zunchado de acuerdo a la técnica adecuada para su traslado y manejo, así mismo deberá poseer etiquetas o avisos que permitan su identificación para evitar que sean afectadas o mal ubicadas durante su transporte.
15. Toda garantía después de haberse solucionado tiene un tiempo máximo de 30 días para su reclamación, pasado este periodo IZC MAYORISTA, SAT PCS, SAT STORE no se hará responsable.

16. PROCESO DE DOA (DEAD ON ARRIVAL): Equipo que al momento de ser desembalado por primera vez presenta un problema técnico de hardware, que involucra el cambio de algún componente o el producto en su totalidad, cada marca tiene sus tiempos establecidos.

- a) La garantía DOA o cambio de producto distribuido por IZC, **SAT PCS**, **SAT STORE** será válida en los 7 días calendario a partir de la fecha de emisión de la factura, IZC, **SAT PCS**, **SAT STORE** después de los 7 días tomará esta reclamación como un proceso de garantía normal.
- b) La solicitud del DOA se debe tramitar con un RMA de garantía dentro del tiempo anteriormente establecido, acatando el proceso de creación de RMA mencionado anteriormente.
- c) Si al recibir su mercancía evidencia que el o los productos tienen rayones, o golpes, caja interna en mal estado, debe tramitar el RMA adjuntando la factura y evidencia fotográfica. Si la caja externa llegó en mal estado (mojada, rota) al momento de la entrega debe reportar directamente a la transportadora



(Aplica solo para IZC)

17. Si su producto es marca **Accubanker, Zebra, Anviz, Dahua, Casio, HID, Topaz o Ubiquitin** y fue distribuido por IZC Mayoristas se atenderá su garantía en nuestras instalaciones.

18. Si su producto es marca **Elo, Bixelon, Datalogic, o Honeywell** debe tramitar su garantía directamente con el centro de servicio de esas marcas, en el siguiente link podrá encontrar la información completa de contacto, <https://izc.com.co/izc-centros-de->

[servicio](#)

Nota importante: Recuerde que cada marca maneja sus propios términos y tiempos de garantía, por tal motivo relacionamos la información pertinente de cada centro de servicio.