

LINEAMIENTOS GENERALES

1. Tenga en cuenta la marca del producto: Los diferentes fabricantes tienen métodos específicos para el trámite de garantías de los productos. Por esto es importante que antes de realizar cualquier trámite, verifique la marca de su equipo y lea con atención las indicaciones correspondientes a la marca.

2. Tenga en cuenta la fecha de compra de su producto: Cada marca tiene un tiempo de cobertura de los productos para dar garantía, por favor verifique la fecha de compra del equipo y el tiempo de cobertura de la garantía antes de realizar su trámite.

3. No se cubre equipos por garantía cuando:

- ✓ El equipos está por fuera del periodo de garantía
- ✓ Los equipos presentan daños en el circuito electrónico a causa de cortos eléctricos o sobre voltajes
- ✓ Filtración de agua o presencia de humedad en los circuitos electrónicos
- ✓ Golpes en el equipo
- ✓ Manipulación de los componentes en el circuito electrónico

TRAMITE DE GARANTÍAS PARA EQUIPOS MARCA:



Tiempo de Garantía:

Serie P, Q: 3 Años

Serie M: 1 Año

Para tramitar garantía de equipos pertenecientes a esta marca, usted, como cliente, debe realizar unos pasos previos en la página del fabricante.

1. Crear cuenta en axis.

En el siguiente link debe crear una cuenta para registrar su caso de garantía.
<http://www.axis.com/es/login2/login.php?oldurl=http%3A%2F%2Fwww.axis.com%2Fes%2Freg%2Fmycases%2F> en la opción **“Registrar Nueva Cuenta”**

Cuando su cuenta esté registrada, Axis enviara a su correo electrónico la aprobación del registro, junto con el username y password. Tan pronto tenga estos datos, puede iniciar sesión en la opción soporte - Online Helpdesk.

2. Registre su caso.

En Soporte en línea Helpdesk seleccione la opción “Nueva Pregunta” y luego “Quiero enviar mi pregunta de soporte”. Diligencie los datos solicitados, adicionalmente escriba todas las pruebas que usted ha realizado al equipo para comprobar su funcionamiento. Una vez se haya registrado el caso, verifique si el caso quedó registrado satisfactoriamente a través de la pestaña “casos activos”.

3. Respuesta del Fabricante:

El fabricante es quien decide si su equipo procede para ser atendido por garantía o no.

Previamente sugiere realizar algunas pruebas adicionales para verificar si se puede resolver la falla del equipo y en última instancia aprobar la garantía, en este caso, el fabricante emite un número de RMA para tramitar el cambio del equipo por garantía.



POLITICA PARA TRÁMITE DE GARANTÍA DE PRODUCTOS COMPRADOS EN LINCE COMERCIAL S.A

Si le es asignado un número de RMA, envíe el equipo defectuoso a Lince Comercial junto con el número de RMA correspondiente, registro de entrada, anexe las imágenes del diagnóstico y/o pruebas realizadas al equipo entre fabricante y cliente.

Las imágenes de las pruebas y el diagnóstico realizado al equipo pueden ser enviados vía correo electrónico a la siguiente dirección: marisol@lincecomercial.com

4. Confirmación por parte de Lince Comercial S.A. del RMA y autorización de cambio del equipo por garantía.

Con el equipo averiado, las pruebas y diagnósticos realizados al mismo y el número de RMA; Lince Comercial procede a confirmar la autorización del cambio del equipo por garantía con el fabricante.

Cuando el fabricante genera la autorización se procede al cambio del equipo averiado por uno nuevo. El tiempo para el cambio del equipo puede oscilar entre 2 días hábiles (cuando el producto se encuentra en stock en Lince) y 45 días hábiles (en caso que se deba importar el equipo).



**Tiempo de Garantía: 3 Años
Aplica para todos los equipos**

Para tramitar garantía de equipos pertenecientes a esta marca, usted, como cliente, debe realizar unos pasos previos en la página del fabricante.

PRODUCTOS PERTENECIENTES A LA LINEA CCTV:

Para generar el No. de RMA se requiere realizar el procedimiento de garantías Online directamente con Samsung.

1. Registrar el Caso

Ingrese al siguiente link para registrar los datos del equipo defectuoso https://www.scss.net/track/tra_web_repair_select.aspx?app_link_url=B2B y diligencie los datos correspondientes para que su caso quede registrado ante Samsung Techwin.

2. Respuesta del Fabricante

En un plazo no mayor a 24 horas Samsung Techwin genera un correo electrónico con el número de Ticket del caso.

3. Envío del equipo defectuoso

Se debe enviar el equipo defectuoso adjuntando copia de factura y No. de Ticket, al centro de servicio autorizado por Samsung Techwin.

Centro de Servicio Autorizado: Electrón Digital Service

Dirección: Diagonal 53C No. 27A – 04. Bogotá

Teléfono: (+571) 248 5031

Contacto 1: Luis Alberto Ramírez Z.

Correo Electrónico: alberto.ramirez@electrondigital.com

Contacto 2: Sandra Patricia Soto Barbosa

Correo Electrónico: sandra.soto@electrondigital.com

2. Electrón Digital Service emitirá un diagnóstico técnico en un periodo de 4 días hábiles.

**POLITICA PARA TRÁMITE DE GARANTÍA
DE PRODUCTOS COMPRADOS EN LINCE COMERCIAL S.A**

3. En caso de ser reparado su equipo, el tiempo estipulado para devolución del equipo al cliente en buen funcionamiento oscila entre 4 días hábiles (si el repuesto está disponible en stock) y 30 días hábiles (si se requiere importar el repuesto).
4. Para realizar un seguimiento del status de la garantía de su equipo consulte a través del siguiente link:
https://www.scss.net/track/tra_web_tracking_service.aspx



**POLITICA PARA TRÁMITE DE GARANTÍA
DE PRODUCTOS COMPRADOS EN LINCE COMERCIAL S.A**



**Tiempo de Garantía: 3 Años
Aplica para todos los equipos**

PRODUCTOS LINEA MONITORES:

Para tramitar garantía de equipos pertenecientes a esta marca de la Línea Monitores, usted, como cliente, debe realizar unos pasos previos:

1. Tome contacto con el encargado por Lince Comercial a través del correo electrónico: marisol@lincecomercial.com ingresando la siguiente información del equipo:

- ✓ Referencia
- ✓ Número de serie
- ✓ Falla que presenta
- ✓ Copia de factura de compra.

Con estos datos, se informa al cliente si el equipo se envía directamente a Electrón Digital Service (centro de servicio autorizado por Samsung) o si debe ser revisado en el sitio de instalación antes de enviarlo.

OTRAS MARCAS

Para las demás marcas se requiere:

1. Diligenciar Registro de Entrada y anexar la copia de la factura de compra del producto. Es importante que se entregue la totalidad de la documentación y debidamente diligenciada, para realizar el registro al sistema e iniciar el trámite de garantía.

2. Enviar las unidades defectuosas al Centro de Servicios Lince: los equipos que presentan fallas se someten a un diagnóstico inicial por parte del Centro de Servicios de Lince.

3. Respuesta al cliente: El diagnostico se entrega al cliente en un plazo máximo de 4 días hábiles después de recibido en el centro de servicios.

4. Aprobación de Garantías: los equipos recibidos en Lince pasan a ser revisados por el fabricante quien finalmente decide:

a) El equipo no será cubierto por garantía: En este caso el equipo original se devuelve al cliente.

b) Reemplazar la unidad por garantía: El producto nuevo se entrega en un plazo que oscila entre 2 días hábiles (si el equipo está disponible en stock) y máximo 30 días hábiles (si se requiere importar el equipo).

c) Si la reparación del equipo es cubierta por garantía: El producto se entrega en un plazo máximo de 20 días hábiles después de la aprobación del fabricante.

TIEMPO DE GARANTÍA PARA OTRAS MARCAS

CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION



Tiempo de garantía: 1 Año



Tiempo de garantía: 3 Años



Tiempo de garantía: 3 Años



Tiempo de garantía: 1 Año



Tiempo de garantía: 2 Años

PROTECCION CONTRA PICOS DE VOLTAJE



Tiempo de Garantía: 10 Años

FUENTES DE PODER



Tiempo de Garantía: De por vida

INCENDIO



Tiempo de garantía: 3 Años

CONTROL DE ACCESO

KANTECH

Tiempo de garantía: 1 Año

 **BOSCH**

Tiempo de garantía: 3 Años

HID[®]

IDENTIFICATION SOLUTIONS

Tiempo de garantía: De por vida

 **ZEBRA**
ELECTRÓNICA

Tiempo de garantía: 1 Año


RBH
ACCESS

Tiempo de garantía: 1 Año

INTRUSION

DSC®

Tiempo de garantía: 1 Año

 **BOSCH**

Tiempo de garantía: 3 Años

SECO-LARM®

Tiempo de garantía: 1 Año

 **ZEBRA**
ELECTRÓNICA

Tiempo de garantía: 1 Año

RISCO
GROUP 

Tiempo de garantía: 1 Año

NETWORKING



Tiempo de garantía: 1 Año



Tiempo de garantía: 1 Año
Garantía Extendida
(Cuando se ha adquirido previamente)

COMUNICACIONES



Tiempo de garantía: 1 Año
Garantía Extendida
(Cuando se ha adquirido previamente)



**POLITICA PARA TRÁMITE DE GARANTÍA
DE PRODUCTOS COMPRADOS EN LINCE COMERCIAL S.A**

SEGURIDAD PERIMETRAL

