



**AMÉRICA**  
COMUNICACIONES

## POLITICAS DE GARANTÍAS

### Tabla de contenido

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA.....	2
ANTES DE SOLICITAR GARANTÍA.....	2
COMO PREPARAR ENVIO DE LA GARANTÍA.....	2
PERIODOS DE GARANTÍA.....	3
EXCEPCIONES A LA GARANTÍA.....	3
TIEMPO DE RESPUESTA.....	4
LIMITACIONES DE LA GARANTÍA:.....	4
TRANSPORTE DE EQUIPOS POR GARANTÍA:.....	4
ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA.....	5



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA

América Comunicaciones proporciona equipos elaborados bajo los mejores estándares de calidad. Por favor lea detenidamente los términos y condiciones de garantía.

Una vez usted inicie el trámite de garantía está dando por entendido que acepta los términos y condiciones.

La garantía cubre defectos de fabricación de los productos siempre y cuando los equipos coincidan con los seriales entregados por nosotros y hayan sido comprado nuevos.

América Comunicaciones podrá reemplazar partes defectuosas o hacer cambio del equipo por otro no necesariamente nuevo.

Todos los equipos reemplazados o reparados tendrán garantía equivalente al periodo restante de garantía de acuerdo con la factura. Por favor utilice las cajas y/ o empaques originales para el transporte de los equipos. América Comunicaciones no se hará responsable por daños causados al equipos durante el tránsito del mismo.

## ANTES DE SOLICITAR LA GARANTÍA

Si considera que tiene problemas de software o con la configuración de los equipos por favor diríjase a <http://resellerconnect.grandstream.com> si no está registrado, hágalo , podrá acceder a soporte técnico en español directo de fábrica, Usted tendrá soporte directo de fábrica , podrá ahorrar tiempo evitando el envío de los equipos al centro de servicios.

## CÓMO PREPARAR EL ENVÍO DE LA GARANTÍA

1. Haga Backup de la información y datos que requiera, remueva datos confidenciales. El personal de soporte de América Comunicaciones al momento de revisar los equipos no hace Backup's y no se hace responsable por la pérdida de configuración o de información.



2. Si recibe un mensaje de error, tome nota, haga un registro fotográfico o video, inclúyalo al enviar su equipo.
3. Envíe copia de Factura legal donde especifiquen números de serie y fecha de compra. Requerido para iniciar la revisión.
4. Envíe el formulario de garantías debidamente diligenciado.

## PERIODOS DE GARANTÍA

Productos Grandstream 1 año

## EXCEPCIONES A LA GARANTÍA

La garantía no cubre:

1. Sello de seguridad roto o alterado.
2. Daños en el acabado del equipo como pintura, acrílicos, rayados, abolladuras, etc.
3. Si el producto ha sido reparado o modificado por personal no autorizado.
4. Desgaste normal del equipo.
5. Averías causadas por variaciones de corriente (rayos, plantas eléctricas en mal estado, instalaciones sin polo a tierra).
6. Daños ocasionados por uso o manejo inadecuado, mala instalación, almacenamiento deficiente, influencias deteriorantes del clima, actos de terceros o causadas por accesorios, productos, dispositivos periféricos o relacionados diferentes del producto, así como la manipulación indebida e inexperta de la garantía
7. Firmware diferente al de entrega.
8. Incompatibilidad con otros software o equipos que no se especifiquen en los datasheet de los productos.
9. Destinar el equipo para fines diferentes a los que fue fabricado, o hacer modificaciones al producto.
10. Si a juicio del personal profesional de AMÉRICA COMUNICACIONES, el equipo fue utilizado o conectado en forma no acorde con las especificaciones técnicas y eléctricas dadas en los manuales de uso, aplicación y manejo del equipo.



Para hacer efectiva la garantía de equipos y/o accesorios que requieran algún tipo de reemplazo total o parcial de algunas de sus partes y componentes, estos deberán encontrarse en condiciones físicas normales de fabricación sin ningún tipo de marcas, abolladuras, manchas o similares que indiquen mal uso del equipo.

## TIEMPO DE RESPUESTA

No inferior a 15 días hábiles para su diagnóstico, iniciados a partir del momento de recepción en en nuestro centro de servicios. Tiempo en el cual se comunicará al cliente el motivo de la falla presentada, al igual que el procedimiento, los recursos y el tiempo necesario para solucionar el problema.

## LIMITACIONES DE LA GARANTÍA

La garantía se limita a reparar o reemplazar las partes defectuosas según el criterio del Departamento Soporte de AMÉRICA COMUNICACIONES.

La prestación de un servicio por garantía no alarga el periodo de esta.  
Se deben utilizar reguladores de voltaje apropiados para cada uno de los dispositivos.

## TRANSPORTE DE EQUIPOS POR GARANTÍA

El cliente deberá enviar el equipo al centro de servicio autorizado y asumir los costos de fletes y seguros.

El empaque utilizado para el transporte debe ser el original del equipo, o en su defecto, otro similar que garantice su conservación.



## ACEPTACIÓN DE LA GARANTÍA

Una vez el producto esté listo para devolución, AMÉRICA COMUNICACIONES contactará al cliente para el retiro o instrucciones de despacho. A partir de este momento usted contará con un periodo de 15 días calendario para retirar el equipo, pasado este tiempo AMÉRICA COMUNICACIONES no se hará responsable del equipo ni de su almacenamiento.

Una vez recibido equipo por parte del cliente, este deberá reenviar vía e-mail al correo [soporte@americacomunicaciones.com](mailto:soporte@americacomunicaciones.com) la aceptación satisfactoria de la garantía. De no ser así, pasadas 24 horas desde el momento en que se recibe. AMÉRICA COMUNICACIONES asumirá que el cliente ha aceptado las condiciones descritas en el presente documento.