

TÉRMINOS Y CONDICIONES



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS KSR

1. **FALLA EN EL EQUIPO NO AFECTA COMPROMISO DE PAGO:** SI EL EQUIPO INSTALADO LLEGA A FALLAR, ESTO NO AFECTARÁ EL COMPROMISO DE PAGO DEL CLIENTE CON LA EMPRESA, INCLUSO SI TIENE ALGÚN TIPO DE FINANCIAMIENTO.
2. **POLÍTICA DE SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO Y DIGITAL:** LA EMPRESA PROPORCIONARÁ SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO Y EN LÍNEA PARA RESOLVER ALGUNOS PROBLEMA O PREGUNTA RELACIONADA CON EL EQUIPO INSTALADO LAS 24 HORAS.
3. **POLÍTICA DE ENVÍO:** EL CLIENTE SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER GASTO DE ENVÍO Y MANEJO RELACIONADO CON LA ENTREGA DEL EQUIPO Y CUANDO SE RECOJA EQUIPO.
4. **GARANTÍA DEL EQUIPO:** TODOS LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS TIENEN UNA GARANTÍA DE 30 DIAS CON LA EMPRESA Y 12 MESES CON PROVEEDOR DESDE LA FECHA DE INSTALACIÓN.
5. **GARANTÍA DE INSTALACIÓN:** LA INSTALACIÓN DE ESTRUCTURADO (MONTAJE, TUBERIA , BAZOS CABLEADO) ESTÁ GARANTIZADA DURANTE 90 DÍAS DESDE LA FECHA DE INSTALACIÓN.
6. **FORMAS DE PAGO:** ACEPTAMOS EFECTIVO, TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO, CHEQUES Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS.
7. **CONDICIONES DE PAGO:** EL PAGO COMPLETO DEBE REALIZARSE ANTES DE LA INSTALACIÓN O EN EL MOMENTO DE LA INSTALACIÓN.
8. **COBROS EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE:** NO REALIZAMOS COBROS EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE, TODOS LOS PAGOS DEBEN REALIZARSE EN NUESTRAS INSTALACIONES O A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA EN LÍNEA.
9. **CONDICIONES DE SERVICIO:** LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEBEN SER PROGRAMADOS PREVIAMENTE PARA CITA CON NUESTRO DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.
10. **POLÍTICA DE CANCELACIÓN POR EL CLIENTE:** LAS CANCELACIONES DEBEN SER NOTIFICADAS CON AL MENOS 48 HORAS DE ANTICIPACIÓN PARA EVITAR CARGOS ADICIONALES (COBRO POR CANCELACION 50% DE LA ORDEN).

11. **POLÍTICA DE CAMBIO:** LOS CAMBIOS DE EQUIPO O REUBICACION DEBEN SER NOTIFICADOS CON AL MENOS 72 HORAS DE ANTICIPACIÓN.
12. **POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN:** NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES UNA VEZ QUE EL EQUIPO HA SIDO INSTALADO.
13. **RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE:** EL CLIENTE ES RESPONSABLE DE MANTENER EL EQUIPO EN GENERAL Y NOTIFICAR CUALQUIER PROBLEMA O FALLA EN EL EQUIPO.
14. **RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA:** LA EMPRESA SE COMPROMETE A BRINDAR SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CALIDAD.
15. **POLÍTICA DE PRIVACIDAD:** LA EMPRESA SE COMPROMETE A PROTEGER LA PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES Y NO COMPARTIR INFORMACIÓN PERSONAL CON TERCEROS.
16. **POLITICA DE MANTENIMIENTO:** PARA HACER VALIDA LA GARANTIA DEBE REALIZARSE CADA 6 MESES EL MANTENIMIENTO DEL EQUIPO
17. **POLÍTICA DE USO:** EL SISTEMA DE ALARMA SOLO DEBE SER UTILIZADO PARA FINES LEGALES Y NO DEBE SER UTILIZADO PARA CAUSAR DAÑOS O INTERRUPCIONES A TERCEROS
18. **POLÍTICA DE ACTUALIZACIÓN:** EL CLIENTE SE COMPROMETE A ACTUALIZAR EL SISTEMA CON COSTO PARA EL SI SE REQUIERE SEGÚN SEA NECESARIO PARA GARANTIZAR SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO (SOFTWARE, APP)
19. **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO:** LA EMPRESA SE COMPROMETE A CUMPLIR CON TODAS LAS LEYES Y REGULACIONES APLICABLES.
20. **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN:** LA EMPRESA SE COMPROMETE A MANTENER UNA COMUNICACIÓN TRANSPARENTE Y EFICIENTE CON LOS CLIENTES.
21. **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CIVIL:** LA EMPRESA NO SE HACE RESPONSABLE POR DAÑOS O PÉRDIDAS CAUSADOS POR EVENTOS FUERA DE SU CONTROL.
22. **POLÍTICA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL:** LA EMPRESA SE COMPROMETE A MANTENER ALTOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EN TODAS SUS INSTALACIONES Y SERVICIOS.
23. **POLITICA DE SOPORTE PRESENCIAL:** NO LLEVA COBRO SI ESTA DENTRO DE LA FECHA DE GARANTIA

24. **POLÍTICA DE USO INADECUADO:** EL CLIENTE SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO CAUSADO AL EQUIPO DEBIDO A SU USO INADECUADO.
25. **POLÍTICA DE REUBICACION:** EL CLIENTE DEBERÁ SOLICITAR A LA EMPRESA LA REUBICACION EN CASO DE CAMBIO DE DIRECCIÓN DEL EQUIPO PARA GARANTIZAR EL FUNCIONAMIENTO CORRECTO DEL EQUIPO
26. **POLÍTICA DE REEMPLAZO DE EQUIPO:** LA EMPRESA PROPORCIONARÁ EL REEMPLAZO DE CUALQUIER EQUIPO DEFECTUOSO DE FABRICA DENTRO DEL PLAZO DE GARANTÍA.
27. **POLÍTICA DE SERVICIO DE EMERGENCIA:** LA EMPRESA PROPORCIONARÁ SERVICIO DE EMERGENCIA CON COBRO EN CASO DE PROBLEMAS O FALLAS EN LOS EQUIPOS
28. **POLÍTICA DE FACTURACIÓN:** LA EMPRESA EMITIRÁ UNA FACTURA FISCAL DETALLADA PARA CADA SERVICIO O INSTALACIÓN REALIZADA. CLIENTE DEBE PROPORCIONAR LA CONSTANCIA FISCAL ACTUALIZADA PARA GENERARLA
29. **POLÍTICA DE CRÉDITO:** LA EMPRESA OFRECE OPCIONES DE FINANCIAMIENTO Y CRÉDITO A SUS CLIENTES PARA FACILITAR LA ADQUISICIÓN DEL SISTEMA DE ALARMA
30. **IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL:** TODOS LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA LLEVARÁN IDENTIFICACIÓN VISIBLE EN TODO MOMENTO MIENTRAS REALIZAN TRABAJOS EN EL LUGAR DEL CLIENTE.
31. **IDENTIFICACIÓN DE VEHÍCULOS:** TODOS LOS VEHÍCULOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA PARA REALIZAR TRABAJOS ESTARÁN IDENTIFICADOS CON LA MARCA DE LA EMPRESA.
32. **FIRMA DE SERVICIO:** EL CLIENTE O SU REPRESENTANTE LEGAL DEBERÁ FIRMAR UN DOCUMENTO QUE CERTIFIQUE LA INSTALACIÓN O SERVICIO REALIZADO POR LA EMPRESA.
33. **POLITICA DE AUTORIZACIÓN DE REPRESENTANTE:** SI EL CLIENTE NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN EL MOMENTO DEL SERVICIO, INSTALACIÓN O MODIFICACIÓN, LA PERSONA QUE RECIBA AL PERSONAL DE LA EMPRESA EN SU LUGAR PODRÁ FIRMAR EN REPRESENTACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO.

34. **ZONAS DE PRECIO DE SERVICIOS:** LA EMPRESA PUEDE ESTABLECER DIFERENTES ZONAS GEOGRÁFICAS CON PRECIOS DIFERENTES PARA LOS SERVICIOS, DEPENDIENDO DE LA DISTANCIA ENTRE EL LUGAR DEL CLIENTE Y LA EMPRESA.
35. **PLAZO DE PAGO EN VENTAS O SERVICIOS A CRÉDITO:** EL PLAZO DE PAGO EN VENTAS O SERVICIOS REALIZADOS A CRÉDITO SERÁ DE SOLO 15 DÍAS, A MENOS QUE SE ACUERDE UN PLAZO MAYOR POR ESCRITO CON EL ÁREA DE VENTAS O COMERCIAL DE LA EMPRESA.
36. **INTERÉS EN CASO DE MORA:** EN CASO DE CRÉDITOS CON MORA, SE APLICARÁ UNA TAZA DEL 5% MENSUAL.
37. **TIEMPOS DE ESPERA DEL TÉCNICO:** EN CASO DE QUE EL CLIENTE NO RESPETE LA FECHA Y HORA ESTABLECIDA DEL SERVICIO SOLICITADO, EL TÉCNICO SOLO PODRÁ ESPERAR 30 MINUTOS ANTES DE CONSIDERAR LA CITA COMO NO CONCRETADA. SIN EMBARGO, ESTO NO EXCLUYE LA VISITA DEL TÉCNICO, Y EL COSTO DE ESTE SERVICIO SERÁ CARGADO A LA CUENTA DEL CLIENTE. EL TÉCNICO DEBERÁ DEJAR EVIDENCIA DE HABER ESTADO EN EL LUGAR DE LA CITA, TOMANDO UNA FOTO DE SU TARJETA DE PRESENTACIÓN EN LA PUERTA DEL DOMICILIO, LA CUAL DEBERÁ TENER LA FECHA DE LA VISITA.
38. TODO MATERIAL QUE SE UTILICE PARA DAR SOLUCION A LA FALLA TENDRA COSTO PORLO QUE EL TECNICO LE DARA LA COTIZACION ANTES DE REALIZAR EL SERVICIO PARA QUE SEA APROBADA POR USTED.
39. TODO MATERIAL QUE SE UTILICE PARA DAR SOLUCION A LA FALLA TENDRA COSTO PORLO QUE EL TECNICO LE DARA LA COTIZACION ANTES DE REALIZAR EL SERVICIO PARA QUE SEA APROBADA POR USTED.
40. EL CAMBIO DE BATERIAS A DISPOSITIVOS INALAMBRICOS ES RECOMENDABLE CADA 6 MESES PARA UN BUEN FUNCIONAMIENTO
41. EL CAMBIO DE BATERIA DE RESPALDO DE ALARMA SE RECOMIENDA CADA 12 MESES
42. SE RECOMIENDA SOLICITAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO DE ALARMA CADA AÑO EL COSTO DE ESTE ES VAREABLE DEPENDIENDO EL TIPO DE ALARMA Y LA CANTIDAD DE DISPOSITIVOS INSTALADOS

EN EL MANTENIMIENTO DE LA ALARMA SE DEBE CONSIDERAR:

- REVISIÓN DE TODOS LOS COMPONENTES DEL EQUIPO, VERIFICANDO SU FUNCIONAMIENTO Y ESTADO DE CONSERVACIÓN
- COMPROBACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ALIMENTACIÓN
- ESTADO DE BATERÍAS DE ALARMA Y DETECTORES
- FUNCIONAMIENTO DE DETECTORES
- DAÑOS PRODUCIDOS CON INTENCIÓN O POR DETERIORO
- LIMPIEZA DE LAS PIEZAS QUE ESTÉN AL AIRE LIBRE, COMPROBACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE SIRENAS
- COMPROBACIÓN DEL ESTADO DE COMUNICACIONES ENTRE LA ALARMA Y EL SISTEMA DE MONITOREO

43. LA EMPRESA OFRECE SERVICIO TECNICO VIA TELEFONICA PARA AYUDAR A SOLUCIONAR LA FALLA O PROBLEMA QUE SE ESTE PRESENTANDO O ASU VEZ DAR UNA SOLUCION TEMPORANEA EN LO QUE SE AGENDA TECNICO PARA QUE PASE A REVISAR EL EQUIPO

LOS SERVICIOS VIA TELEFONICA SON LOS SIGUIENTES

- *DETECCION DE FALLA AL TENER ENCENDIDO EL TRIANGULO O LUZ AMARILLA EN TECLADO*
- *RESTABLECER PERDIDA DE HORA Y FECHA EN TECLADO*
- *AGREGAR USUARIOS PARA ARMAR Y DESARMAR EN TECLADO (ESTE SERVICIO SOLO PUEDE SER AUTORIZADO POR EL TITULAR DE LA CUENTA)*
- *AGREGAR USUARIOS EN APP RCONTROL DE MONITOREO TECLADO (ESTE SERVICIO SOLO PUEDE SER AUTORIZADO POR EL TITULAR DE LA CUENTA)*
- *AVISAR CUAL ES LA ZONA QUE QUEDA ABIERTA AL QUERER ACTIVAR ALARMA Y NO TENER ENCENDIDA LA LUZ VERDE DE ARMADO*
- *EXCLUIR ZONA ABIERTA PARA PODER ACTIVAR ALARMA (ES NECESARIO LEVANTAR SERVICIO TECNICO PARA QUE PASE EL TECNICO A REVISAR LA ZONA QUE QUEDA ABIERTA PARA EVITAR FALLAS FUTURAS)*
- *SOLICITAR HISTORIAL DE LAS ACTIVACIONES DE ALARMA*
- *RECEPCION DE QUEJAS O AVISO DE FALLAS EN SU ALARMA*
- *LEVANTAR ORDEN DE SERVICIOS SOLICITADOS*