



SERVICIO Y MANTENIMIENTO

¡Gracias por su preferencia!

Usted cuenta con un año de garantía en Hardware contra cualquier defecto de fabricación a partir de su fecha de facturación, para hacer valida la garantía, deberá hacernos llegar el equipo dañado a cualquiera de nuestras sucursales, para más información consulte **Políticas de Garantía**.

Si usted adquirió el servicio de instalación de su equipo cuenta con una visita a domicilio sin costo, además de 3 meses de asistencia telefónica sin costo.

Si usted solo adquirió el equipo sin ningún servicio usted, cuenta con 1 mes de asistencia telefónica sin costo.

En Juba Solutions nos preocupamos por la satisfacción total de nuestros clientes, por ello, y pensando en seguir siendo una empresa comprometida y con un servicio de alta calidad le ofrecemos una Póliza de Soporte Tecnico.

Mediante una póliza de Soporte, usted podrá contar con atención personalizada de nuestros especialistas, que le resolverán sus dudas, con la atención y calidad que usted se merece.

Políticas de Garantía.

1.- Solo se harán validas garantías por defectos del fabricante, NO POR DAÑO FÍSICO (llámese daño físico a: productos quebrados, rayados, modificados, con circuitos quemados, sellos de garantía violados, con piezas sueltas, etc.); así mismo NO procede garantía de productos a los cuales se les da un uso para el que no están diseñados.

2.- Todos los productos incluyen un sello de garantía adherido al producto. Si dicho sello es removido o alterado NO procederá la garantía. En caso de que su pedido llegue con daño físico por parte de la paquetería o con sellos de garantía rotos o alterados, solamente se hará valido el cambio si usted lo reporta a nuestro departamento de servicio al cliente al teléfono **(55) 62 73 77 27** o por e-mail a **soporte@juba-solutions.com** dentro de las siguientes 24 horas después de haberle llegado el paquete.

3.- De la misma manera si usted recoge el producto original en nuestros almacenes, deberá revisar la integridad de la mercancía y los sellos de garantía para su conformidad, si usted omitiera esta revisión daremos por entendido que está de acuerdo y satisfecho con la mercancía que está recibiendo.

4.- Al enviar algún producto a garantía a Juba Solutions, usted deberá incluir una copia de la factura de compra, así como todos los accesorios originales necesarios para el funcionamiento del equipo, pues de lo contrario NO se aceptará tramitar la garantía hasta en tanto se envíen todos los accesorios faltantes.

5.- Junto con el equipo enviado a garantía, deberá anexar una carta explicando el problema del producto, NO se procederá a su revisión si no se incluye dicho documento y esto demoraría el tiempo de respuesta del proceso de garantía, pues se dificulta detectar la falla que tiene el producto cuando ésta no es muy obvia.

6.- Deberá enviar el producto a nuestras oficinas cubriendo usted los gastos de envío (no se reciben paquetes por cobrar); si el producto presentara un mal funcionamiento y procediera la garantía el costo de envío de Juba Solutions a su domicilio corre por nuestra cuenta. El tiempo de respuesta una vez recibido el producto en nuestras oficinas será de 5 días hábiles el cual puede variar dependiendo de la complejidad de la falla.



7.- En caso de que la empresa fletera presente maltratado su paquete, lo podremos recibir o rechazar sin responsabilidad para Juba Solutions y nos comunicaremos con usted vía e-mail o por teléfono para que lo reclame a dicha compañía. Si el empaque que utilizó para enviar el producto no fue el indicado o por cualquier otro motivo y el producto llega físicamente dañado, NO procederá la garantía. Recomendamos utilizar el empaque original del producto para su eventual envío a garantía.

8.- En caso de que el producto ya lo haya discontinuado el fabricante o se encuentre agotado, se entregará uno de las mismas características o similares como reemplazo. Dichos productos "harán continuidad" con la misma garantía del producto original.

9.- En caso de que el producto presentado o enviado a garantía mostrara un buen funcionamiento se hará un cargo de \$300.00 Pesos más IVA por diagnóstico del equipo y el costo de envío a su domicilio correrá por su cuenta, mismos que deberán ser cubiertos a Juba Solutions para que proceda regresarle el equipo.

10.- **NO HAY CAMBIOS** por mercancía de otros modelos, solo será acreedor a reparación en garantía o reemplazo por otro del mismo modelo o similar si así se determinara después del diagnóstico y siempre y cuando no exceda el límite de tiempo de garantía estipulado en estas políticas (inciso 1), misma que en ningún caso podrá exceder de 365 días después de la fecha de emisión de su factura electrónica

11.- Para servicio posterior al periodo de garantía o por equipo dañado que no aplica la garantía, Juba Solutions ofrecerá:

- Reparación en un periodo de 30-90 días previa cotización autorizada por el cliente ó
- Reemplazar el equipo ofreciendo el máximo descuento.

12.- **Por ningún motivo la garantía es equivalente a servicio de soporte técnico sin costo, el soporte técnico es cobrado de acuerdo a la tabla 1.1 siempre y cuando su periodo gratuito haya sido superado el cual es:**

- Tres meses de soporte técnico telefónico y en línea sin costo (No aplica para capacitaciones en línea, ni configuraciones avanzadas)
- Una visita a domicilio sin costo solo en el caso de que se haya adquirido el servicio de instalación del equipo.

Servicio	Costo Cliente	Costo no Cliente
Asistencia telefónica o remota	\$ 25.00 USD	\$ 50.00 USD
Asistencia a domicilio	\$ 50.00 USD	\$ 100.00 USD
Póliza Premium	Variable (Solicitar cotización de acuerdo a equipo adquirido)	Variable (Solicitar cotización de acuerdo a equipo existente)

Precios en Dólares Americanos Incluye IVA

Tabla 1.1

Nota: Los Precios expresados para servicios de asistencia son por cada evento y lugar atendido por ningún motivo equivalen a un contrato de servicio.



(55) 62 73 77 27



Mas información >>>

Llámanos y solicita tu ticket para asistencia

En esta modalidad nuestros clientes cuentan con los dos servicios anteriores, además de visitas mensuales programadas para mantenimiento preventivo y/o correctivo a sus equipos. Con esta modalidad nuestros clientes son atendidos en su domicilio en un lapso menor a 24 horas y en menos de 30 minutos en asistencia telefónica o remota.

El costo de dicha póliza depende de la cantidad de equipos instalados y son de acuerdo a la tabla siguiente 1.2.

Póliza de soporte y mantenimiento.

CCTV y Camaras IP	
Numero de cámaras	Costo
1 a 4	\$130.00 USD
5 a 8	\$ 240.00 USD
9 a 16	\$ 450.00 USD
Cámara adicional después de 16 cámaras	\$ 25.00 USD

La vigencia de la póliza es de 6 meses, expira una vez que hayan transcurrido 6 meses
Precios en Dólares Americanos Incluye IVA

Tabla 1.2