

Políticas de Garantía, Alcances de Servicio y Condiciones Generales

Sisac Comunicaciones

Versión 2.0 Julio 2026

Bienvenido

Gracias por confiar en Sisac Comunicaciones.

Nuestro compromiso es proporcionar soluciones tecnológicas confiables mediante servicios profesionales de integración, instalación, configuración, mantenimiento y soporte en sistemas de seguridad electrónica, redes de datos, telecomunicaciones e infraestructura tecnológica. Buscamos desarrollar relaciones de confianza con nuestros clientes y proveedores, ofreciendo soluciones que aporten seguridad, continuidad operativa y tranquilidad.

El presente documento establece las políticas generales de garantía, el alcance de nuestros servicios y las condiciones bajo las cuales brindamos atención, soporte técnico y servicio postventa. Estas políticas complementan nuestras cotizaciones, propuestas comerciales, órdenes de servicio y contratos, formando parte de nuestro compromiso con la calidad, la transparencia y la mejora continua.

1. Alcance del Documento

Las presentes políticas aplican, salvo acuerdo distinto por escrito, a los productos y servicios comercializados o integrados por Sisac Comunicaciones, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa:

- Sistemas de videovigilancia (CCTV).
- Redes de datos cableadas e inalámbricas.
- Cableado estructurado.
- Infraestructura tecnológica.
- Control de acceso y asistencia.
- Sistemas de alarma.
- Sistemas de detección de incendio.



‘Proporcionando Soluciones y Servicio’

- Soluciones de Inteligencia Artificial aplicadas a la seguridad.
- Telecomunicaciones.
- Energía regulada, UPS y respaldo eléctrico.
- Servicios de mantenimiento, soporte técnico, diagnóstico, integración y modernización tecnológica.

Cuando un proyecto contemple condiciones particulares, estas prevalecerán siempre que consten por escrito en la propuesta comercial, contrato o documento correspondiente.

2. Nuestro Compromiso

En Sisac Comunicaciones creemos que una garantía comienza mucho antes de entregar un equipo. Comienza con una adecuada asesoría, un correcto diseño de la solución, una instalación realizada conforme a buenas prácticas y un acompañamiento responsable durante la operación del sistema.

Por ello nos comprometemos a:

- Brindar asesoría profesional antes de cada proyecto.
- Recomendar soluciones acordes con las necesidades del cliente.
- Utilizar materiales y equipos adecuados para cada aplicación.
- Ejecutar los trabajos con personal capacitado.
- Mantener una comunicación clara y oportuna.
- Atender solicitudes de soporte con profesionalismo.
- Buscar siempre la solución más adecuada para nuestros clientes.

3. Garantía de Productos

Todos los productos nuevos suministrados por Sisac Comunicaciones cuentan con garantía contra defectos de fabricación conforme a las políticas establecidas por cada fabricante.

La vigencia podrá variar dependiendo de la marca y del tipo de producto, existiendo equipos con garantía de 1, 2, 3, 5, 10, 25 años o garantía limitada de por vida.



Al momento de la compra se informará al cliente la garantía aplicable a cada producto. Cuando sea necesario, Sisac Comunicaciones apoyará al cliente en la gestión de garantías ante fabricantes o distribuidores autorizados.

Los tiempos de atención dependerán de los procesos establecidos por cada fabricante.

4. Equipos Seminuevos Certificados

Sisac Comunicaciones podrá comercializar equipos seminuevos certificados que hayan sido inspeccionados y probados por nuestro personal técnico o del fabricante.

Estos equipos mantienen un funcionamiento adecuado y representan una alternativa confiable para proyectos que requieren optimizar la inversión. La garantía aplicable será la indicada expresamente en la propuesta comercial o factura correspondiente.

Los equipos podrán presentar detalles estéticos derivados de su uso previo sin afectar su funcionamiento.

5. Garantía de Instalación y Mano de Obra

Los trabajos de instalación realizados por Sisac Comunicaciones cuentan con garantía sobre la calidad de la mano de obra por un periodo de **tres (3) meses**, salvo que en la propuesta comercial se indique un plazo distinto. Esta garantía cubre exclusivamente defectos atribuibles a la instalación realizada por nuestro personal.

En caso de detectarse una incidencia relacionada con la instalación, Sisac Comunicaciones realizará las correcciones correspondientes sin costo para el cliente dentro del periodo de garantía.

La garantía de instalación es independiente de la garantía del fabricante de los equipos.

6. Equipos Proporcionados por el Cliente

Cuando el cliente suministre equipos propios, Sisac Comunicaciones garantizará únicamente la correcta instalación, integración y configuración, siempre que dichos equipos sean compatibles y se encuentren en condiciones adecuadas de funcionamiento.

No podremos garantizar el desempeño, la vida útil, la compatibilidad o la garantía de equipos adquiridos con terceros, usados, reacondicionados o reparados previamente.

Si durante la instalación se detectan anomalías, el cliente será informado oportunamente para definir la mejor alternativa de solución.

7. Condiciones para Conservar la Garantía

Para preservar la garantía de los productos y servicios se recomienda:

- Operar los equipos conforme a las recomendaciones del fabricante.
- No modificar la instalación sin autorización.
- Evitar intervenciones por personal no autorizado.
- Contar con alimentación eléctrica estable y protección contra sobretensiones.
- Realizar mantenimiento preventivo periódico cuando sea aplicable.
- Mantener los equipos limpios y protegidos contra humedad, polvo y agentes contaminantes.
- Utilizar únicamente accesorios y refacciones compatibles.

8. Factores Externos

El desempeño y la vida útil de cualquier sistema tecnológico dependen también de condiciones ajenas a Sisac Comunicaciones.

Entre ellas se encuentran:

- Variaciones de voltaje.
- Descargas atmosféricas.
- Deficiencias en tierra física.
- Fallas del suministro eléctrico.
- Fallas del proveedor de Internet.
- Problemas en la infraestructura de red del cliente.
- Humedad, condensación y filtraciones.
- Ambientes corrosivos o salinos.

- Polvo excesivo.
- Temperaturas extremas.
- Insectos, aves o roedores.
- Vandalismo, robo o accidentes.
- Fenómenos naturales.

Cuando durante un levantamiento o servicio detectemos condiciones que puedan comprometer el funcionamiento del sistema, emitiremos las recomendaciones técnicas correspondientes para reducir riesgos y prolongar la vida útil de los equipos.

9. ¿Qué No Cubre la Garantía?

La garantía no cubre daños o fallas ocasionados por circunstancias ajenas al producto o a la instalación realizada por Sisac Comunicaciones, incluyendo, entre otros:

- Uso inadecuado o distinto al previsto por el fabricante.
- Manipulación o reparación realizada por terceros.
- Golpes, caídas o accidentes.
- Descargas eléctricas o sobretensiones.
- Incendios, inundaciones o fenómenos naturales.
- Humedad, corrosión o exposición a ambientes no adecuados para el equipo.
- Robo, vandalismo o actos intencionales.
- Falta de mantenimiento cuando éste sea requerido.
- Desgaste normal de componentes consumibles, como baterías, discos duros, fuentes de alimentación, ventiladores o tarjetas de memoria.
- Modificaciones realizadas por terceros a la instalación original.

Cuando una incidencia no esté cubierta por la garantía, Sisac Comunicaciones podrá ofrecer servicios de diagnóstico, reparación o sustitución mediante una cotización previa.

10. Solicitud de Garantía y Soporte

Para brindar una atención ágil, el cliente deberá proporcionar:

- Nombre o razón social.

- Número de cotización, factura o proyecto (cuando aplique).
- Descripción de la incidencia.
- Evidencia fotográfica o en video, cuando sea posible.

Una vez recibida la información, Sisac Comunicaciones realizará un diagnóstico inicial para determinar el origen de la incidencia y el procedimiento correspondiente. En algunos casos será posible resolver la situación de manera remota; en otros, será necesaria una visita técnica, la cual podrá estar sujeta a costos si la incidencia no corresponde a un caso cubierto por garantía.

11. Nuestro Compromiso

Más allá del alcance de una garantía, nuestro compromiso es acompañar a nuestros clientes y ofrecer soluciones responsables. Siempre que sea posible, buscaremos alternativas técnicas y económicas que permitan restablecer la operación de los sistemas instalados, aun cuando la incidencia no se encuentre cubierta por garantía.

Creemos que las relaciones de largo plazo se construyen mediante la confianza, la comunicación y un servicio profesional.

SISAC COMUNICACIONES
“Proporcionando Soluciones y Servicio”

Contacto

Si tienes dudas, requieres soporte técnico o deseas solicitar una revisión en garantía, comunícate con nosotros a través de nuestros canales oficiales.

Nuestro equipo estará disponible para orientarte y ayudarte a encontrar la mejor solución para tu proyecto.

Equipo Sisac Comunicaciones

‘Proporcionando Soluciones y Servicio’