

Requisitos para la garantía

- 1 El producto debió ser adquirido a través de una de nuestras tiendas o distribuidores autorizados.
- 2 Con el fin de procesar cualquier reclamo de garantía, será necesario que el consumidor final o distribuidor presente ante el Centro de Servicio Corporativo (CSC) y/o Centro de Servicio Autorizado (CSA), el producto con el defecto y la copia de la factura original de compra del mismo. Estos documentos serán necesarios para que el Centro de Servicio pueda iniciar los trámites del reclamo de garantía.
- 3 El producto no puede tener evidencias de haber sido destapado, intervenido o manipulado por personal no autorizado.
- 4 El producto debió ser instalado por personal autorizado. En caso de daño por mala instalación la garantía no aplicará.
- 5 El cliente debe solicitar su respectivo mantenimiento preventivo el cual será brindado exclusivamente por personal autorizado. Si el equipo sufre daños por falta de mantenimiento la garantía no será otorgada y el cliente deberá cancelar el valor de la reparación o repuesto(s) requerido(s).

Tiempos de garantía



Contenido de la garantía



Motorreductores

Si el motorreductor del equipo adquirido por el cliente, presenta algún daño por defectos de fábrica o desajuste interno detectado a la hora de instalar el equipo.

El (CSS) / (CSA) reemplazara las piezas requeridas o en su defecto el motorreductor sin costo alguno.



Controles remotos

Los controles remotos tienen una garantía de 1 año para defectos de fabricación.



Parte eléctrica

En la línea accessmatic la garantía de 3 años abarca tarjetas y partes eléctricas, El (CSS) / (CSA) se compromete a reemplazar o reparar cualquier parte que presente fallas debido a daños por defectos de fábrica.



Baterías

Son consideradas piezas de desgaste por lo cual tienen una garantía de 6 meses, teniendo en cuenta que la falla que presente el accesorio sea relacionada a un defecto de fábrica.

Cualquier reparación correctiva en partes mecánicas tendrá garantía de 3 meses y eléctricas de 1 mes, (No aplica para reparaciones hechas por alguien diferente al personal autorizado y certificado, así como daños por uso incorrecto, alteraciones, abuso, desgaste natural o accidentes.

Garantía para repuestos y accesorios

Tipo de repuesto	Sin instalación	Especialista Accessmatic Certificado (instalador)
Tarjetas electrónicas internas.	30 días	180 días
Motores internos.	30 días	180 días
Baterías de respaldo, lámparas	180 días	N.A
Centrales*, fotoceldas, receptoras sensores, frenos paracaídas, cámaras y/o controles.	1 año	N.A
Resortes de torsión, herrajes, bisagras, guías, barras de torsión y cremalleras.	30 días	N.A
Componentes electrónicos, interruptores y demás repuestos, selectores y/o cerraduras	30 días	N.A

* Tarjetas electrónicas que se venden con cubierta y transformador incluidos.

Condiciones para hacer efectiva la garantía:

1. Para acceder a la garantía de los repuestos instalados o vendidos por un distribuidor autorizado deben presentar factura y orden de trabajo con la cual quedo registrado el ingreso anterior.
2. La garantía está sujeta a la revisión técnica por parte del centro de servicio para determinar el fallo.

SERVICIO ESPECIAL

Condiciones para hacer efectiva la garantía:

1. Se requieren 2 mantenimientos preventivos durante el primer año, los cuales se deben realizar directamente en el lugar donde se llevó a cabo la instalación del equipo; y deberán ser registrados de acuerdo a los tiempos de mantenimiento establecidos en la plataforma de FIXER – www.fixer.com.co.
2. Se debe realizar una revisión 30 días después de la instalación para verificar el funcionamiento del producto en el sitio de instalación garantizando las condiciones de uso.
3. Si durante los primeros 5 días después de la compra el equipo presenta fallas en su funcionamiento que se relacionen a defectos de fábrica el producto se le otorgará GARANTÍA 5D lo que permitirá reemplazar el equipo por uno nuevo. En este lapso de estos 5 días hábiles, el cliente debe hacer llegar el producto al centro de servicio más cercano o solicitar la recolección a través de fixer.com.co. Para más detalles consulte en la página la política de garantías de la GARANTÍA 5D.

Consideraciones especiales

1. Los mantenimientos o visitas que ofrece Accessmatic en instalaciones no incluyen los viáticos requeridos para llegar al sitio donde se encuentra operando el equipo. Dichos viáticos deberán ser asumidos por el cliente.
2. Cualquier mantenimiento deberá ser realizado por personal autorizado (CSS) / (CSA) por lo cual es necesario que el cliente instale el producto con instaladores o distribuidores autorizados, de no ser así en beneficio no será suministrado.
3. Los distribuidores autorizados de Accessmatic se encuentran en facultad de prestar los servicios de mantenimiento. Para poder mantener la garantía deberán registrar las visitas en la plataforma que se encuentra en www.fixer.com.co.
4. El cliente o distribuidor deberá registrar su producto a través de nuestra página [fixer.com.co](http://www.fixer.com.co) para acceder a los beneficios de la garantía en el momento de instalar el producto.

Causales de negación de garantía

1. Cuando se evidencie daños por descargas eléctricas o rastros de corto circuito por variaciones de voltaje en obra, las cuales afecten directamente su central de mando o componentes eléctricos.
2. El equipo sufra daños debido a una mala instalación la cual haya afectado partes mecánicas o estéticas del equipo.
3. Se evidencie que el producto fue puesto a realizar trabajos para los cuales no fue diseñado, dando como resultado una avería parcial en el equipo.
4. Daños ocasionados por accidentes o factores externos que afecten el normal funcionamiento del equipo.
5. El equipo presente problemas de recepción por interferencia causada por antenas u objetos que aíslan la recepción del equipo.
6. Se evidencie falla por falta de mantenimiento preventivo es causal de negación de garantía ya que el cliente debe cumplir con las recomendaciones de mantenimiento suministrada por el instalador autorizado.

Warranty Requirements

- 1** The product must have been obtained through one of our authorized stores or distributors.
- 2** In order to start process any warranty claim, it will be necessary for the end user, vendor or distributor to present the product with the defect and an original copy of the invoice to the Corporate Service Center (CSC) and/or Authorized Service Center (CSA). These documents will be necessary for the Service Center to initiate the warranty claim process.
- 3** The product cannot have evidence of having been uncovered, intervened or manipulated by unauthorized personnel.
- 4** The product must have been installed by authorized personnel. In case of damage due to poor installation, the warranty will not apply.
- 5** The end user must request their respective preventive maintenance which will be provided exclusively by authorized personnel. If the equipment suffers damage due to lack of maintenance, the warranty will not be granted and the customer must pay the value of the repair or spare part(s) required.

Warranty times



Warranty content



Geared motors

If the gearmotor of the equipment purchased by the customer shows any damage due to manufacturing defects or internal mismatch detected when installing the equipment.

The (CSS) / (CSA) will replace the required parts or, failing that, the gear motor at no cost.



Remote controls

Remote controls have a 1 year warranty for manufacturing defects.



Electrical part

In the accessmatic line, the 3-year warranty covers boards and electrical parts. The (CSS) / (CSA) undertakes to replace or repair any part that fails due to damage due to factory defects.



Batteries

They are considered wear parts for which they have a 6-month warranty, taking into account that the failure that the accessory presents is related to a factory defect.

Any corrective repair in mechanical parts will have a 3-month warranty and a 1-month electrical warranty, (Does not apply to repairs made by unauthorized personnel, as well as damage due to incorrect use, alterations, abuse, natural wear or accidents.

Warranty for spare parts and accessories

Spare type	no installation	Certified Accessmatic Specialist (Installer)
Internal electronic boards.	30 days	180 days
Internal motors.	30 days	180 days
Backup batteries, lamps.	180 days	N.A
Centrals*, photocells, receivers sensors, parachute brakes, cameras and/or controls.	1 year	N.A
Torsion springs, hardware, hinges, guides, torsion bars and racks.	30 days	N.A
Electronic components, switches and other spare parts, selectores and/or locks.	30 days	N.A

* Electronic boards sold with cover and transformer included.

Conditions to make the guarantee effective:

1. To access the warranty of the spare parts installed or sold by an authorized distributor, you must present an invoice and service order with which the previous entry registered.
2. The warranty is subject to technical review by the service center to determine the fault.

SPECIAL SERVICE

Conditions to make the warranty effective:

1. 2 preventive maintenances are required during the first year, which must be carried out directly in the place where the equipment is installed; and must be registered according to the maintenance times established on the FIXER platform – www.fixer.com.co.
2. A review must be carried out 30 days after installation to verify the operation of the product at the installation site, guaranteeing the conditions of use.
3. If during the first 5 days after the purchase the equipment presents malfunctions that are related to manufacturing defects, the product will be granted a 5D WARRANTY, which will allow the equipment to be replaced with a new one. Within these 5 business days, the customer must deliver the product to the nearest service center or request collection through fixer.com.co. For more details, consult the guarantee policy of the 5D GUARANTEE on the page.

Special considerations

1. The maintenance or visits offered by Accessmatic in facilities do not include the travel expenses required to reach the site where the equipment is operating. These travel expenses must be assumed by the end user.
2. Any maintenance must be carried out by authorized personnel (CSS) / (CSA) for which it is necessary for the end user to install the product with authorized installers or distributors, otherwise it will not be supplied.
3. Authorized Accessmatic dealers are authorized to provide maintenance services. To maintain the warranty, they must register the visits on the platform found at www.fixer.com.co.
4. The end user or distributor must register their product through our page fixer.com.co to access the benefits of the warranty at the moment of installing the product.

Warranty denial reasons:

1. When there is evidence of damage due to electrical discharges or short-circuit traces due to voltage variations on site, which affect directly its control board or electrical components.
2. The equipment suffers damage due to poor installation, or not installed in accordance with the instructions supplied by Accessmatic.
3. It is evident that the product was used for a purpose for which it was not designed, resulting in a partial failure of the equipment.
4. Damage caused by accidents or external factors that affect the normal operation of the equipment.
5. The equipment presents reception problems due to interference caused by antennas or objects that isolate the reception of the equipment.
6. Evidence of failure due to lack of preventive maintenance since the customer must comply with the maintenance recommendations provided by the authorized installer.