



06 de agosto de 2024

Comunicado de aclaración

ASUNTO: **Recepción equipos en garantía.**

A todos nuestros estimados colaboradores

El presente comunicado tiene como objetivo hacer extensiva y aclarativa la política expuesta en la página web; contenido de la garantía numeral 4, la cual señala **“A 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 Centros de Servicio Autorizado (CSA), el producto con el defecto y la copia de la factura original del mismo. Estos documentos serán necesarios para que el CSC y/o CSA pueda iniciar los trámites del reclamo de Garantía”**. Por lo cual al momento hacer la solicitud en FIXER, como mínimo debe ingresar motor y tarjeta para todo el catálogo automatismo, los accesorios ingresarían de forma opcional, o si el centro de servicio los solicita.

Estas son las categorías y los elementos mínimos con los que deberían entrar a una garantía:

- [Catálogo de motores de garaje](#)

Solo el motor sin el riel o accesorios como controles, botoneras o anclajes:



- [Catálogo de motores para puertas corredizas](#)

Debe ingresar el motor y no es necesario llevar la cremallera o los controles:





- [Catálogo de motores para puertas abatibles](#)

Debe ingresar el brazo o brazos y la tarjeta de control:



- [Catálogo de motores para cortinas enrollables](#)

Se debe llevar solo el motor y no es necesario llevar las banderolas y accesorios:



Los motores enrollables laterales DC deben ingresar con la tarjeta de control.

- [Catálogo de talanqueras barreras electrónicas](#)

Las barreras o talanqueras inicialmente deben ingresar mínimo la tarjeta controladora, pero si el centro después de la revisión de esta tarjeta requiere todo el equipo es necesario que el cliente lo ingrese (sin la asta) haciéndole la salvedad al cliente que entra en los tiempos estándar de revisión:



- [Catálogo de cabezales puertas automáticas](#)

Debe ingresar la tarjeta controladora o el motor, lo ideal seria que ingresaran los dos componentes, pero de no ser necesario solo se pide la tarjeta.



Con respecto a los cabezales avalos deben llevar tanto tarjeta de poder como de potencia.



- [Catálogo de Cerraduras inteligentes](#)

Todas las cerraduras deben ir completas con llaves y tags, (sin tornillería o cantonera)



Nota: no es necesario llevar las cajas de los equipos originales a menos de que sean solicitadas por el centro de servicio.

Para el caso de reclamos por garantía de accesorios ingresan de forma normal, bajo los términos expuestos en las políticas de garantía.

Este comunicado se da buscando siempre una mejora continua, logrando así llevar una mejor trazabilidad y seguimiento de cada caso, que como resultado evitara futuras novedades por temas de reingresos y mejorar el proceso de diagnóstico de los equipos.

Esta normativa aplica para todas las categorías de equipos de las líneas **ACCESSMATIC**, **ELITE**. Solicitamos su colaboración compartiendo la informando a todos nuestros clientes y distribuidores.

Página web (<https://fixer.com.co/>)

Agradecemos su continuo apoyo y colaboración.

Cordialmente
Carlos Millan
Jefe de servicio técnico