

## ONNERA MEXICO (ASBER) - POLITICA DE GARANTIA

**ONNERA México** garantiza al usuario final que los equipos de la Marca **ASBER** han sido probados y ajustados para su correcta operación en donde las partes ensambladas y la mano de obra se encuentran libres de defectos para que su equipo pueda funcionar en las condiciones normales para las cuales han sido diseñadas.

**ONNERA México** Ofrece Garantía de **Un Año** en partes a partir de la fecha de facturación/venta que realice el distribuidor al cliente/usuario final. Es necesario que la factura de Compra/Venta al usuario final contenga impreso(s) de origen el (los) modelo(s) y serie(s) del (los) equipo(s).

**Para hacer valida la garantía**, el usuario final o dueño del equipo deberá levantar la solicitud de servicio por escrito a la empresa/distribuidor donde adquirió su(s) equipo(s), enviando la siguiente información:

Foto de placa matricula donde sea legible el modelo y la serie.

Soporte de Compra/Venta (factura original) donde se evidencia que cumple con el periodo de un año de compra/venta a la fecha de levantar el reporte.

**Nota:** En caso de no contar con el soporte de compra/venta por parte del usuario final ni el modelo o serie impresos, el periodo de garantía de **Un Año** se tomara a partir de la fecha de Facturacion de ONNERA México para con el distribuidor.

Foto(s) del o los defecto(s) y/o falla(s).

Ubicación del establecimiento, nombre de persona de contacto y horario, así mismo indicar si es necesario el trámite del algún permiso para ingresar al lugar donde se encuentra el equipo.

Una vez, que el distribuidor reciba la información mencionada, se programara la visita de un técnico para revisar el equipo y determinar si lo reportado se cubre en garantía.

En caso que durante el servicio técnico se determine que no aplica la Garantía, se tendrá que cubrir el costo del servicio.

### **La Presente Garantía Quedara Anulada Cuando El Equipo:**

- 1.- Haya sufrido un accidente por maniobras/transporte ajeno a ONNERA México.
- 2.- Haya sufrido alteraciones en cualquier ámbito, Mal Uso, Corrosión por agentes químicos y/o productos no aptos para los equipos y/o derrames de líquidos en zonas eléctricas (Se recomienda leer el manual de operación de cada uno de los equipos).
- 3.- Haya sufrido daños o mal funcionamiento por fallas en el suministro eléctrico, **Mala Instalación** y/o deficiencia o alteración en el suministro de energía, agua y gas según sean necesarias para la correcta operación del equipo.

4.- Haya sufrido cualquier daño/desperfecto ocasionado por personal no apto y/o capacitado para el mantenimiento y/o uso.

5.- No tengan los mantenimientos preventivos y sus reportes de ejecución (los servicios de mantenimiento deben ser realizados por un centro de servicio especializado- certificado y/o reconocido).

#### **La Presente Garantía se Limita a:**

1.- Un año en partes y/o defectos de fabricación en el equipo que lo inhabiliten para su operación total o parcial y tres meses en refacciones remplazadas.

2.- Cubrir la reposición de partes para resolver los inconvenientes y/o defectos de fabricación así como los costos asociados a la mano de obra.

En aquellas ciudades donde no se cuente con presencia de personal técnico certificado por ASBER, se trasladaría al técnico más cercano y los viáticos del personal técnico deberán ser cubiertos previamente, independientemente de ser o no garantía.

3.- Cubrir el valor del envío de las partes) siempre y cuando **el valor de envío no supere los 450MXN**; En los casos donde el valor de envío de refacciones por su naturaleza de peso y dimensiones supere el límite de costo de envío, las partes se enviarían en la siguiente ruta de reparto de equipos para con el distribuidor donde se adquirieron los equipos; o a menos que el cliente/distribuidor cubra la parte adicional que derive del costo total del envío a su localidad.

#### **4.- En Caso de Fallas en Compresores de Refrigeradores:**

4.1.- Se debe presentar el reporte de mantenimiento preventivo (con modelo, serie, fecha y sello del cliente) realizado al equipo donde se describa los puntos realizados y que este no tengan un periodo mayor a 3 meses a la fecha de la falla.

#### **5.- En Caso de Fallas en Equipos a GAS:**

5.1.- Se debe presentar reporte (con modelo, serie, fecha y sello del cliente) que evidencie que la instalación, calibración (regulación de presión de gas acorde a la placa matrícula para el tipo de gas que está diseñado el equipo) y puesta en marcha del o los equipos fue realizada por un centro de servicio especializado-certificado y/o reconocido.

5.2.- Se debe presentar la póliza de mantenimiento preventivo (con modelo, serie, fecha y sello del cliente) realizado al equipo donde se describa los puntos realizados y que este no tengan un periodo mayor a 3 meses a la fecha de la falla.

#### **6.- En Caso de Fallas en Lava Lozas:**

6.1.- Se debe presentar reporte (con modelo, serie, fecha y sello del cliente) que evidencie que la instalación, calibración y puesta en marcha del equipo fue realizada por un centro de servicio especializado-certificado y/o reconocido.

Dicho reporte debe contener los datos de: calibre y tipo de cable utilizado para la instalación eléctrica, distancia hasta el centro de carga, capacidad del interruptor termomagnético en centro de carga, equipo debidamente aterrizado, presión de agua acorde a lo especificado en el manual y placa matricula, calidad del agua (libre de minerales), Voltaje/amperaje entre Fases, calibración de dosificación de líquidos (Detergente/Abrillantador), evidencia de capacitación y uso del equipo a personal a cargo.

6.2.- Se debe presentar la póliza de mantenimiento preventivo (con modelo, serie, fecha y sello del cliente) realizado al equipo donde se describa los puntos realizados y que este no tengan un periodo mayor a 3 meses a la fecha de la falla.

### **La Presente Garantía NO CUBRE:**

1.- Reemplazo o Cambio total de equipos por fallas de componentes o fallas que puedan ser reparables por servicio técnico en sitio aun siendo equipos con poco o nulo uso.

2.- Los costos de traslados (Viáticos) del técnico a ciudades donde no se cuente con presencia técnica, costos de reparaciones y/o daños a mercancías/productos que estén almacenados dentro del o los equipo(s).

3.- Desperfectos y/o daños a otros equipos que sean conectados a la misma instalación del equipo en cuestión.

4.- Daños en componentes eléctricos/electrónicos debido a la naturaleza de fallas en el suministro eléctrico que pudieran ocurrir como alto/bajo voltaje, omisión de puesta a tierra en instalación, etc. las cuales están fuera del alcance de ONNERA México.

5.- Daños en componentes de Gas por mala calibración/regulación de presión de suministro de gas o por mala regulación de calidad de flama.

6.- Daños en partes eléctricas de lava lozas por acumulación de sarro debido a la impureza del agua, mala instalación, mala operación, mala dosificación/regulación de líquidos (Detergente/Abrillantador).

7.- Daños en refacciones asociadas a una mala instalación y/o conexión.

8.- Errores en la solicitud de partes o refacciones.

9.- Daños por transporte, como: rayones, golpes, abolladuras o fracturas en puertas y cristales.

ONNERA México se deslinda de cualquier lesión o daño que pudiera presentar el usuario por una mala operación del equipo o mala instalación, se recomiendo leer el manual de usuario de los equipos, así mismo la instalación, calibración y puesta en marcha deberá ser realizada por personal capacitado.

ONNERA México, Solicitara la devolución de las partes no funcionales para ser analizadas y determinar la aplicación de la garantía en el caso que se cumplan los puntos mencionados anteriormente. El presente documento, podrá estar sujeto a modificaciones/actualizaciones sin previo aviso.