

# ZIGOR

## Energía sin cortes

### Políticas de Garantía



## 2010

---

Av. San Esteban # 57 Col. Lázaro Cárdenas, Naucalpan Edo. de Méx.

C.P.53560

Tel. Fax:

[www.zigor.com](http://www.zigor.com)

## I Garantías

1. Los equipos comercializados por Zigor México S.A. de C.V. cuentan con una garantía que proteger al consumidor contra defectos en materiales, defectos de fabricación o defectos en la mano de obra, de acuerdo con los términos especificados en la póliza de garantía, la cual está anexa en la caja del equipo.
2. Los tiempos definidos para la reparación de garantías estarán definidos de la siguiente forma:
  - a) Cliente final 3 día
  - b) Distribuidores y mayoristas 5 días dependiendo del número de equipos que se reciban en el departamento de servicio.
3. El centro de servicio tiene como responsabilidad verificar que la falla presentada en los equipos sea por defecto de fabricación o por motivos que señala la póliza de garantía, de no ser así, los gastos serán cubiertos por el cliente.
4. La garantía para el consumidor final es de 2 años en el equipo y 1 año en batería a partir de la fecha de compra del equipo. **Para ser válida la garantía, el cliente deberá presentar su póliza de garantía debidamente llenada y sellada por la empresa donde adquirió el equipo y comprobante de compra (copia factura, ticket, remisión o cualquier documento que ampara la compra del equipo)**
5. Para solicitar el servicio de garantía a Zigor México S.A. de C.V. el cliente deberá llevar el (los) producto(s) a cualquier centro de servicio autorizado. (Hasta una capacidad de 3KVA).

En el caso de que no haya centro de servicio en la localidad, el cliente podrá enviar el (los) producto(s) vía mensajería con el costo ya pagado, **Zigor México S.A. de C.V. Industrial, reembolsará el costo del envío siempre y cuando el daño haya sido por algún defecto de manufactura.** Si el daño fue por causas imputables al usuario el costo de recepción y envío será pagado por el cliente.

---

Av. San Esteban # 57 Col. Lázaro Cárdenas, Naucalpan Edo. de Méx.

C.P.53560

Tel. Fax:

[www.zigor.com](http://www.zigor.com)

**Al enviar los equipos se deberá anexar una copia del comprobante de compra (copia factura, ticket o remisión o cualquier documento que ampara la compra del equipo y su falla en el empaque donde se enviará la garantía.**

(Nota los equipos deberán ser enviados en su empaque original, incluyendo pólizas, manuales y accesorios que este incluya en caso contrario los equipos serán enviados de la misma manera en que fueron recibidos)

6. En equipos de 6KVA en adelante, la garantía es de un año, en el equipo y baterías, un técnico especializado deberá realizar el servicio de garantía, previa cita.
- 7.- La garantía solo será valida, sí la instalación es realizada por personal calificado y certificado por Zigor México S.A. de C.V. Industrial de México, de manera contraria la garantía será invalidada y los gastos de revisión serán pagados por el cliente.
8. Cambio físico: sólo se realizara dentro de los primeros 30 días hábiles correspondientes a la fecha factura con las siguientes consideraciones (solo en equipos hasta 1KVA)
9. Se considera el cambio físico cuando el equipo llegue en malas condiciones para la venta (roto, incompleto o dañado)
10. Para solicitar un cambio físico deberá ponerse en contacto con su distribuidor o vendedor incluyendo los documentos que este solicite para la realización del trámite.

## **II Reparación:**

1. Los equipos serán reparados en todas sus partes que hacen funcionar el UPS, dentro del tiempo de garantía, siempre y cuando no se haya hecho mal uso del equipo. Cuando haya sido abierto, muestre partes faltantes o partes rotas. No aplica la garantía.
2. En caso de no tener reparación se evaluará el cambio físico. Siempre y cuando la falla sea atribuible al defecto de manufactura del equipo
3. A todos los equipos se les asignará un número de orden de servicio a fin de registrar un historial del mismo.
4. El servicio lo proporciona únicamente el departamento de servicio de Zigor México S.A. de C.V. o centros de servicios autorizados.
5. La garantía se invalidará si se comprueba que el equipo fue manipulado por personal externo a Zigor México S.A. de C.V.
6. La información Técnica puede ser consultada en el manual de usuario del equipo adquirido, o llamar al departamento de servicio de Zigor México S.A. de C.V. o al Centro de Servicio autorizado más cercano.

### **Centro de información Zigor: 01-800-**

7. En el periodo y dentro de garantía, toda reparación realizada incluirá mano de obra y piezas originales sin cargo alguno para cliente.
8. Para cualquier reparación fuera de garantía se cotizará al cliente el servicio de reparación del equipo.
9. El tiempo de reparación de los equipos no será mayor a 24 horas en la mayoría de los casos, cabe mencionar que reparaciones complejas o de poblaciones lejanas, se puede requerir de más tiempo sobre todo al momento de envío, por tal motivo es importante que el cliente consulte cuál es su centro de servicio autorizado más cercano o llamar al centro de información de Zigor México S.A. de C.V.

---

Av. San Esteban # 57 Col. Lázaro Cárdenas, Naucalpan Edo. de Méx.

C.P.53560

Tel. Fax:

[www.zigor.com](http://www.zigor.com)

10. Es obligación del personal de servicio portar debidamente, gafete de identificación, relación de herramienta y seguir las políticas de seguridad del cliente.
11. El equipo será entregado al cliente limpio y en las condiciones de empaque en las que fue entregado al departamento de servicio.

---

Av. San Esteban # 57 Col. Lázaro Cárdenas, Naucalpan Edo. de Méx.

C.P.53560

Tel. Fax:

[www.zigor.com](http://www.zigor.com)

### **III Políticas para equipos de alta capacidad (6KVA en adelante)**

#### **1.1 Condiciones y términos de la garantía.**

Para que Zigor México S.A. de C.V. asuma la responsabilidad de garantizar por un año su sistema de energía, es necesaria la instalación de acuerdo al "**manual del usuario para la correcta operación**"; así como el llenado del protocolo de aceptación que debe requisitar Zigor México S.A. de C.V., es indispensable la verificación y aceptación de la correcta instalación por parte de los técnicos certificados de Zigor México S.A. de C.V., los cuales dejarán una etiqueta como constancia de la correcta instalación del equipo. Es importante que no desprenda la etiqueta ya que sin ella quedará invalidada la garantía.

#### **¿Cómo iniciar la vigencia de la garantía?**

Sugerimos que su equipo sea instalado por técnicos certificados por Zigor México S.A. de C.V. único distribuidor autorizado en México. En caso de que usted instale los equipos, debe solicitar una inspección y verificación de la instalación por los técnicos de Zigor México S.A. de C.V., así como el llenado del formato (FO-CS-1000) de validación de arranque, para proporcionar al usuario, la garantía de los equipos que le será entregada por su vendedor de servicio y cuyos datos deberán anexarse a la póliza de mantenimiento.

#### **¿Quién otorga la garantía?**

Zigor México S.A. de C.V., extiende la "Póliza de Garantía", a favor del equipo adquirido,

#### **¿Qué cobertura tiene la garantía?**

El equipo especificado está protegido contra defectos en materiales y defectos de fabricación, en condiciones de uso y servicio normales (dentro de las especificaciones técnicas), durante un año desde el momento de la fecha de arranque, o a los seis meses de la fecha de embarque o lo que ocurra primero.

---

Av. San Esteban # 57 Col. Lázaro Cárdenas, Naucalpan Edo. de Méx.

C.P.53560

Tel. Fax:

[www.zigor.com](http://www.zigor.com)

### **¿Qué está garantizado?**

Cualquier defecto o falla en el material o en la mano de obra durante la fabricación en las partes instaladas por Zigor México S.A. de C.V. como equipo nuevo y original, en condiciones de uso y servicio normales, durante un año de acuerdo a lo especificado en la cobertura y previa validación de los técnicos de Zigor México S.A. de C.V. Si alguna de las partes del sistema fallara, de acuerdo a sus características, dentro del período de garantía, Zigor México S.A. de C.V. suministrará el material y la mano de obra correspondiente para reparar o sustituir la parte dañada.

En caso de que la ubicación del equipo se encuentre fuera del D.F. o área metropolitana, los viáticos de traslado del técnico de Zigor México S.A. de C.V. serán **CON CARGO** al cliente.

### **¿Cómo obtener el servicio de garantía?**

Para tener el servicio de garantía cuando un defecto es detectado por parte del usuario, usted debe:

- Comunicarse de inmediato a Zigor México S.A. de C.V. sobre dicha falla a los **teléfonos: (en el D.F. y área metropolitana) o al 01-800 (Resto de República Mexicana).**
- **No trate de reparar el daño del equipo o que personal No certificado lo haga.**
- **Notificar al distribuidor el número y vigencia de su póliza de garantía.**
- Haber realizado los servicios de mantenimiento preventivo de acuerdo a las indicaciones del fabricante y con los distribuidores autorizados
- Aportar toda la información necesaria que ayude a determinar el origen de la falla del equipo.
- Concertar una visita para que el equipo sea inspeccionado por técnicos certificados de Zigor México S.A. de C.V. para determinar la causa de la reclamación.
- El tiempo de respuesta de Zigor México S.A. de C.V. es de un tiempo máximo de 24 horas a partir de la notificación (dentro del área Metropolitana) de acuerdo a la ubicación y facilidad de acceso.
- En ubicaciones fuera del área metropolitana la respuesta de Zigor México S.A. de C.V. no excederá de 48 hrs.

---

Av. San Esteban # 57 Col. Lázaro Cárdenas, Naucalpan Edo. de Méx.

C.P.53560

Tel. Fax:

[www.zigor.com](http://www.zigor.com)

## **SIN CARGO**

Si la falla tiene como origen algún defecto en materiales y/o fabricación, de acuerdo al diagnóstico emitido por el técnico certificado, dentro del período de garantía exclusivamente, Zigor México S.A. de C.V. suministrarán el material y mano de obra para reparar o sustituir la(s) parte(s) dañada(s). En caso de sustitución las partes pasarán a ser propiedad de Zigor México S.A. de C.V.. **Los gastos por viáticos (fuera del área metropolitana) requeridos para la transportación del técnico certificado para corregir la falla, SERÁN SIN CARGO al cliente, previo acuerdo en orden de compra y/o pólizas posteriores a la orden de compra.**

Nota: **Fuera de garantía TIENE CARGO** cualquier costo involucrado en materia de resolución del problema.

## **CON CARGO**

Si la falla **NO tiene como origen algún defecto en materiales y/o fabricación**, de acuerdo al diagnóstico emitido por el distribuidor autorizado, dentro del periodo de garantía, Zigor México S.A. de C.V. suministrarán el material y mano de obra para reparar o sustituir la(s) parte(s) dañada(s) **CON CARGO**, previa cotización y aceptación del cliente. **Los gastos de transportación de partes y/o equipos, así como los viáticos requeridos para la transportación del técnico certificado para corregir la falla, también SERÁN CON CARGO al cliente.**

### **1.2 Límites de la garantía**

Esta garantía se aplica al primer usuario final indicado en el certificado de identificación y **NO** es transferible sin la autorización por escrito de Zigor México S.A. de C.V..

La garantía se extiende a la primera persona, compañía, firma o sociedad en donde el equipo fue originalmente instalado.

Las partes consumibles **NO tienen garantía** (como fusibles, baterías, etc.)

---

Av. San Esteban # 57 Col. Lázaro Cárdenas, Naucalpan Edo. de Méx.

C.P.53560

Tel. Fax:

[www.zigor.com](http://www.zigor.com)



## 1.3 Exclusiones

### ¿Qué NO cubre la garantía?

Zigor México S.A. de C.V. garantiza la manufactura y suministro de los componentes del sistema, pero NO se hace responsable por:

- Modificaciones o cambio de partes realizadas fuera de los centros de servicio certificados por Zigor México S.A. de C.V., o bien cuando NO se hayan usado refacciones producidas o distribuidas por Zigor México S.A. de C.V..
- Daños, fallos o corrosión debido a accidentes, uso inapropiado o negligente, corriente eléctrica o conexiones inadecuadas, el uso correcto se describe en el MANUAL DEL USUARIO.
- La alteración, manipulación o transportación indebida, accidentes de tránsito, así como la reparación incorrecta realizada por técnicos NO certificados por Zigor México S.A. de C.V..
- Rotura de partes a menos que se produzcan como consecuencia de defecto en los materiales o en la mano de obra autorizada por Zigor México S.A. de C.V..
- Daños, fallos o corrosión debidos a condiciones ambientales y la acción de elementos naturales (lluvia, granizo, sal, inundaciones, ceniza volcánica, nieve, etc.)
- Daños, fallos o corrosión debidos a la FALTA DE MANTENIMIENTO o a mantenimiento incorrecto. La falta de uno o más servicios de mantenimiento periódicos, los cuales deben realizarse exclusivamente por los técnicos de Zigor México S.A. de C.V. (único distribuidor autorizado en México), es motivo de anulación en la garantía.
- En cualquier daño, fallo o corrosión si el número de serie del equipo Zigor México S.A. de C.V. ha sido alterado, removido o retirado de su lugar original.
- Insectos, transitorios, líquidos, sopleteadoras o fuerzas mayores que provoquen un daño al UPS

---

Av. San Esteban # 57 Col. Lázaro Cárdenas, Naucalpan Edo. de Méx.

C.P.53560

Tel. Fax:

[www.zigor.com](http://www.zigor.com)