

Política de Garantía de Equipos Industriales y de Taller

1. Objetivo

Establecer la política general para la gestión de garantías de los equipos industriales y de taller comercializados por EMASA, garantizando una atención eficiente, transparente y alineada con las políticas del fabricante y de nuestra empresa.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las líneas de equipos industriales y de taller comercializadas por EMASA, abarcando tanto las actividades de servicio post venta como los procesos de mantenimiento asociados a los equipos.

3. Cobertura de Garantía

3.1. Tiempos de Cobertura

ARTÍCULO	PERÍODO DE GARANTÍA
EQUIPO	12 meses desde la entrega técnica (*)
REPUESTOS/ACCESORIOS	06 meses desde la venta y/o entrega técnica

3.2. Alcance

- Cubre defectos de fabricación en materiales y mano de obra.
- Incluye reparación o reemplazo de partes defectuosas.
- Precio de venta incluye entrega técnica en Lima Metropolitana y Callao. Para provincia, el cliente asumirá los viáticos correspondientes.
- Garantía por 01 año contra defectos de fabricación, previo cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo.
- En caso de Garantía fuera de Lima, el cliente asumirá los viáticos por diagnóstico y reparación del equipo, esto último si la Garantía se declara procedente.
- Cumplir estrictamente con los requisitos de instalación entregados junto con el equipo, los cuales deberán ser firmados y enviados a EMASA como parte del proceso de validación, en un plazo no menor a 15 días útiles previos a la entrega técnica.
- En ningún caso quedará a discreción del cliente la decisión sobre la reparación y/o cambio del equipo, dado que se trata de una atribución del distribuidor (Autorex Peruana S.A.) bajo criterios técnicos. Asimismo, no podrá solicitar de manera unilateral una nota de crédito ni el reemplazo del equipo por uno nuevo.

(*) Entrega técnica: Instalación y capacitación del equipo en el lugar designado por el cliente.

4. Exclusiones de Garantía

La garantía no será válida en los siguientes casos:

- Manipulación indebida, negligencia, mal uso o accidentes.
- A aquellos productos o componentes que, por su naturaleza, estén sujetos a desgaste normal por uso o sean considerados consumibles (baterías, filtros, jebes, plásticos, cable de tenazas, cuchillas de corte, entre otros).
- En caso de constatarse una avería, cualquier demora en comunicarla oportunamente a EMASA afectará la gestión de la garantía.
- Instalaciones, reparaciones, alteraciones o intentos de reparación por terceros no autorizados.
- Instalación o uso fuera de las especificaciones técnicas. El incumplimiento de los requisitos de instalación entregados junto con el equipo, los cuales deberán ser firmados y enviados a EMASA como parte del proceso de validación, en un plazo no menor a 15 días útiles previos a la entrega técnica.
- Violación, remoción o alteración de sellos de garantía.
- Cualquier dificultad, rotura o daño ocasionado como consecuencia del uso de repuestos y/o accesorios que no son originales o por el uso de lubricantes no especificado en el manual del equipo.
- Daños causados por golpes, caídas, humedad, óxido, sulfatación, presencia de salitre.
- Fluctuaciones de voltaje, sobrecargas eléctricas o descargas atmosféricas.
- Plagas (insectos o roedores).
- Desastres naturales (inundaciones, terremotos, incendios, entre otros).
- Defectos de apariencia externa como la pintura, los cuales no se hagan visibles sino con la ayuda de aparatos amplificación visual.
- Reclamos con respecto a partes que han sido sujetas anteriormente a reparación.
- Daños causados por incompatibilidades con otros equipos no autorizados.
- Problemas relacionados con software, configuraciones, virus o pérdida de datos.
- Si durante la inspección y diagnóstico se determina que la garantía no procede, se emitirá una cotización por el servicio realizado, la cual deberá ser asumida y cancelada por el cliente antes de continuar con cualquier intervención adicional.
- Una vez que el cliente reciba el equipo, éste deberá permanecer sellado y empacado hasta la entrega técnica por parte del personal autorizado de la empresa, a fin de verificar que el equipo se encuentre completo y en óptimas condiciones. En caso contrario, EMASA no asumirá responsabilidad por posible faltantes o daños posteriores, siendo el cliente responsable de cualquier inconveniente detectado posteriormente.

5. Procedimiento para Gestión de Garantía

El procedimiento completo para la gestión de garantías se detalla en el **Anexo N°01: Procedimiento para Gestión de Garantía**.

(*) Entrega técnica: Instalación y capacitación del equipo en el lugar designado por el cliente.

EMASA PERÚ

Av. Antonio Miroquesada 425 – N° 1510
Magdalena del Mar

6. Limitaciones y Responsabilidades

- Emasa no asume responsabilidad por pérdida de ingresos, lucros cesantes o falta de uso del equipo durante el periodo de reparación.
- No se responsabiliza por daños a terceros ni por daños indirectos derivados del uso o falla del equipo. La responsabilidad de Emasa se limita, en todo caso, a la reparación o sustitución del equipo conforme a los términos de esta política.
- No se responsabiliza por la pérdida de datos, configuraciones o información almacenada en el equipo.

7. Recomendaciones

- Realizar copias de seguridad periódicas de la información contenida en los equipos, a fin de evitar la pérdida de datos ante posible fallas o reparaciones.
- Usar estabilizadores de voltaje, UPS y conexión a pozo a tierra para garantizar una alimentación eléctrica estable y proteger los equipos contra variaciones o descargas eléctricas.
- Evitar la manipulación no autorizada de los equipos y no remover los sellos de seguridad.
- Programar mantenimientos periódicos, conforme a las recomendaciones técnicas, para asegurar un desempeño óptimo y prolongar la vida útil del equipo.
- Operar los equipos conforme a las especificaciones técnicas y condiciones de uso indicadas en el manual del fabricante.
- Reportar de inmediato cualquier falla o comportamiento anómalo al área de post venta para su evaluación oportuna.

8. Contacto

EMASA Post Venta

📍 Dirección: Av. Antonio Miroquesada 425 Oficina 1510, Magdalena del Mar

✉ Correo: postventa@emasa.pe

☎ Teléfono: 983 575 646

(*) Entrega técnica: Instalación y capacitación del equipo en el lugar designado por el cliente.

EMASA PERÚ

Av. Antonio Miroquesada 425 – N° 1510
Magdalena del Mar

SERVICIO POSTVENTA EQUIPOS INDUSTRIALES Y DE TALLER

