

PROCEDIMIENTO PARA REPORTE DE GARANTÍAS

INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento tiene como finalidad guiar a nuestros Distribuidores Autorizados (en lo sucesivo Clientes) en el proceso de reporte de garantía para equipos adquiridos a **Daikin Airconditioning México, S. de R.L. de C.V.** (en lo sucesivo Daikin México).

DAIKIN MÉXICO manufactura sus productos siguiendo los más altos estándares de calidad, garantizando el correcto funcionamiento de sus equipos de aire acondicionado dentro de su operación normal.

DAIKIN MÉXICO cuenta con una política de garantía estándar, aplicable sólo sobre las partes.

1. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todos los productos amparados mediante facturas de compra-venta emitidas por Daikin México en todo el territorio mexicano.

2. DEFINICIONES

- > **Garantía:** Compromiso temporal del fabricante o vendedor por el que se obliga a entregar al Distribuidor que realizó la venta del equipo la parte que reporta la falla.
- > **Número de Serie (NS):** Es un número alfanumérico único asignado para identificación de un producto.
- > **Defecto:** Es la carencia o falta de cualidades propias de un equipo o servicio que podría mermar su resistencia ó afectar su funcionamiento.
- > **Falla:** Suele ser la consecuencia de algún defecto en el equipo. Es una condición no deseada que hace que el elemento estructural no desempeñe una función conforme a lo esperado.
- > **Diagnóstico de falla:** Es una conclusión construida del análisis formal de datos arrojados por un problema.
- > **Dictamen técnico:** Opinión técnica y experta que se da sobre un hecho o una cosa con lo cual se determina si el reporte de garantía es procedente o no.
- > **Folio de Garantía:** Es el número alfanumérico que se le asigna al reporte de garantía para su seguimiento.

3. VIGENCIA DE LA GARANTÍA

- a. El periodo de garantía para equipo Unitario es de 1 año a partir de la fecha de emisión de la factura por parte de **DAIKIN MÉXICO**.
- b. En el caso del compresor, se otorga una garantía limitada de 5 años aplicable exclusivamente a equipos tipo *Minisplit* hasta 5 T.R., equipos tipo Dividido Comercial hasta 5 T.R. y equipos tipo Paquete hasta 25 T.R.
- c. El control remoto tiene una garantía de 3 meses a partir de la fecha de factura, siempre y cuando, la falla no sea provocada por golpes, derrame de líquidos o daño provocado por las baterías. En equipos tipo *Minisplit*, los filtros de aire cuentan con una garantía de 3 meses por ruptura.
- d. Las piezas entregadas como reemplazo tendrán una garantía igual al tiempo restante que tenga la garantía del equipo. Por ejemplo, si un equipo fue facturado el 1 de Enero su garantía expira el 31 de Diciembre, si una de las partes de dicho equipo se daña el 1 de Septiembre, la garantía de la parte otorgada como reemplazo expirará el 31 de Diciembre de ese mismo año.

4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

- a. Una vez que el equipo haya sido facturado y/o embarcado al Cliente, **DAIKIN MÉXICO** no está obligada a responder por la pérdida total o parcial del gas refrigerante.
- b. El suministro de energía eléctrica (115 ó 220 volts) deberá ser +/- 10% a 60 ciclos, de acuerdo con el voltaje indicado en la placa de características de la unidad de aire acondicionado. En el caso de equipos de 3 fases la variación de voltaje deberá ser menor al 2%.
- c. Toda solicitud de garantía será tramitada a través del Cliente con el que se adquirió el equipo.
- d. **DAIKIN MÉXICO** no se responsabiliza por:
 - Daños o reparaciones necesarias como consecuencia de fallas en la instalación, abuso, alteraciones no autorizadas o inadecuado servicio/operación.
 - Daños en equipos interconectados con unidades no fabricadas por **DAIKIN MÉXICO**.
 - Daños causados por falta de mantenimiento o por errores en la instalación.
 - Mantenimiento normal o servicio, limpieza y/o reemplazo de filtros de aire, reemplazo de fusibles y/o reparación de cableado defectuoso que suministra energía al equipo o por fallas por omisión de mantenimiento preventivo.
 - Uso de instalaciones deficientes de otros productos que están alrededor de la instalación, incluyendo fallas de líneas de fuerza a tierra proporcionando deficiente voltaje.
 - Daños causados por siniestros atmosféricos, accidentes, corrosión atmosférica u otras condiciones más allá del control de **DAIKIN MÉXICO**.
 - Garantías extendidas no comercializadas por **DAIKIN MÉXICO**.
 - Productos **DAIKIN MÉXICO** instalados fuera de la República Mexicana.
 - Productos **DAIKIN MÉXICO** adquiridos fuera de la República Mexicana y que no fueron suministrados por esta Empresa.
 - Daños ocasionados por el congelamiento del evaporador o por insuficiente manejo de aire en el condensador debido a la falta de mantenimiento o por errores de instalación.

5. POLÍTICAS

El procedimiento de reporte de garantía solo podrá ser iniciado cuando:

- a. Los bienes se encuentren en periodo de garantía vigente.
- b. El Cliente presente la factura de compra-venta emitida por **DAIKIN MÉXICO**.
- c. La factura esté a nombre de la persona ó empresa que está reclamando la garantía.
- d. El Cliente haya recibido los equipos.
- e. La cuenta del cliente se encuentra al corriente, sin facturas vencidas.
- f. El Número de Serie (NS) del equipo se encuentre claramente identificado en la factura emitida por **DAIKIN MÉXICO**.
- g. El equipo cuente con la placa de datos en la que aparezca el NS claramente identificado.

6. DOCUMENTOS DE ENTRADA

Los siguientes documentos son requeridos para dar el ingreso a una solicitud de garantía.

- a. Solicitud de garantía (se junta formato FS-001-SG-REV.3 al final de este documento). Esta solicitud debe incluir la información que se solicita completa para poder seguir con el proceso de atención de la garantía.
- b. Evidencias del defecto o falla como son: reportes, mediciones, bitácoras e imágenes fotográficas, foto de placa del equipo.
- c. Copia de la factura emitida por **DAIKIN MÉXICO** en la que se identifica el NS del equipo en cuestión.

7. PROCEDIMIENTO

El reporte de garantía está a cargo del Cliente y de su Ejecutivo de Ventas, por lo que una vez que éste último determinó que el problema reportado por su Cliente es un caso de garantía, él mismo promoverá el inicio al proceso. El tiempo de respuesta del departamento de Garantías es de máximo 5 días hábiles.

PASO 1. El Cliente envía los documentos de entrada a su Ejecutivo de Ventas.

PASO 2. El Ejecutivo de Ventas valida los documentos de entrada y los envía al área de Garantías.

PASO 3. El área de Garantías asigna un número de reporte a la solicitud de garantía para seguimiento

PASO 4. Los técnicos especializados en la línea de producto diagnostican y dictaminan si procede o no la garantía.

Existe la posibilidad de que con la información proporcionada se imposibilite realizar el diagnóstico para emitir un dictamen. En tales casos, los técnicos se pondrán en contacto con el área técnica del Cliente para solicitar más información. Si aún con lo anterior no se puede realizar un dictamen, se propondrá ir al sitio de la instalación para elaborar un diagnóstico técnico, para lo cual previamente el Cliente deberá aceptar cubrir los costos de la visita del técnico. La autorización de costos deberá gestionarse por el Ejecutivo de Ventas con su Cliente.

PASO 5. LA GARANTIA NO PROCEDE, se informa al Ejecutivo de Ventas la causa para que haga del conocimiento de su Cliente el motivo de la improcedencia.

PASO 6. LA GARANTIA PROCEDE, se informa al Cliente y al Ejecutivo de Ventas que el reporte de Garantía procede.

- a. El número de reporte será la referencia con la que se dará seguimiento al caso hasta su conclusión. Se indica en la solicitud el NP que debe ser suministrado para solucionar el problema y la fecha de entrega. La solicitud es autorizada por la Gerencia de Servicio y se envía al área de Contabilidad quien se ocupa de realizar la liberación de la parte de repuesto enviando el documento de salida al área de almacén y al Ejecutivo de Ventas. Según el caso se requerirá la firma del Gerente Comercial.
- b. Si **DAIKIN MÉXICO** no contara con la pieza requerida o con una sustituta de similar o mejor calidad a la requerida, o el tiempo de entrega del componente sea demasiado largo, **DAIKIN MÉXICO** se reserva el derecho de emitir una nota de crédito con base en la factura indicada en el formato FS-001-SG-REV.0 para dar por finiquitado el reporte.
- c. **DAIKIN MÉXICO** envía al Cliente el producto/refacción y en caso de que éste llegue con daños, golpes y/o faltantes, el Cliente deberá rechazar la recepción del mismo o recibirlo notificando el daño en el acuse de recibo. De no hacerlo así, cualquier daño, golpe y/o fractura del equipo no podrá estar sujeto a ser reportado como garantía.
- d. En caso de que el Cliente decida recoger la mercancía en el Centro de Distribución de **DAIKIN MÉXICO**, ésta queda fuera del control de la empresa (traspaso de propiedad) una vez que el transporte del Cliente la recoge. Todo daño originado por el transporte del Cliente es responsabilidad del mismo. Los faltantes de accesorios (control remoto, instructivos, filtros, etc.), así como daños golpes y/o fracturas del equipo no podrán estar sujetos a ser reportados como garantía.

PASO 7. El cliente se obliga a guardar el componente/refacción/parte durante un periodo de al menos 30 días para validar el uso del componente. En caso de que la coordinación de garantías lo solicite, el cliente deberá enviar la parte dañada con flete pagado al Centro de Distribución de Daikin México ubicado en Blvd. Centro Industrial #1023 y #1025, Fracc. Industrial Puente de Vigas, Tlalnepantla de Baz, Edo. Mex., C.P. 54070. Para su debida identificación, la parte dañada deberá ser enviada con el número de reporte correspondiente además del formato FS-001-SG-REV.0 pegado en la parte externa de su empaque, en caso de no ser así, la parte no será aceptada.