Garantías

1. Documentación y Evidencia Fotográfica

El cliente debe de tener la documentación de la sección 1.1.1 y evidencia fotográfica de la sección 1.1.2 en orden, para poder tramitar la garantía.

1.1.1 Documentación en PDF

- Acta de arranque inicial.
- OT a la mano (Orden de Trabajo).
- Póliza de garantía PLANELEC.
- Comprobante de mantenimientos.
- Bitácora de arranques semanales con carga y en vacío.

1.1.2 Evidencia Fotográfica e Información General

- Placa de datos PLANELEC.
- Video de parámetros del motor.
- Placa de datos del motor.
- Ubicación del equipo (Google maps).
- Número de contacto de personal en sitio

2.-limitaciones (3 meses de garantía) 1 En componentes:

- Tablero de control.
- Bobinas de cierre y disparó de unidad de transferencia.
- Motor eléctrico de unidad de transferencia.
- Precalentadores
- Transformador de Potencial
- Cargador de baterías.

NOTA: El funcionamiento de los componentes asociados al sistema se encuentra condicionado a la calidad y estabilidad del suministro eléctrico proporcionado en sitio.

3.- Datos que invalidan la garantía:

- Algún intento de reparación fuera del centro de garantías Serviplan.
- Golpes accidentales o intencionales durante el trasporte y/o maniobras.
- Exposición a elementos nocivos (agua, fuego, intemperie, etc.)
- Falta de mantenimiento en general.
- Ejecución del primer arranque a través de terceros sin supervisión del personal Serviplan.
- Inadecuada instalación eléctrica y/o mecánica.

4.- Tiempos de proceso de garantía.



Seguimiento de 10 a 14 días hábiles

1. Área de garantías realiza cuestionario de solicitud con la finalidad de recopilar información importante para cotejo del grupo electrógeno.

2. La programación de visitas a sitio serán de acuerdo con disponibilidad técnica en horarios y días hábiles. En caso de requerir cambio de refaccionamiento, la atención será bajo disponibilidad de las piezas y tiempo de entrega.

3. La validez de solicitud de garantía estará sujeto a los lineamientos de póliza y hallazgos que presenté el equipo en sitio.

5.- Proceso de Garantía.

