PÓLIZA DE GARANTÍA DE ENFRIADORES

Este documento tiene como fin el clarificar los términos de garantía de los enfriadores clasificándolos por tipo de componente, y se complementa con el manual “Guía de Instalación y Operación” que se incluyen dentro de los enfriadores. Esta póliza comienza su aplicación a partir de los equipos con series de fabricación del ***1 de Julio de 2024.***

IMBERA, S. A. DE C. V., extiende la presente PÓLIZA DE GARANTÍA a todos sus enfriadores de las siguientes líneas *(BVC, VR, VRS, VL, VRD, VRQ, G3, FGC, CCV, FVC, SVC, EVC, HR, VF, VFS, BHS, PHS, PHD, VRA, PTP, UTC)* exceptuando las líneas de **Congeladores Horizontales (HF, HFS), el cual cuenta con 12 meses de garantía**), contra cualquier defecto de fabricación, y materiales, que operen bajo condiciones específicas de uso para lo cual fue diseñado el enfriador y con una instalación eléctrica adecuada.

La parte será reparada o reemplazada sin costo para el cliente. La garantía incluye la refacción y el costo de la mano de obra del servicio, así como los materiales complementarios que se utilicen, tales como el gas refrigerante, filtro deshidratador, soldaduras, etc., de acuerdo con lo siguiente.

TIEMPOS DE GARANTIAS

SON VARIABLES Y VAN EN FUNCIÓN DEL TIPO DE COMPONENTE

Para la aplicación de la vigencia de las garantías, se toma como base la fecha de factura/ ticket de venta del enfriador de nuestro distribuidor al cliente final (**año y mes de fabricación**).

Interpretación del número de serie: (Consta de ***12 dígitos***, ***numérico/alfanumérico***)

XXX	**XX**	**XX**	**XXXXX**
(Modelo)	**(Año Fab)**	**(Mes Fab)**	**(Consecutivo)**

I.- SISTEMA DE REFRIGERACION

COMPONENTES	TIEMPO DE GARANTIAS (mes)
Compresor	24 meses
Micro Motores	24 meses
Resistencias eléctricas	24 meses
Evaporadores	24 meses
Condensadores	24 meses
Controladores	24 meses
Sensores del Controlador Inteligente	24 meses
Regulador o Motoprotector de voltaje	24 meses
Fuga de gas	12 meses
Sistema tapado	12 meses
Ajuste de control de temperatura	12 meses

II. PUERTAS

Perfil de Puerta	12 meses
Paquete de Vidrio	12 meses
Empaque Magnético	12 meses

Características de falla en paquete de vidrio:

***Condensación interna/Vidrio manchado entre cristales*.**
Entrada de humedad/agua al interior del paquete de vidrio, provocando no visibilidad del producto.

III.- ELEMENTOS PLASTICOS

Los elementos plásticos tendrán una garantía de 12 meses, como son Jaladeras, Louver, Marcos de Puerta, Tolva plástica, etc., se invalida la garantía de estos componentes si:

- Si los equipos están en exteriores permanentemente expuestos a las radiaciones directas del sol.
- Las rupturas de los Elementos Plásticos y Gabinete son causadas por golpes, colocación de objetos pesados, manejo inadecuado de los componentes, colocación inadecuada de las parrillas.

IV.- ILUMINACIÓN

Lámparas de Led	12 meses
Driver – Adaptador de Voltaje	12 meses

Las lámparas de Led incluyendo driver, tienen una garantía de 12 meses, siempre y cuando la falla no haya sido causada por la utilización de un componente (driver o lámpara) fuera de especificación (Voltaje, frecuencia, tamaño, etc.),

V.- INTERRUPTOR DE PUERTA

Interruptor Mecánico	12 meses
Interruptor Electromagnético	12 meses

VI.- PARRILLAS

Parrillas*	12 meses
Parrillas Plásticas	12 meses

*La garantía está cubierta contra defectos de oxidación *que afecte la funcionalidad del equipo*.

VII.- GABINETES

Gabinete Metálico	24 meses

- La garantía está cubierta contra oxidación/imagen, *que afecte la funcionalidad del equipo*.
- Colapsamiento, post expansión de la espuma, deformación del espumado, *que afecten el funcionamiento del equipo.*

VIII.- GARANTÍA POR TRANSPORTE

Se otorga garantía donde IMBERA asegura la entrega al transporte y que los enfriadores llegarán en buenas condiciones a los destinos del cliente.

Para los casos donde lleguen equipos con los siguientes daños:

- Golpes/rayones en gabinetes y bases.
- Vidrios roto interno en puertas.
- Calcas rotas o rayadas.
- Etc.

El cliente, deberá hacer las anotaciones en el documento del transportista, tomando evidencia fotográfica y llenando el formato (**Aplicación Food Service en el apartado de Garantía por transporte**) detallando los daños y enviando directamente el informe.

NOTA IMPORTANTE: Se otorgan ***5 días hábiles*** como máximo para informar sobre equipos recibidos con daños o malas condiciones en la zona, después de este tiempo ***ya no aplica la garantía o reporte***, pues se entiende que los equipos llegaron sin inconvenientes.

IX.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y REPORTES DE SERVICIOS POR GARANTÍA

En las plazas donde IMBERA tiene cobertura, todas las garantías serán atendidas a través de Centro de Servicio autorizado IMBERA.

El proceso será de la siguiente manera:

- Distribuidor recibe el reporte del cliente
  - Solicita información necesaria (Dirección, Nombre, referencias, descripción de la falla a detalle, horario de atención, etc)

- Distribuidor solicita al centro de servicio de Imbera programe la visita. (Puede ser por la aplicación de Food Service, correo electrónico (distribuidores@repare.com.mx) y/o llamada telefónica al número (55 7100 1431) Se recomienda usar la aplicación.

- El Centro de Servicio de Imbera recibe el reporte y procede atender el reporte.
  - En caso de ser necesario el Centro de Servicio de Imbera validará los datos directamente con el cliente.

- El Centro de Servicio Imbera procederá a realizar la visita donde:
  - Validará si corresponde a garantía y reparará el equipo.
  - En caso contrario deberá informar al Distribuidor si procede a realizar la reparación para su cobro directo (Términos y condiciones en base a los costos del Centro de Servicio)

- Una vez realizada la reparación el Centro de Servicio Imbera procederá a emitir el reporte de la reparación del equipo, concluyendo así el reporte.

Los tiempos de respuesta son variables y están en función de la zona geográfica e ubicación de nuestro cliente final versus la ubicación de nuestro centro de servicio, para dar una referencia de esto se anexa la siguiente tabla:

Zona	Kilometraje	Tiempo de atención (horas)
Local	0 a 25 Kms	24
Foránea	26 a 50 Kms	48
Rural	51 a 75 Kms	72
Especial	76 en Adelante (Difícil acceso)	130

Componentes y servicios Fuera de Garantía:

X.- PARTES ELECTRICAS

Para partes eléctricas no se cubre garantía, excepto las que se mencionan en el Sistema de Refrigeración.

Partes eléctricas que específicamente ***NO*** *tienen garantía*:

- Elementos térmicos: Protector térmico, Relay, Capacitor de Arranque y de Trabajo.
- Conexiones (cables, terminales, etc.).
- Cable de servicio (cable tomacorriente).
- Equipo sin falla.
- Revisión general.
- Visitas improductivas por causas ajenas a Imbera.
- Limpieza de condensador.
- Ajuste de control, después del periodo de garantía.
- Mantenimientos preventivos.
- Reseteo del Controlador Inteligente de Funciones.

A continuación, se indican los servicios FUERA DE GARANTÍA:

* El reseteo del Controlador ***NO*** es una garantía, puesto que el display (indicador de temperaturas y alarmas) muestra características de funcionamiento y operación.

Es probable que la operación del equipo se vea afectada por las condiciones de trabajo y entorno, donde puedan existir prácticas inadecuadas tales como recargas de producto recientes, ubicación del equipo, exceso de apertura de puertas, periodos prolongados de apertura, fugas de frío, etc.

NOTA IMPORTANTE: Para atender la garantía, necesariamente debe de reportarse los datos completos del enfriador y del cliente: modelo, número de serie, domicilio completo, contacto, horarios de atención, teléfonos, etc.

ASPECTOS QUE INVALIDAN LA GARANTÍA:

- Cuando exista oxidación en gabinete y/o componentes, producto de un golpe, una ralladura, efectos de fricción con partes metálicas, el equipo fue expuesto a lluvia, brisa marina y no recibir una limpieza adecuada.
- Si los equipos están en exteriores permanentemente expuestos a las radiaciones directas del sol.
- Las rupturas de los Elementos Plásticos y Gabinete son causadas por golpes, colocación de objetos pesados, manejo inadecuado de los componentes, colocación inadecuada de las parrillas
- Los equipos se encuentran expuestos a fuentes de calor o intemperie y estas son la causa de la falla.
- Las aspas son dañadas, desbalanceadas o rotas por cuerpos externos, como roedores, basura, etc.
- Los daños fueron causados por un mal uso, accidentes, golpes, caídas, fuego, inundaciones, rayos, fenómenos naturales, vandalismo, disturbios, manifestaciones, etc. o causas imputables al cliente.
- Que en la limpieza o deshielo se hayan utilizado objetos punzo cortantes, solventes, detergentes, limpiadores abrasivos o fibras metálicas que dañen al equipo.
- En equipos con Control Inteligente, cuando en la instalación eléctrica exista un voltaje de entrada al Enfriador menor de 100 volts o mayor de 140 volts en el momento de la falla, o existan variaciones de voltaje frecuentes.
- En equipos que no llevan Control Inteligente, MP, Regulador o Autotransformador, el voltaje mínimo de trabajo es de 100 Volts y Máximo 140 Volts. (Variaciones de voltaje) imputable al equipo.
- Cuando la instalación eléctrica del detallista sea inadecuada (calibre del cable, instalación saturada o mal balanceada, robo de energía, etc.) y esta sea la causa de la falla del enfriador o del componente.
- La falla es causada en el transporte, manejo, en instalación o reubicación de los equipos.
- En las chapas eléctricas, la garantía se invalida si fue causada por una operación inadecuada o forzada en su uso.
- Si el equipo se destina a un uso distinto al que fue diseñado y esta es la causa de la falla:
    - Cuando un equipo se encuentra operando en condiciones excedentes a los 32°C y 65 % de humedad relativa en el ambiente y esta es la causa de la falla para equipos condición de diseño tipo “C”.
    - Cuando un equipo se encuentra operando en condiciones excedentes a los 40°C y 75 % de humedad relativa en el ambiente y esta es la causa de la falla para equipos condición de diseño tipo “D”.

- Los equipos han recibido un uso indebido fuera de las especificaciones señaladas en el manual de operación.
- Cuando el equipo fue alterado o reparado por personal ajeno al fabricante o a Centro de Servicio autorizado IMBERA y esta sea la causa del servicio en cuestión.
- Cuando el equipo sea transportado, reubicado o manejado sin el embalaje adecuado y esta es la causa de la falla.
- **No** es garantía si la condensación es por fuera del paquete de vidrio y es causada por la humedad en el ambiente mayor a 75% de humedad relativa y con temperaturas mayores a 40°C.

NOTAS IMPORTANTES:

IMBERA, S.A. de C.V. ***no se hace responsable*** de los accidentes y daños ocurridos a consecuencia de la utilización de instalaciones eléctricas inadecuadas, sobrecargadas, con ausencia de toma de tierra física o con clavijas o enchufes en mal estado, por la utilización indebida del producto, falta de capacitación o por alguna otra causa.

Esta garantía No cubre ningún gasto hecho por transporte, fletes, envíos, embarques, etc. que se generen por el envío del enfriador o parte de el para su reparación y el regreso al cliente.

Esta garantía tampoco cubre mermas del producto perdido o problemas generados cuando el equipo se encontraba sin funcionar.

Cualquier tipo de enfriador gestionados bajo esta póliza, si llegasen a presentar algún problema deberá ser reparado bajo los términos y condiciones que son descritos dentro del presente documento. (Esta póliza no ampara Cambios de Equipos)

En concordancia con la industria de refrigeración el fabricante no se hace responsable de la pérdida o deterioro del contenido del enfriador por cualquier falla del mismo.

INTERPRETACIÓN.

El presente no es limitativo, puede haber otro tipo de fallas, que cuando exista alguna duda en la interpretación o alguna otra causa en la aplicación de las garantías, favor de avisar al área Comercial de IMBERA.

CAPACITACION:

IMBERA, S. A. de C. V., ofrece de cortesía programas de capacitación y soporte técnico a personal de refrigeración de las unidades operativas del cliente.

Para cualquier otra necesidad de información o servicio favor de comunicarse con el área de Servicio Técnico a Clientes.

Comunicarse para cualquiera duda a los siguientes teléfonos:

442 15 771 89 José Carlos Bautista Olvera jose.bautista@imberacooling.com
427 27 182 56 Gabriel Sanchez Najera gabriel.sanchez@imberacooling.com
427 11 591 87 Uriel Trejo Piña joseu.trejo@imberacooling.com

IMBERA, S.A. DE C.V.
Carretera México -Tequisquiapan Km 3.2
Zona Industrial Valle de Oro
San Juan del Río, Querétaro
CP 76803
Tels. (427) 2718006 y (427) 2718000