



Folio asignado: _____
Para uso interno de BITZER

Fecha de hoy: ___/___/___
Día Mes Año

Solicitud de Garantía BITZER México

Enviar a: garantias@bitzermexico.com

Artículo del que se solicita garantía:

Compresor Parte Recipiente a presión _____

Especifique

Fecha de arranque*: ___/___/___
Día Mes Año

INFORMACIÓN DEL COMPRESOR

Modelo*: _____
(Letras/números, ejem. 2C0173SH ó 2KES-05)

Voltaje

208/230V
 440/480V
 DUAL 220/440V

No. De Serie*: _____
(10 números)

¿Compró usted el compresor en México? Sí No
(Si la respuesta es SÍ, deberá adjuntar la factura correspondiente.)

Fecha de falla*: ___/___/___
Día Mes Año

Favor de marcar una(s) de las posibles fallas que se presentan:

NO COMPRIME RUIDO EXCESIVO ALTO AMPERAJE BOMBA DE ACEITE
 FUGA AMARRADO OTRO _____

Favor de describir en breve

Descripción detallada de la falla que presenta el compresor/parte:

DATOS DE OPERACIÓN DEL COMPRESOR ANTES DE LA FALLA*:

Temp. Succión*: _____ Temp. Descarga*: _____ Presión Succión*: _____ psiq Presión Descarga*: _____ psiq
Amperaje entre líneas: L1: _____ L2: _____ L3: _____ Voltaje real: _____ Refrigerante*: _____

INFORMACIÓN DEL EQUIPO EN EL QUE SE INSTALÓ EL COMPRESOR:

Marca: _____ Modelo: _____ # de Serie: _____

ESTABLECIMIENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA ESTE EQUIPO:

Calle: _____ No. _____ Col. _____
Municipio: _____ Estado: _____ C.P.: _____
Nombre del solicitante*: _____ Cel*: _____

e-mail*: _____ Técnico Certificado por BITZER: Sí No

*Datos obligatorios para solicitar la garantía. Favor de agregar la mayor cantidad de información y fotografías posible.

Para poder evaluar si el compresor está en garantía o no, es indispensable llenar esta solicitud y presentarla junto con el compresor defectuoso y todas sus partes, debidamente sellado y **CON CARGA DE ACEITE USADO al momento del fallo**. Es necesario también llenar el [Reporte de Mediciones](#) de BITZER (CF-0015,16,17,22)

- ⇒ COMPRESOR QUE SE ENCUENTRE EN MAL ESTADO, SIN PLACA O SIN ESTAR SELLADO SERÁ MOTIVO DE RECHAZO.
- ⇒ UNA VEZ RECIBIDO EL COMPRESOR JUNTO CON ESTA SOLICITUD COMPLETA, DEBERÁ ESPERAR APROXIMADAMENTE 4 SEMANAS PARA LA EVALUACIÓN DE SU GARANTÍA.
- ⇒ EN CASO DE QUE EL CLIENTE REQUIERA RECUPERAR EL COMPRESOR DAÑADO SIN HABERSE REPARADO/REMANUFACTURADO, ÉSTE SE ENVIARÁ ARMADO CON LOS PISTONES EN EL CÁRTER. ¡COMPRESOR NO APTO PARA TRABAJAR!

PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTÍA:

1. Llenar el formato con toda la información requerida del compresor, la descripción detallada de la falla y del sistema donde se está operando y enviar al correo: garantias@bitzermexico.com
2. Una vez recibida la solicitud, se asignará un folio a la par con la dirección de destino.
3. Se deberá enviar el compresor a la dirección especificada a **domicilio-pagado** por la paquetería de su preferencia.
4. Una vez recibido el compresor, el proceso de inspección y dictamen toma aproximadamente **4 semanas**. En el transcurso de este tiempo se les notificará si la garantía procede o no, adjunto con el dictamen oficial emitido por BITZER con evidencia anexa (fotografías).
5. **Ya emitido y enviado el dictamen por correo electrónico, se tendrá un lapso de 5 días hábiles para recibir respuesta del cliente de cómo proceder con la carcasa del compresor, de lo contrario BITZER dispondrá de ella.**

En caso de que el cliente requiera recuperar el compresor dañado sin haberse reparado/remanufacturado, éste se enviará armado con los pistones en el cárter SIN ensamblar. **iCompresor NO apto para trabajar!**
La carcasa de los compresores scroll no se regresa, pasa a ser automáticamente scrap.

En los casos en los que se requiera un compresor de reemplazo lo más pronto posible, se tendrá que colocar una orden de compra y si la solicitud de garantía procede, se generará una nota de crédito.

OBSERVACIONES:

- El cliente podrá reclamar una garantía si un defecto aparece dentro de los primeros 12 meses a partir de la fecha de instalación y dentro de los primeros 18 meses de la fecha de facturación, En caso de los compresores con garantía extendida, es necesario mostrar la factura del compresor junto con el KIT de extensión de garantía.
- La garantía se limita únicamente a productos que se encuentren en México y que hayan sido vendidos por BITZER MÉXICO directamente a fabricantes de equipo original y a los productos que se comercializan en México para reemplazo a través de sus cadenas de distribución. La garantía solo cubre el compresor, los recipientes a presión y los componentes que instala y/o vende BITZER MÉXICO, **componentes eléctricos no entran en garantía.**
- **La garantía no incluye costos de mano de obra;** todos los costos asociados como mano de obra, fletes y maniobras del compresor defectuoso así como de sus partes son responsabilidad del Cliente.
- **En ningún momento se podrá hacer responsable a BITZER MÉXICO S. DE R.L. DE C.V. o a cualquiera de sus distribuidores autorizados de daños y/o pérdidas consecuentes a la falla de un equipo.**
- El cliente deberá retornar el producto defectuoso y presentar la factura de la compra y la **hoja de arranque del mismo (Reporte de Mediciones)**.
- La garantía se limita a defectos de manufactura o materiales. La siguiente es una lista parcial de ejemplos de fallo que NO son garantía:
 - Regreso de líquido
 - Voltaje inapropiado
 - Falla de fase / Motor quemado
 - Falta de lubricación
 - Contaminación del sistema – partículas de metal, humedad, ácido (evidencia de cobrizado)
 - Uso de aceites/refrigerantes no aprobados por BITZER (Ver lista de aceites aprobados por BITZER)
 - Falta de cambio de contactor nuevo cuando se reemplaza un compresor/Contactor mal dimensionado
- La garantía no aplica a Compresores, Partes y/o Componentes que hayan sido mal usados, instalados de manera incorrecta o a aquellos que hayan sido modificados/manipulados, sujetos a abuso, mal uso, negligencia o reparación, servicio o mantenimientos inadecuados.
- Compresor que se encuentre en mal estado, sin placa o sin estar sellado será motivo de rechazo.
- Los compresores y sus partes reparadas o reemplazadas están sujetas a la misma garantía.
- Todos los compresores, partes y componentes que hayan sido devueltos y sujetos de garantía pasan a ser propiedad de BITZER México.
- **El diagnostico/revisión de los compresores Scroll tiene un costo de \$100 USD, para más información revisar la Política de Garantías**

Para ver la Política de Garantías completa hacer clic [AQUI](#)