



Política de Garantías de BITZER México

Bitzer México S. de R.L. de C.V., garantiza que sus equipos están libres de defectos de manufactura, tanto en material como en mano de obra. Si un defecto de manufactura o material 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, BITZER MÉXICO se obliga a acreditar de la siguiente manera:

- Reparación del compresor defectuoso, parte o componente
- Reemplazo del compresor con uno nuevo o de servicio // Reemplazo de la parte por una nueva
- Expedición de un crédito por el precio original, siempre y cuando el cliente retorne el compresor/pieza defectuosa a BITZER y presente la factura de la compra del mismo.

PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS:

Para hacer válida la presente póliza de garantía, el comprador deberá seguir el siguiente proceso:

- 1. Ponerse en contacto con el Departamento de Garantías de BITZER MÉXICO**
- 2. Llenar el formato de Solicitud de Garantía con toda la información requerida del producto en garantía y del sistema en que está operando, así como la descripción detallada de la falla reportada.**
- 3. Enviar la Solicitud al correo garantias@bitzermexico.com para recibir el folio de retorno de material e instrucciones de envío. Es necesario llenar de igual forma el Reporte de Mediciones.**
En caso de que el cliente requiera un compresor/pieza 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.
- 4. Retornar el material al Centro de Servicio Autorizado que se le haya especificado a domicilio y con importe pagado y la copia de la factura.**
Se tiene un lapso de 30 días a partir desde que se asigna el folio para enviar el compresor al Centro de Servicio (CS) especificado por BITZER, de lo contrario se procederá a cancelar el folio.
- 5. Una vez recibido el compresor, el proceso de inspección y dictamen toma aproximadamente 4 semanas. En el transcurso de este tiempo se le notificará si la garantía procede o no, adjunto con el dictamen oficial emitido por BITZER México incluyendo detalles de la inspección del compresor.**
Si en un lapso de 5 días hábiles después de enviado el dictamen no se tiene respuesta del cliente de cómo proceder con la carcasa, ésta pasará a ser propiedad de BITZER MÉXICO.

Para las garantías de los compresores scroll, se cobrará una cuota de \$100 USD por la apertura/revisión del compresor.

Excepciones: En caso de que la garantía proceda a favor del cliente, la cuota será pagada por BITZER. Si la garantía NO procede y el cliente decide comprar un nuevo compresor BITZER (con el mismo distribuidor), se omitirá dicha cuota. Si se corrobora que el compresor cuenta con el KIT de extensión de garantía no se cobrará la revisión. (KIT GSD o KIT ESH)

Las piezas del compresor scroll NO SERAN RETORNADAS y pasaran directo a desecharse.

De acuerdo al art. 78 de la Ley Federal de Protección al Consumidor ("LFPC"), la póliza de garantía deberá expedirse por el proveedor por escrito expresando su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerlas efectivas, domicilio para las reclamaciones y establecimientos o talleres de servicios.

ESTA GARANTIA NO INCLUYE COSTOS DE MANO DE OBRA. Todos los costos de mano de obra, fletes y maniobras involucradas en el compresor defectuoso así como de sus partes son responsabilidad del Cliente.

Esta garantía se limita únicamente a productos que se encuentren en México y que hayan sido vendidos por BITZER MEXICO directamente a fabricantes de equipo original y a los productos que se comercializan en México para reemplazo a través de sus cadenas de distribución, y solo cubre el compresor, recipientes a presión y los componentes que instala y/o vende BITZER MEXICO.

Todos los compresores, partes y componentes deberán ser retornados a BITZER MEXICO o a donde ellos por escrito así lo indiquen, con el flete pagado a cuenta del cliente. El compresor deberá estar completamente sellado y deberá ser enviado con el aceite original. **NO DRENAR EL ACEITE.**

EN NINGUN MOMENTO SE PODRA HACER RESPONSABLE A BITZER MEXICO S. DE R.L. DE C.V. O A CUALQUIERA DE SUS DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS DE DAÑOS Y/O PERDIDAS CONSECUENTES A LA FALLA DE UN EQUIPO COMO MERMAS, FALTA DE USO, PERDIDA DE CONTRATO Y/O PERDIDA DE INGRESO QUE PROVENGAN DE ALGUN CONTRATO O ACUERDO PREVIO CON UN TERCERO.

BITZER MEXICO se reserva el derecho de declinar la garantía, si después de la inspección, se determina que el compresor, parte o componente no se encuentra defectuoso.

COMPATIBILIDAD: La operación óptima de los productos BITZER, depende de varios factores fuera del control de BITZER MEXICO, por lo cual, éste no asume ninguna responsabilidad. Será responsabilidad de:

- a) **El fabricante de equipo original** de diseñar y fabricar adecuadamente el equipo/sistema donde se utilicen productos BITZER.
- b) **El distribuidor** vender los productos BITZER adecuados en base a la aplicación requerida del cliente.

Los compresores cuya garantía no proceda y el cliente haya decidido reparar, cuentan con la misma garantía que aquí se describe limitada al tiempo restante de la garantía original, siempre y cuando el compresor haya sido reparado en un **Centro de Servicio Autorizado BITZER**. Las piezas nuevas instaladas cuentan con 1 año de garantía.

Compresores Remanufacturados en un Centro de Servicio Autorizado por BITZER están sujetos a esta misma garantía de 1 año.

EXCEPCIONES:

BITZER MEXICO se reserva el derecho a declinar las solicitudes de garantías que contengan algunas de las siguientes características:

1. La falla no se reportó dentro de los primeros 30 días del suceso.
2. La información en la [Solicitud de garantías](#) muestra discrepancias (no coincide el número de serie con el modelo del compresor, solicitudes de garantía duplicadas, entre otros).
3. Los accesorios eléctricos, como lo son: resistencias calentadoras, moto ventiladores, protecciones de aceite, sensores de presión, temperatura, flujo, entre otros; NO cuentan con la garantía aquí descrita, ya que no hay manera de revisar/identificar el origen de la falla.
4. Compresores, Partes o Componentes que hayan sido mal usados, instalados de manera incorrecta o a aquellos que hayan sido modificados/manipulados, abiertos, sujetos a abuso, mal uso, negligencia, reparación, servicio o mantenimiento inadecuados.
5. Compresores/partes que hayan sido anteriormente reparados por personas NO Autorizadas por BITZER.
6. El uso de cualquier refrigerante o aceite no aprobado por BITZER para estos compresores, u otros accesorios, inválida la presente garantía. ([Aceites aprobados](#))
7. Compresores que se encuentren en mal estado, sin placa o sin estar debidamente sellado.
8. Compresores que hayan sido enviados a algún Centro de Servicio no autorizado ni especificado por BITZER.
9. Ejemplos de fallas presentadas que no aplican para garantía:
 - Regreso de líquido
 - Falta de lubricación
 - Tensión inapropiada (Voltaje)
 - Falta de fase/Motor quemado
 - Contaminación del sistema, partículas de metal, humedad, ácido (evidencia de cobrizado)
 - Falta de cambio de contactor nuevo cuando se reemplaza un compresor/contactor mal dimensionado

INFORMACIÓN GENERAL:

1. El Departamento de Garantías es el único autorizado para seguir el proceso de alguna garantía y, en caso de ser necesaria, autorizarla. BITZER MEXICO no se hace responsable por mercancía/información entregada a otro departamento o persona ajena del Departamento de Garantías.
2. El cliente puede estar presente al momento de la revisión del compresor en garantía, con previa programación.
3. Daños ocurridos por transportación; en caso de recibir una caja/compresor visualmente dañado, es necesario realizar la observación en el momento, registrar los acontecimientos en la ficha de recibido del transportista y avisar al Departamento de Garantías de BITZER MEXICO lo sucedido inmediatamente.
4. En caso de que el cliente requiera recuperar el compresor dañado sin haberlo reparado o remanufacturado, éste se enviará armado con los pistones en el cárter NO instalados, ya que el compresor no está apto para trabajar. El cliente será el responsable de coordinar el retorno del compresor con la paquetería o fletera de su preferencia.
5. Todos los compresores, partes y componentes cuya garantía haya procedido, pasan a ser propiedad de BITZER MEXICO.
6. Para hacer válida la garantía de 2 años de los compresores Scroll GSD es necesario mostrar la factura de compra del compresor en conjunto con el KIT GSD6/8 de extensión de garantía.
7. Compresores que se encuentren instalados junto con un recibidor de BITZER tienen una garantía extendida de hasta 2 años desde la fecha factura.

Centros de Servicio Autorizados BITZER



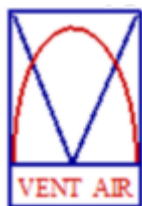
Compres **Servicetech** (Sólo para reciprocantes)

Carlos Salazar
Col. Obren
Monterrey,
Tel. 01 (81) 252 1111
hugogarcia@servicetech.com.mx



CPR Compresores

Calle de los Volcanes #28 Col Akiwiki
Hermosillo, Sonora 83290
Tel. 01 (66) 2250 4455
ventas@cprecompresores.com



REYPCO (Sólo para reciprocantes) **Ventair** (Sólo para reciprocantes)

Damian Carmona No
Guadalajara, Jal. C.P.
TEL: (33) 1707 9566
Marco_nuno@reypec

KM 32.4 TAB 31372, Bodega 7
Dzityá, Mérida, Yucatán
Tel. (999) 481 3890
rcanul@cprecompresores.com

BITZER MEXICO S. DE R.L. de C.V.
T. + 52(81) 1522 4500
www.bitzermexico.com