Condiciones Generales de Garantía para UPS y Baterías

Índice

1. GARANTÍA DE PRODUCTO 2
1.1 Condiciones de garantía 2
1.2 Términos & Condiciones de exclusión de la garantía 4

Ese documento complementa las CONDICIONES GENERALES DE VENTA (disponible en www.legrand.com.co) de garantía para UPS y baterías.

1. GARANTÍA DE PRODUCTO

Nuestros productos cuentan con una garantía de calidad en lo referente a defectos de materiales, fabricación o ensamble por un periodo de dos (2) años contados a partir de la fecha de facturación o entrega, lo que ocurra primero; por parte del Centro de Servicio Autorizado (en adelante CSA).

A las garantías de calidad les es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución; por tanto, quien haya realizado la venta al cliente final será el primer responsable de atender la solicitud de garantía de su cliente.

La garantía se aplica a condición de que los productos hayan sido almacenados, instalados y mantenidos de acuerdo con las recomendaciones establecidas en este documento, en los manuales de instalación y uso de los equipos, las normas aplicables, especificaciones de catálogo, volantes y folletos; así mismo, que su fallo no se deba a un uso inapropiado, anormal, negligencia, o un accidente externo. En cualquier caso, la atención de garantías se otorgará por medio de reparación, reposición o devolución del dinero según aplique.

Luego de vencerse el período de garantía, el reemplazo de componentes electrónicos tendrá una garantía máxima de 3 meses.

La garantía únicamente se hará efectiva para productos comercializados por Legrand Colombia S.A. Nit: 860.005.669-1, en el territorio colombiano.

1.1 Condiciones de garantía

a. La UPS y sus baterías deben haber sido instaladas por un CSA, de acuerdo con las instrucciones del manual de instalación y funcionamiento suministrado con los equipos.

b. Antes de hacer un reclamo bajo esta garantía y para que una reclamación sea válida, el cliente debe primero revisar todas las causas no relacionadas con la UPS o las baterías, tales como fuentes de alimentación, instalación eléctrica, protecciones eléctricas o procedimientos indebidos de acuerdo con el manual de utilización entregado.

c. Con el fin de llevar control y trazabilidad de los equipos suministrados, el CSA debe disponer del Reporte de Pruebas y Puesta en Servicio aceptado por el cliente, el cual podrá ser solicitado por el vendedor para análisis en caso de reclamación, al igual, el

control debe incluir los números de serie de las UPS y el consecutivo de sus baterías asociadas.

d. Para las baterías los ciclos de descarga son finitos; si son almacenadas, estas deben ser cargadas al menos cada tres meses (carga de refresco) y realizar pruebas de capacidad de descarga cada año durante su vida útil. El cliente debe mantener y entregar copia de los registros de las pruebas de carga y descarga realizadas rutinariamente, para facilitar la evaluación en caso de una solicitud de garantía.

e. En caso de una reclamación el CSA debe entregar a Legrand un informe de diagnóstico que contenga los "Aspectos a relacionar" (formato Legrand de información detallada del caso) y el formato QR-0703-01 para baterías. Para dar trámite a la solicitud de garantía, es indispensable que se anexe esta información.

f. La garantía de producto de LEGRAND no aplica para fusibles de protección.

g. Control de Temperatura: La temperatura ambiente media anual no debe sobrepasar 25ºC y la temperatura de la celda de la batería no debe exceder 33ºC, por un tiempo superior a 30 días por año. Para mantener la temperatura ambiente a un nivel de 10~30 grados Celsius, el cliente debe utilizar los equipos de control de temperatura pertinentes. En caso de que la temperatura ambiente se extienda por encima de 60° Celsius o por debajo de -20° Celsius, la garantía no será otorgada. Esta información debe ser registrada en los procesos de inspección, control y mantenimiento del producto.

h. Las válvulas de seguridad de las baterías no deben ser adulteradas o removidas.

i. Todas las baterías deben ser recargadas inmediatamente después de la descarga. No ocurriendo esa recarga, las baterías pueden sufrir un proceso irreversible de sulfatación, dañándolas permanentemente; en esta condición la batería no es cubierta por la garantía.

j. El cliente debe mantener registros de informe de instalación, condiciones de uso, condiciones ambientales (temperaturas constantes o no, limpieza, etc.) y registrar anormalidades, si ocurrieran.

k. En una UPS no se deben mezclar baterías de diferentes capacidades, diferentes tipos (litio, plomo-ácido, etc.) y de diferentes fabricantes.

l. En caso de otorgar garantía, los costos de envío de las baterías serán asumidos por Legrand Colombia S.A.

En caso de reclamación de garantía:

En el momento de una reclamación, dentro del periodo de garantía se debe:

- Demostrar la adecuada instalación, manipulación, uso y mantenimiento apropiado de la UPS y sus baterías mediante los registros correspondientes según literales **c** y **e** del numeral **1.1 Condiciones de garantía**;
- Facilitar el Reporte de Pruebas y Puesta en Servicio por parte de un CSA.
- Dispones de los registros periódicos de mantenimiento.

1.2 Términos & Condiciones de exclusión de la garantía

Esta garantía no se aplicará en los siguientes casos:

a. El suministro de los equipos, la puesta en servicio o el mantenimiento de la UPS no sean realizados por Legrand o un CSA.
b. Los productos no sean usados según las instrucciones de los manuales de funcionamiento y de instalación.
c. Se hayan retirado o perdido la(s) etiqueta(s) con el número serie del producto.
d. Se identifica que la UPS y sus baterías no se han puesto en servicio en ningún momento y no se ha realizado una visita semestral de mantenimiento preventivo por parte del CSA.
e. Si se identifica que las baterías sufrieron una descarga total generada por una inadecuada condición de almacenamiento y mantenimiento.
f. Si se identifica que las baterías objeto de reclamación son diferentes a las suministradas por Legrand, las cuales cuentan con un número de identificación único.
g. La conexión de las baterías no fue realizada con la adecuada polaridad, usando cables de sección y conectores adecuados. Los conectores Anderson cuentan con carcasas de plástico codificadas por colores que se acoplan entre sí, la fijación permanente del ensamble del conector debe realizarse con pegante instantáneo (Cianocrilato), para asegurar que el conector funcione como un conjunto.
h. Negligencia, accidente, uso inapropiado, aplicación incorrecta, falta de inspección y de mantenimiento.
i. Fallos debidos a circunstancias de fuerza mayor (rayos, fuego, inundación, accidentes, vandalismo, sabotaje, mal manejo, virus, fluctuaciones de energía, pérdida de energía, incendio, desastres naturales, caídas, colisión, incumplimiento de las especificaciones del fabricante).
j. Golpes, roturas, caídas, o daños sufridos al equipo.
k. Daños de transporte o manipulación; en caso de algún tipo de alteración o avería de los equipos durante el recibimiento de los productos, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir de la recepción de la mercancía para efectuar cualquier reclamación por los medios definidos por el vendedor.

l. Daños de las partes externas o internas del equipo, como arañazos, golpes, corrosión o condiciones ambientales adversas como temperatura elevada, humedad elevada, exceso de polvo, agentes corrosivos, explosivos, etc.
m. Cableado eléctrico defectuoso o fallas en componentes por errores de conexión.
n. Diseños o piezas impuestas o suministradas que no hagan parte del diseño original de la UPS o las baterías.
o. Protecciones (breakers, fusibles, DPS, otros) con falla, mal dimensionados, no recomendados por Legrand, reutilizados o fuera de lo establecido en los reglamentos técnicos locales.
p. Modificación del programa o de una configuración de datos, falla al realizar actualizaciones de software o firmware, al agregar dispositivos.
q. Instalación, comprobación, funcionamiento, mantenimiento, reparación, alteración, ajuste o modificación inapropiados de cualquier tipo por parte de personal no autorizado.

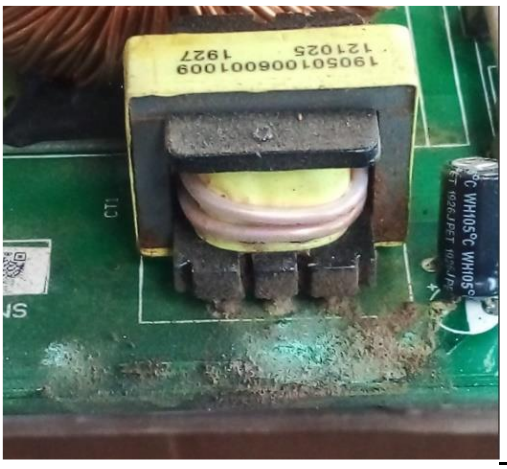
En los casos anteriores, un CSA o Legrand podrán elaborar una oferta, por la reparación, reposición o restablecimiento. Los cargos asociados serán responsabilidad del cliente.

En las siguientes imágenes se muestran algunos ejemplos de averías que no son objeto de garantía:

*. Corrosión o sulfatación por condiciones ambientales adversas









*. Puenteo de fusible



*. Aspas de ventilador rotas



*. Cortocircuito por error en la conexión de baterías externas

