

GRUNDFOS SERVICE & SOLUTIONS

SERVICIO TECNICO DE POST VENTA GRUNDFOS

BOMBAS GRUNDFOS DE ARGENTINA S.A.U. (GRUNDFOS en adelante) establece su política para la prestación del servicio técnico post venta de acuerdo con las condiciones que a continuación se detallan. Con esto esperamos estar cada día más cerca de las necesidades de nuestros clientes en lo que hace a la demanda de servicio técnico de post venta.

- La prestación de los servicios de post venta será canalizada durante toda su vida útil (durante el periodo de garantía y una vez caducado el mismo) a través de una red nacional de Servicios Autorizados distribuidos en todo el país.

- Cada cliente podrá elegir libremente el Servicio Autorizado que considere más conveniente a sus necesidades.

SERVICIOS OFICIALES:

Para satisfacer las demandas de forma más eficiente y para adecuarnos a cada necesidad es que se han establecido dos redes independientes de Servicios Oficiales que a continuación se detallan:

ASP (Authorized Service Partner - Agente de Servicio Técnico Autorizado)

Red responsable de canalizar las necesidades de Servicio Técnico de Post Venta de los productos que no se encontraran catalogados como domésticos (ver a continuación Productos Domésticos). Consultar los términos y condiciones en www.grundfos.com.ar

PSG (Punto de Servicio Grundfos)

Red responsable de canalizar las necesidades de Servicio Técnico de Post Venta de los productos catalogados como domésticos (ver a continuación Productos Domésticos). Consultar los términos y condiciones en www.grundfos.com.ar

Productos Domésticos:

Aplicación	Producto
Presurización	UPA, MQ, SCALA1, SCALA2
Recirculación	COMFORT, ALPHA, UPS serie 100 y 200
Pluvial, Achique	KP, AP, APG
Perforaciones	SQ, MK, motores TESLA

Donde contactarse?

El listado actualizado tanto de ASP como de los PSG podrá ser consultado en www.grundfos.com.ar, o contactándonos directamente vía correo electrónico a argentina@grundfos.com o telefónicamente al 03327-414 444, int.: 287.

Condiciones Generales

- El horario oficial de atención y prestación de Servicio Técnico se establece de Lunes a viernes de 8:30 a 17:30 hrs.

- Cuando intervenga un ASP/ PSG, las condiciones comerciales se pactarán libremente entre él y el Canal de Venta o el Cliente Final según corresponda. Estas podrán diferir de las condiciones que GRUNDFOS tenga establecidas entre el Canal de Venta o el Cliente Final, según corresponda.

- Toda intervención realizada a pedido del Canal de Venta o Cliente Final dentro del plazo de garantía, que no fuera originada por falla o defecto cubierto por esta garantía deberá ser abonado por el solicitante de la garantía acorde a las tarifas en vigencia. (ver CONDICIONES y TERMINOS de la COBERTURA de GARANTIA).

Reparaciones

- Las reparaciones se realizarán en los talleres de los Servicios Oficiales intervinientes.

- Las condiciones para el envío del producto a reparar deberán ser previamente acordadas con el Servicio Oficial interviniente.

- Los productos a ser reparados deberán ser enviados al Servicio Oficial correspondiente previa limpieza general y sin productos contaminantes y/o ser nocivos para la salud.

- Se computará como tiempo total de trabajo en taller a la suma de los tiempos demandados por las tareas que a continuación se detallan:

Trabajo de desarmado y armado de la máquina a reparar.
Trabajo de reparación propiamente dicho.
Verificación y/o ensayo.

- En caso de requerirse asistencia en campo se deberán sumar además lo siguiente.

Conexiones necesarias para la correcta realización del trabajo.
Tiempo de viaje desde el taller del Servicio Oficial hasta el lugar de trabajo.
Tiempo de espera a disposición del personal técnico de la/s máquina/s a ser reparadas.
Otros que, no estando expresamente mencionados aquí y por causas ajenas al Servicio Oficial o GRUNDFOS, demoren la iniciación y/o terminación de los trabajos de reparación.
Gastos necesarios si existieran de transporte aéreo, movilidad y alojamiento.

- Garantía de las reparaciones: Las reparaciones realizadas tanto por Grundfos como por cualquiera de sus Servicios Oficiales intervinientes (ASP o PSG) contarán con una garantía de 6 meses a partir de la fecha de facturación de dicha reparación.

- El Servicio Oficial antes de realizar la reparación deberá enviar a quien haya solicitado la misma el informe técnico correspondiente junto al presupuesto por la reparación del equipo, aclarando en el mismo todas las condiciones comerciales.

- En caso de no aceptarse la reparación, el Servicio Oficial tendrá derecho a facturar el tiempo de revisión insumido. La devolución del producto no reparado correrá por cuenta de quien haya solicitado la reparación del producto en cuestión.

Repuestos

- La venta de repuestos legítimos será canalizada exclusivamente a través de la red de ASP.
- Los repuestos NO tienen devolución.
- Los Canales de Venta tendrán en repuestos una bonificación del 15% que el ASP realizará sobre el precio oficial vigente, según corresponda en cada ítem.
- El precio de venta sugerido para el Cliente Final es el del precio oficial vigente.
- Las condiciones comerciales se pactarán libremente entre el ASP y el Canal de Venta o el Cliente Final según corresponda. Estas podrán diferir de las condiciones que GRUNDFOS tenga establecidas entre el Canal de Venta o el Cliente Final, según corresponda.
- El precio oficial vigente podrá ser consultado en caso de requerirse, vía correo electrónico a argentina@grundfos.com o telefónicamente al 03327-414 444, int: 287.

Servicio de Puesta en Marcha

- Las puestas en marcha (PEM en adelante) serán efectuadas por GRUNDFOS o el personal técnico que este designe.
- La PEM está incluida en la siguiente línea de equipos fabricados/provistos por GRUNDFOS:

Motobombas contra incendio
Equipos de presurización Hydro MPC / Hydro Multi-E
Sistemas de dióxido de cloro Oxiperm

- Para equipos que se encuentren en Cap. Fed. o GBA. se incluye la asistencia de un técnico por 4 horas a hacerse efectivas en un día.
- Para equipos fuera de Cap. Fed. o GBA los gastos de traslados, estadía y comidas, correrán por cuenta del solicitante, previamente cotizados por el departamento Técnico de GRUNDFOS.
- La PEM deberá coordinarse con el departamento técnico con 15 días de antelación a la misma.
- Para garantizar las condiciones del trabajo, quien requiera la PEM deberá solicitar, completar y enviar firmado al departamento técnico de GRUNDFOS el check list correspondiente.
- Las horas extras y/o visitas adicionales requeridas debido a diferencias entre las condiciones encontradas y las del check list previamente enviado correrán por cuenta de quien haya solicitado la PEM.

Servicio de ensayo de bombas en banco

- Solicitar presupuesto y condiciones al departamento técnico de GRUNDFOS vía correo electrónico a argentina@grundfos.com o telefónicamente al 03327-414 444, int: 287.

CONDICIONES Y TERMINOS DE LA COBERTURA DE GARANTIA

BOMBAS GRUNDFOS DE ARGENTINA S.A.U. en su calidad de proveedor de los equipos que comercializa en Argentina, garantiza al consumidor final que dichos productos están libres de defectos en su fabricación en cuanto a los materiales y/o mano de obra empleados por un período de 36 meses a partir de la fecha de emisión de la factura de fábrica o del distribuidor/revendedor, o 36 meses corridos a contar de la fecha de fabricación de los equipos. Los plazos establecidos anteriormente son independientes al de la fecha de instalación o puesta en marcha.

Todos los productos de la línea de bombas sumergibles MK, motores TESLA y aquellos comercializados con marca DAB poseen una garantía de 24 meses desde su fecha de venta.

La responsabilidad de BOMBAS GRUNDFOS DE ARGENTINA S.A.U. bajo esta garantía se limita estrictamente a la reparación o al reemplazo del producto en cuestión, según su exclusivo criterio.

BOMBAS GRUNDFOS DE ARGENTINA S.A.U. no se hará responsable por los gastos eventuales de remoción, instalación, transporte, seguro, viáticos, estadías u otros gastos que pudieran surgir en conexión con el reclamo de una garantía. Tampoco se hará responsable por daños, perjuicios o incidentes que resulten de cualquier causa, uso u operación del producto.

Para tener derecho a la garantía se deberá presentar la factura o ticket de compra y se deberá además cumplir con lo especificado en los documentos técnicos, manuales de instalación, uso y mantenimiento provistos por Grundfos, en caso de extravío los mismos podrán ser solicitados a la siguiente dirección de correo electrónico: argentina@grundfos.com

La garantía deberá ser canalizada a través del comercio distribuidor donde se ha adquirido el producto o a través de la red de Servicios Oficiales correspondientes al producto en cuestión. Los servicios en garantía serán llevados a cabo en los talleres del Servicio Oficial interviniente.

La devolución del producto por el que se reclama garantía será efectuada al comercio distribuidor donde se ha adquirido o a través la red de Servicios Oficiales debidamente acompañada por la factura o ticket de compra.

El extravío o daño de toda devolución es responsabilidad del remitente.

El plazo máximo de respuesta por un reclamo en garantía será de 30 días de recibido el producto en el taller del Servicio Oficial interviniente.

Toda intervención de nuestra red de Servicios Oficiales, realizada a pedido del comprador dentro del plazo de garantía, que no fuera originada por falla o defecto cubierto por esta garantía deberá ser abonado por el solicitante de la garantía acorde a las tarifas vigentes.

Esta garantía carecerá de valor cuando:

a- Se produzcan daños debido al transporte o manipuleo del producto.

b- Ocurran daños producidos por el uso inadecuado o abusivo del producto.

c- Se realice una incorrecta instalación o conexiones externas.

d- Se generen deterioros producidos por siniestros o accidentes diversos (rayos, incendios, inundaciones, descarga por líneas de tensión, etc)

e- El equipo haya sido reparado por personal no autorizado o haya sido modificado total o parcialmente sin el consentimiento por escrito de Bombas Grundfos de Argentina S.A.U.

f- Si la chapa de identificación del producto estuviera ilegible o inexistente.

g- El usuario realice la puesta en marcha SIN presencia de Bombas Grundfos de Argentina o el personal técnico autorizado que este designe, para las siguientes líneas de equipos:

- i. Motobombas contra incendio
- ii. Equipos de presurización Hydro MPC / Hydro Multi-E
- iii. Sistemas de dióxido de cloro Oxiperm

La venta de repuestos legítimos será canalizada a través de la red de ASP.