

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
1.1	OBJETIVO	2
1.2	INTERPRETACIÓN DE LAS POLÍTICAS	2
1.3	REVISIONES	2
2.	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE GARANTÍA	3
2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	3
2.2	GARANTÍA ESTÁNDAR	3
2.3	EXTENSIONES DE GARANTÍA	3
2.4	ÁMBITO DEL SERVICIO POSTVENTA Y GARANTÍA	3
3.	DAÑOS Y PÉRDIDAS EN EL TRANSPORTE	4
4.	FORMACION Y SOPORTE TÉCNICO	4
5.	RESPONSABILIDADES	5
5.1	RESPONSABILIDAD DE LOS DISTRIBUIDORES y/o Servicio Técnico Oficial	5
5.2	RESPONSABILIDAD DE GENERHOME INTERNATIONAL S.L.	8
6.	COSTES DE REPARACION EN GARANTÍA	9
7.	PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION DE GARANTÍA	10

1. INTRODUCCIÓN

Este Manual de Garantías se aplica a todos los generadores comercializados por: GENERHOME INTERNATIONAL S.L.

1.1 OBJETIVO

El presente manual describe las políticas y procedimientos de Garantía y Postventa de GENERHOME INTERNATIONAL S.L., y sus Distribuidores y/o Servicio Técnico Oficial.

El presente Manual se aplica a todos los generadores suministrados por GENERHOME INTERNATIONAL S.L.

La finalidad de este Manual es orientar a cada DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial en la prestación de un servicio de garantía rápido y eficiente. Todas las responsabilidades mencionadas en este manual se aplican apenas al primer propietario.

1.2 INTERPRETACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Si ocurre cualquier desacuerdo en cuanto a la interpretación de las políticas de este Manual, o si surge alguna cuestión que no esté mencionada en este manual, GENERHOME INTERNATIONAL S.L. y el DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial debatirán la política o cuestión para alcanzar un resultado satisfactorio.

Cuando las partes no consiguen llegar a un acuerdo, la interpretación o decisión de GENERHOME INTERNATIONAL S.L. será la final.

1.3 REVISIONES

El contenido de este Manual tiene por base las informaciones en vigor a la fecha de su aprobación y/o publicación, y está sujeto a alteraciones sin previo aviso. El presente manual entra inmediatamente en vigor en la presente fecha. GENERHOME INTERNATIONAL S.L. se reserva el derecho de revisar las políticas de este manual sin previo aviso.

El Manual más actualizado es publicado en nuestro sitio web: www.gh-power.com.

2. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE GARANTÍA

2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Un cliente satisfecho con un producto de calidad, es clave para expandir las ventas de grupos electrógenos.

Siempre que un cliente compra un generador y solicita su mantenimiento, reparación o asistencia al abrigo de la garantía, el DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial tienen la oportunidad de mantener y mejorar su reputación como entidad prestadora de servicios eficientes y de confianza. Cuando un cliente contacta un DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial, dentro del período de garantía, la explicación de lo ocurrido antes del fallo del generador o del rendimiento ineficaz, puede ofrecer pistas sobre la causa del problema. Después de hacer un análisis completo de las informaciones dadas por el cliente, la causa del problema debe ser determinada por el Servicio Técnico Oficial. Caso exista cualquier duda sobre si la reclamación está cubierta por la garantía, el DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial deben contactar al Departamento de Postventa de GENERHOME INTERNATIONAL S.L. para su orientación. En caso del problema no ser causado por mal funcionamiento de un componente o intervención técnica, el cliente deberá ser rápidamente esclarecido por el DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial.

2.2 GARANTÍA ESTÁNDAR

Los generadores GENERHOME INTERNATIONAL S.L. se encuentran garantizados contra defectos, tanto de materiales, fabricación o montaje, a la fecha de la primera compra, por un período de 12 meses, máximo 1000 horas en Standby o 500 horas en Prime (lo que ocurra primero).

2.3 EXTENSIONES DE GARANTÍA

La extensión de garantía permite al cliente prolongar el período de garantía del generador. GENERHOME INTERNATIONAL S.L. ofrece este servicio a sus clientes, bajo ciertos criterios y condiciones, los cuales deberán ser determinados para cada caso.

2.4 ÁMBITO DEL SERVICIO POSTVENTA Y GARANTÍA

El servicio de Garantía y postventa efectuado por el DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial, incluye los productos GENERHOME INTERNATIONAL S.L. exportados para su país o área de actuación, en el ámbito de la garantía. Todos los generadores GH-POWER están sujetos a los principios de garantía y su duración, establecidos por GENERHOME INTERNATIONAL S.L. en la garantía que acompaña cada equipo, así como, este manual.

Caso exista otro contrato escrito sobre el período de garantía, prevalecerá el otro contrato. Si existe algún suplemento de la garantía o extensión de garantía, GENERHOME INTERNATIONAL S.L. deberá enviar un aviso formal al DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial un mes antes de su implementación.

3. DAÑOS Y PÉRDIDAS EN EL TRANSPORTE



La garantía GH-POWER no cubre daños ocurridos durante el transporte, si los mismos no estuviesen identificados en el documento del transporte.

El receptor es responsable por inspeccionar y declarar todos los ítems, después de su recepción, y por informar los daños a GENERHOME INTERNATIONAL S.L.

Siempre que el transporte sea de la responsabilidad de GENERHOME INTERNATIONAL S.L. es exigido, en el acto de entrega, a cualquier DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial o cliente final realizar los siguientes procedimientos:

1. Inspeccionar el estado de los embalajes.
2. Inspeccionar cuidadosamente los embalajes recibidos, como, daños visibles, cantidad, manipulación incorrecta, confirmar las cantidades pedidas, etc.
3. Anotar en el documento de transporte que acompaña a la mercadería (ejemplo: guía de transporte, CMR, factura, etc.) toda y cualquier situación detectada, de acuerdo con los puntos 1 y 2.

Caso contrario GENERHOME INTERNATIONAL S.L. no asumirá cualquier daño.

4. FORMACION Y SOPORTE TÉCNICO

1. GENERHOME INTERNATIONAL S.L. garantizará al DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial, información técnica que capacite al equipo designado a prestar el mejor servicio y atendimento a los clientes.

2. GENERHOME INTERNATIONAL S.L. a pedido del DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial, puede impartir la primera formación en sus instalaciones a un técnico de servicio, soportando los costes del viaje. El DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial soportaría los costes de alojamiento, alimentación y tasas de transporte local.

3. Si, a pedido del DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial, la formación se imparte en sus instalaciones, GENERHOME INTERNATIONAL S.L. soportará los costes del viaje y tasas de transporte de los formadores. El DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial soportará los costes de alojamiento y alimentación de los formadores.

4. GENERHOME INTERNATIONAL S.L. pondrá a disposición todo el material de apoyo a la formación en el idioma publicado por el fabricante del componente en cuestión.

5. Los alumnos se obligan a mantener todo el material de apoyo a la formación en secreto.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 RESPONSABILIDAD DE LOS DISTRIBUIDORES y/o Servicio Técnico Oficial

1. Una vez informado de que se ha completado un pedido, dispone de 10 días laborables para recogerlo el pedido en planta.
2. Si el pedido no es recogido de acuerdo con el punto anterior, GENERHOME INTERNATIONAL S.L. retirará el pedido de sus instalaciones y cobrará una cantidad mensual del 2% del valor del pedido.
3. Exponer de forma clara las condiciones de garantía al cliente final.
4. Explicar al cliente las especificaciones técnicas, para el correcto funcionamiento del generador y los planos de mantenimiento, conforme especificado en el Manual de Operación y Mantenimiento.
5. Informar a GENERHOME INTERNATIONAL S.L. siempre que haga una venta para otra área de actuación que no sea la suya.
6. Garantizar un número suficiente de locales de servicios, en su zona de actuación.
7. Garantizar el stock de piezas de reserva y reposición.
8. El DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial que adquiera un material directamente a GENERHOME INTERNATIONAL S.L. tiene de garantizar el stock de piezas de reserva adecuado para sus equipos vendidos, considerando las especificaciones técnicas de cada uno de los equipos.
9. Adquisición de las piezas de reserva y reposición en exclusivo a GENERHOME INTERNATIONAL S.L., a menos que se acuerde puntualmente otra cosa.
10. Adecuar el listado de piezas de reposición, recomendado por GENERHOME INTERNATIONAL S.L. para sus necesidades.
11. Garantizar que, en todas las reparaciones en garantía, es dada prioridad a la utilización de piezas de semejante calidad.

14. Garantizar el servicio de postventa a todos los equipos adquiridos por ellos directamente a GENERHOME INTERNATIONAL S.L., excluyendo los que exportó para otros países o zona de actuación donde GENERHOME INTERNATIONAL S.L. ya tenga DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial.

15. Asegurar el servicio de postventa a todos los equipos adquiridos por ellos directamente a GENERHOME INTERNATIONAL S.L., incluyendo los que exportó para otros países o zona de actuación donde GENERHOME INTERNATIONAL S.L. no tenga DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial.

16. Siempre que sea necesario un servicio postventa en un equipo de su responsabilidad fuera de las áreas de actuación, deberá primeramente informar a GENERHOME INTERNATIONAL S.L. para validar la existencia de un DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial en el país o área de actuación en causa.

17. Asegurar el servicio de posventa a todos los equipos de marca GENERHOME INTERNATIONAL S.L. existentes en su país o zona de actuación, aunque no hayan sido adquiridos directamente por ellos a GENERHOME INTERNATIONAL S.L., y siempre que GENERHOME INTERNATIONAL S.L. lo solicite.

18. Todos los desplazamientos, alquileres o piezas adicionales (no originales), en garantía, no serán cobrados por el Servicio Técnico Oficial a GENERHOME INTERNATIONAL S.L.. Caso exista un contrato de mantenimiento entre el cliente final y el Servicio Técnico Oficial, ese coste será soportado por el Servicio Técnico Oficial. Caso contrario, el Servicio Técnico Oficial cobrará el desplazamientos, alquileres o piezas adicionales (no originales), en garantía, al cliente final.

19. En caso de que GENERHOME INTERNATIONAL S.L. solicite una intervención fuera del área de actuación de cualquier Servicio Técnico Oficial, GENERHOME INTERNATIONAL S.L. determinará el pago a realizar por el servicio solicitado, (incluye combustible y tiempo de desplazamiento) y peajes y otras, caso sean comprobadas.

20. Asegurar que durante el servicio de postventa son garantizadas las indicaciones de los respectivos fabricantes de los componentes, en especial, del motor y alternador, y es cumplida la matriz de mantenimientos establecidas.

Siempre que el fabricante del componente no admita la intervención de terceros en sus productos, el Distribuidores y/o Servicio Técnico Oficial no podrá realizar la intervención.

21. Asegurar la corrección de defectos de funcionamiento resultantes de errores de diseño, ejecución y montaje efectuados, durante el montaje del equipo.

22. Todas las intervenciones requieren la cumplimentación de un impreso propio por parte del DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial, enviado por GENERHOME INTERNATIONAL S.L., el cual tiene que ser devuelto a GENERHOME INTERNATIONAL S.L. en el tiempo máximo de 5 días hábiles, después de la realización de la intervención.

23. El DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial es obligado a dar a GENERHOME INTERNATIONAL S.L. todas las informaciones relacionadas con su producto, incluyendo las informaciones del utilizador/ responsable técnico por el generador, función que el generador desempeña y cualquier fallo del producto.

24. Asegurar que todas las piezas substituidas en el servicio de garantía son identificadas y aprovisionadas por el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.

25. Asegurar que son devueltas las piezas defectuosas a GENERHOME INTERNATIONAL S.L., caso que sea solicitado. Los costes de devolución serán soportados por GENERHOME INTERNATIONAL S.L.. Si, en el plazo de un año GENERHOME INTERNATIONAL S.L. no solicita estas piezas, el DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial deberá solicitar autorización escrita para su destrucción. Caso GENERHOME INTERNATIONAL S.L. no responda a este pedido en el plazo máximo de 5 días hábiles, se considera como autorizado.

26. Asegurar que eventuales no conformidades provocadas por materiales de suministro extraño a GENERHOME INTERNATIONAL S.L. (componentes no originales), o alteraciones realizadas al generador por terceras partes o a pedido del cliente, serán excluidas de la garantía.

27. Todos los productos deben ser instalados de acuerdo con los manuales de formación entregados. Los problemas ocurridos debido a una instalación incorrecta son de responsabilidad del DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial.

28. Asegurar el tratamiento de todas las reclamaciones del cliente.
29. Poner a disposición históricos de mantenimiento realizadas en los clientes.
30. Todas las intervenciones deben tener un tiempo de respuesta máximo al cliente final de 48 horas.

Nota: el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas mencionadas anteriormente incurre en pérdida total e inmediata de la garantía del equipo.

5.2 RESPONSABILIDAD DE GENERHOME INTERNATIONAL S.L.

1. Garantizar el apoyo y documentación técnica para capacitar al DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial de recursos que permitan prestar el mejor servicio y atendimento posible.
2. Incentivar al DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial a establecer locales de servicios en su país o zona de actuación, donde GENERHOME INTERNATIONAL S.L. tenga equipos y el DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial no tenga establecido locales aún.
3. Elaborar y actualizar un listado de piezas de substitución recomendadas.
4. Garantizar los equipos GENERHOME INTERNATIONAL S.L. contra defectos, tanto de materiales, fabricación o montaje a fecha de la primera compra por un período de 12 meses, máximo 500 horas en Standby o 1000 horas en Prime - lo que ocurra primero.

Son excluidos del período de garantía los materiales que, por sus características técnicas, en particular los materiales de desgaste rápido estén avalado por garantías especiales.

5. La Garantía mencionada en el punto anterior es atribuida al DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial, que adquirió el equipo por primera vez a GENERHOME INTERNATIONAL S.L.

6. En caso de asistencia bajo garantía, GENERHOME INTERNATIONAL S.L. se obliga a enviar al DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial la(s) pieza(s) en falta para la concretización de la asistencia.

Los costes de envío de la pieza al cliente final, son de responsabilidad del DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial que vendió el equipo.

7. Realizar inspecciones periódicas y suprimir piezas defectuosas, sin necesidad de autorización del DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial.

6. COSTES DE REPARACION EN GARANTÍA

El Coste de Reparación en Garantía (CRG) es:

$CRG = \text{Coste de Material (CM)} + \text{Coste almacenaje (CA)} + \text{Coste de Reparación (CR)}$

Coste de Material (CM): el valor a cubrir por el GENERHOME INTERNATIONAL S.L., en piezas y componentes sustituidos para solución de problemas sobre garantía.

Coste almacenaje (CA): el valor pagado por el DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial por el almacenaje de piezas de repuesto cubiertas por GENERHOME INTERNATIONAL S.L.

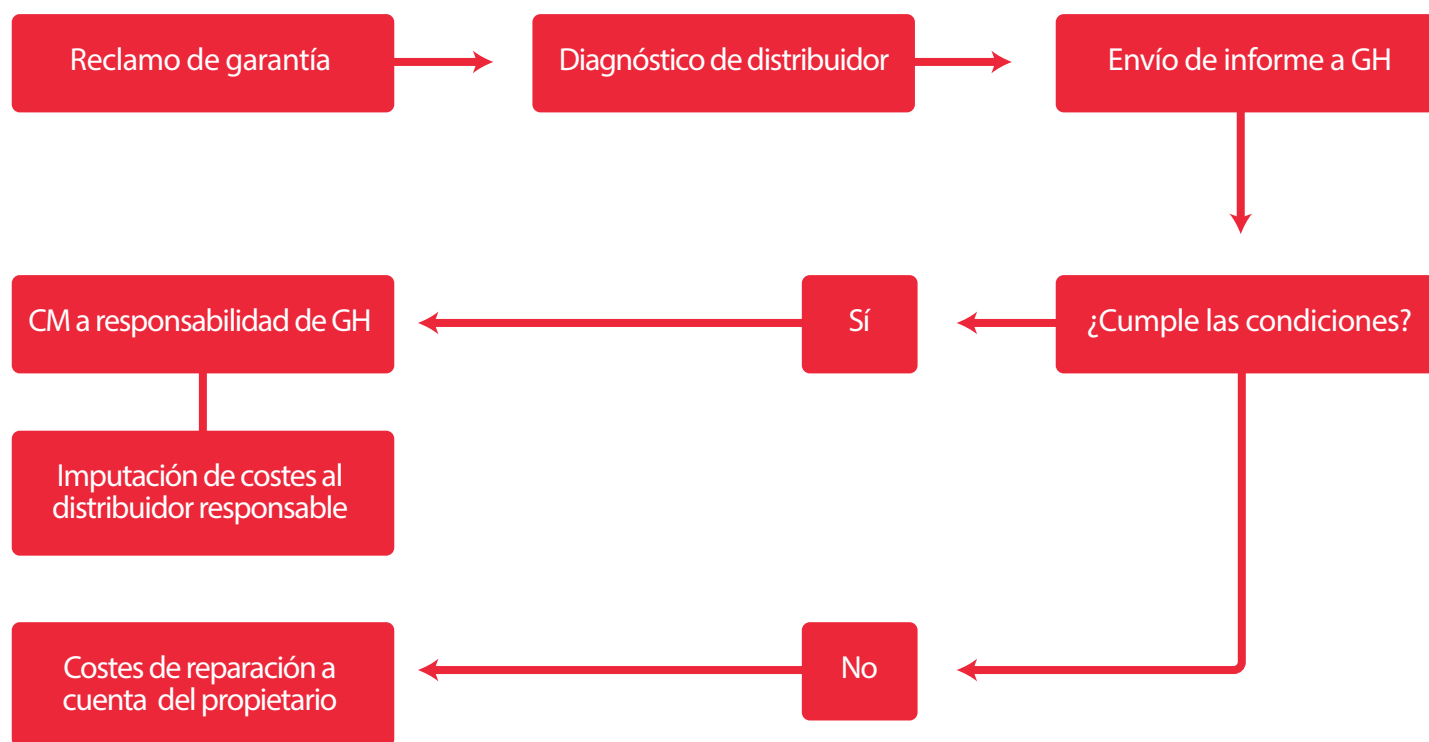
Coste de Reparación (CR): el coste del trabajo a cubrir por el DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial para solucionar los problemas en garantía.

Por cada servicio de garantía, GENERHOME INTERNATIONAL S.L. hará el suministro del material o realizará el pago del mismo al mismo coste de fábrica.

Posteriormente a la validación del CM por GENERHOME INTERNATIONAL S.L. la forma de reembolso practicada será el por transferencia electrónica o emisión de nota de abono al DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial.

GENERHOME INTERNATIONAL S.L. se obliga a actualizar en su página web la actualización de ésta y cualquiera de sus políticas, siendo obligación del DISTRIBUIDOR y/o Servicio Técnico Oficial, estar al tanto y revisar periódicamente para enterarse de estas actualizaciones.

7. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION DE GARANTÍA



Las reclamaciones deben ser siempre presentadas por un DISTRIBUIDOR, y/o Servicio Técnico Oficial autorizado por GENERHOME INTERNATIONAL S.L. mediante el formato de garantía e informe después intervención de diagnóstico. Las reclamaciones deben ser siempre acompañadas de pruebas evidentes que demuestren que el grupo está en el período de garantía.