

# Garantía interruptores termomagnéticos QO

Efectiva a partir del 1ro de abril del 2023

## FABRICANTE SCHNEIDER ELECTRIC MÉXICO, S.A. DE C.V.

### 1. Defectos cubiertos por la garantía

El Vendedor se compromete a remediar cualquier defecto de la palanca del interruptor termomagnético QO de tipo QO110, QO115, QO120, QO130, QO210, QO215, QO220, QO230, QO240 marca Square D by Schneider Electric **“Producto(s)”** que usted adquirió con el Vendedor, **“Producto(s)”** causado por defecto en el diseño, los materiales o en la fabricación del mismo. No obstante, esta obligación del Vendedor no se aplicará:

- a) Cuando el **“Producto(s)”** se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales y cuando el **“Producto(s)”** no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña, es decir, un uso no acorde con el manual de instalación y funcionamiento del **“Producto(s)”**;
- b) Cuando el **“Producto(s)”** hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo.
- c) Vandalismo, destrucción por influencia externa y/o terceros o animales.
- d) Uso en un entorno inapropiado, como un entorno o ubicación que cause un desgaste o deterioro excesivo o en el que se acumule suciedad, polvo o desechos dentro del sistema o que sea de acceso difícil o inseguro para los representantes del fabricante; ventilación insuficiente, Instalación en un entorno corrosivo, incumplimiento de las normas y los reglamentos de seguridad aplicables; la exposición al fuego, agua, nieve, humedad o líquido (salvo en el caso de exposición a las condiciones medioambientales que el **“Producto(s)”** está diseñado para resistir tal y como se indica en las especificaciones aplicables del **“Producto(s)”**; Daños producidos durante el transporte o almacenamiento;
- e) Fuerza mayor, como, entre otros: incendios, inundaciones, terremotos, tormentas, sobretensión y rayos;
- f) Usado como un componente de un **“Producto(s)”** distinto con una garantía expresa correspondiente a dicho **“Producto(s)”** de otro fabricante;
- g) Si las marcas de identificación originales (marca, número de serie) se han alterado, eliminado o desfigurado;
- h) Componentes consumibles de cualquier tipo no cubiertos, como, entre otros, fusibles y filtros;
- i) Defecto estético que no afecta al uso del **“Producto(s)”** para su propósito original, es decir, la protección para la instalación eléctrica residencial y comercial;

**NOTA: Esta garantía no cubre el funcionamiento ininterrumpido o sin fallos del “Producto(s)” ni el desgaste o deterioro normal del “Producto(s)” o costes relacionados con la eliminación, instalación o resolución de problemas de los sistemas eléctricos del Comprador ni el uso del “Producto(s)” en otro centro de carga que no sea fabricado por el fabricante.**

#### La cobertura de esta garantía también excluye:

- Los daños causados por el hecho de que el uso del **“Producto(s)”** para su propósito original ya no es posible o solo lo es con restricciones como resultado de mejoras en las disposiciones legales aplicables al funcionamiento del **“Producto(s)”** realizadas después de la entrega del mismo; y/o
- El uso del **“Producto(s)”** en conjunto con cualquier otro centro de carga que no sea QOD o QOX de Square D by Schneider Electric. Cualquier defecto, problema o inconveniente que llegue a surgir por parte del **“Producto(s)”** dado su uso incorrecto con algún centro de carga que no fue diseñado para el uso con nuestro interruptor termomagnético QO, y a su vez el uso con un centro de carga de la competencia para el cual nuestro interruptor termomagnético no fue diseñado.

los daños o accidentes debidos al control insuficiente de los **“Producto(s)”** o el uso que no obedezca a su propósito y/o las instrucciones del Fabricante y/o Vendedor y en general, cualquier incidente del que el Fabricante y/o Vendedor no sean

responsable. La garantía no se aplicará si se llevan a cabo cambios o adiciones en los “**Producto(s)**” por parte del Comprador sin el acuerdo expreso del Vendedor.

## 2. Duración de la garantía

La garantía arriba mencionada únicamente se aplica a los “**Producto(s)**” que resulten defectuosos (tal como se describen arriba) durante el plazo de duración de la garantía de \*100 (cien) años o 20,000 (veinte mil) operaciones de subida o bajada, tiempo de vida de la palanca del interruptor termomagnético QO Square D by Schneider Electric, lo que ocurra primero.

Esta garantía inicia con la fecha de factura del Fabricante/Vendedor (Schneider) al Comprador (Distribuidor),

Esta garantía es transferible a propietarios posteriores, pero tan solo durante la parte aún vigente del Periodo de garantía del “**Producto(s)**”.

Si la fecha de entrega de los “**Producto(s)**” pertinentes no se puede determinar por cualquier motivo, la garantía se iniciará desde el código de fecha de fabricación especificado en cada “**Producto(s)**”...

**NOTA:** LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA QUE EN LA MEDIDA REQUERIDA POR LA LEY SE APLIQUEN AL “**PRODUCTO(S)**”, ESTARÁ LIMITADA AL PERIODO ESTIPULADO EN LA PRESENTE GARANTÍA.

## 3. Términos y condiciones para ejercer la garantía

Bajo esta garantía, el Vendedor remediará, a su costa, los defectos observados lo antes posible y utilizando los medios que considere más adecuados. El “**Producto(s)**” sustituido volverá a ser de nuevo propiedad del Vendedor y deberá ser devuelto a éste tan pronto lo solicite.

A elección del Fabricante/Vendedor, la garantía se ejercerá, ya sea proporcionando al Comprador un “**Producto(s)**” de sustitución gratuito, o por medio de una nota de crédito facturada al Comprador.

La garantía no cubre, bajo ninguna circunstancia, los gastos relativos a la búsqueda del elemento defectuoso en las instalaciones del Comprador, ni el desmontaje del “**Producto(s)**” en su lugar de emplazamiento, ni gastos de envío, de instalación, paros, etc.

- )

Esta garantía sólo podrá ejercerse directamente con el Fabricante (Schneider Electric) a través de un Distribuidor autorizado.

## 4. Proceso de garantía

Antes de iniciar un proceso de garantía, se sugiere asegurarse de que el usuario final recibió asesoría del soporte técnico del Vendedor a través del siguiente link: <http://www.schneider-electric.com/sites/corporate/en/support/operations/local-operations/local-operations.page>. Esto previendo los requisitos para iniciar el proceso de garantía. De igual manera se sugiere que el usuario final guarde el número de caso para ser usado posteriormente.

### i. Apertura del folio de garantía.

Para iniciar el proceso de garantía, el Comprador deberá enviar un correo al Vendedor a la dirección [ccc.reclamaciones@se.com](mailto:ccc.reclamaciones@se.com) con los siguientes datos:

- No. De factura de la venta del Vendedor (Schneider Electric) con el Comprador
- Un documento/escaneo/fotografía de la factura o ticket del Distribuidor que demuestre la compra por parte del usuario final de un centro de carga QOD o QOX de Square D by Schneider Electric.
- Modelo(s) del producto en cuestión y número de piezas de cada modelo
- Descripción detallada del fallo que se presentó
- Evidencia en video del fallo que coincida con lo descrito
- Foto o video donde se perciba claramente el uso adecuado del producto(s) dentro de alguno de nuestros centros de carga QOD o QOX de Square D by Schneider Electric.

**El Fabricante/Vendedor se reserva el derecho de rechazar las solicitudes de cambio debido a la falta de información y de documentación establecida en estos puntos.**

Una vez recibida esta información, el Vendedor revisará que esté completa, y dará un folio garantía con el cuál se identificará y dará seguimiento el trámite a lo largo de todo el proceso.

**El Vendedor se reserva el derecho de cerrar el folio de garantía cuando a su criterio lleve abierto una cantidad de tiempo considerable sin actualización o respuesta por parte del Comprador, así como sin recibir parte de la información solicitada. De cerrarse el folio de esta manera, el Comprador podrá solicitar la reapertura del folio siempre y cuando cuenta con la información solicitada y el producto en garantía se encuentre aún dentro de su período de validez.**

## ii. Dictamen de la garantía

El Fabricante/Vendedor revisará la información de compra y evidencia brindada por el Comprador, asegurándose que:

- Los documentos demuestren que la compra del producto con el Vendedor/Fabricante
- Los documentos demuestren la compra del interruptor(es) por parte usuario final con el distribuidor, así como la compra de un centro de carga QOD o QOX de Square D by Schneider Electric
- La evidencia en video efectivamente muestre un mal funcionamiento del equipo. De haber abierto un caso de soporte técnico con el Vendedor con anterioridad, es posible compartir el número de caso con el Vendedor para obtener evidencia para este proceso.
- La evidencia fotográfica o en video muestre claramente que el(los) interruptor(es) estén instalados en un centro de carga QOD o QOX de Square D by Schneider Electric

Con base en el cumplimiento de estos puntos, el Vendedor dictaminará si la garantía es procedente o no procedente. De no proceder la garantía, el Vendedor notificará al Comprador y expondrá los motivos por los cuáles se concluyó el dictamen como “no procedente”.

**El Vendedor se reserva el derecho de solicitar más información o pruebas que considere pertinentes que le ayuden a realizar un dictamen adecuado. De igual manera, el Vendedor se reserva el derecho de no proceder con la garantía de no recibir la información adicional solicitada por parte del Comprador.**

**El Vendedor no se hace responsable de la falta de capacidad/infraestructura del Comprador para realizar las pruebas pertinentes.**

## iii. Reposición de garantía procedente.

En caso de que el Fabricante/Vendedor dictamine la garantía como procedente, el Vendedor repondrá los productos defectuosos al Comprador de la manera que considere más conveniente (pedido de reposición gratuito o nota de crédito) según el tipo y número de productos en garantía.

El Vendedor notificará al Comprador por medio de correo electrónico sobre la procedencia de la garantía, el medio de reposición y las instrucciones para el envío del Producto(s) defectuoso(s) al centro logístico del Vendedor.

De manera paralela a la reposición del Producto(s) defectuoso(s), el Comprador tendrá la obligación de enviar el Producto(s) defectuosos devuelta al centro logístico del Vendedor. Los cargos del envío deberán ser cubiertos por el Comprador, y deberá asegurarse que el personal de transporte que haga la entrega haya recibido los requisitos de accesos especificados en el correo.

El Vendedor se compromete a mantener al tanto de las fechas de embarque y posibles cambios en las mismas, así como de solicitar confirmación por parte del Comprador una vez el producto en reposición haya sido entregado en caso de un pedido de reposición sin costo. De tratarse de una nota de crédito, notificará al Comprador tanto del folio de la nota de crédito como la factura con la que esta sea aprobada. De requerirlo, el Comprador podrá solicitar al Vendedor el documento de la nota de crédito.

Una vez el Comprador haya confirmado la recepción de la reposición o nota de crédito y el Producto(s) defectuoso(s) hayan sido confirmados como recibidos en centro logístico, se procederá con el cierre del folio de garantía.

De no recibir la confirmación de entrega por parte del Comprador y contar con el acuse de entrega por parte de centro logístico, el Vendedor se deslinda de cualquier responsabilidad por incidentes en la entrega de la reposición.

El Vendedor no se hará responsable por gastos derivados del envío en caso de que la entrega del producto no se realice debido a tanto el rechazo de centro logístico por no cumplir con los requisitos de acceso como por las políticas propias de la empresa de transporte/mensajería

## 5. Obligaciones del Comprador

Para poder beneficiarse de esta garantía, el Comprador deberá informar al Vendedor de los problemas de calidad que atribuye a los “**Producto(s)**” tan pronto como el problema de los “**Producto(s)**” se manifieste y facilitar todos los documentos que lo justifiquen. El Comprador deberá proporcionar al Vendedor todas las facilidades necesarias para que pueda constatar dicho problema de calidad y poner remedio al mismo; asimismo, salvo acuerdo expreso del Vendedor, no deberá llevar a cabo ninguna reparación por sí mismo o mediante una tercera parte.

El término "desproporcionado" se aplica sobre todo si los costes del fabricante se consideraran poco razonables de acuerdo con los siguientes criterios:

- Tomando como referencia el valor que el “**Producto(s)**” tendría sin el problema de calidad;
- Teniendo en cuenta la importancia del problema de calidad; y
- Después de considerar soluciones alternativas disponibles para el Comprador sin inconvenientes de importancia.

Si el Vendedor, repara o reemplaza un “**Producto(s)**”, su garantía continúa vigente durante la parte restante del Periodo de garantía original, o 6 (seis) meses a partir de la fecha del envío al Comprador, lo que sea mayor.

## 6. IMPORTANTE

Este periodo de garantía es aplicable para los “**Producto(s)**” y el área geográfica siguientes:

“**Producto(s)**”:

- Palanca de Interruptores termomagnéticos QO de tipo QO110, QO115, QO120, QO130, QO210, QO215, QO220, QO230, QO240 marca Square D by Schneider Electric.

Validez geográfica:

- Estados Unidos Mexicanos

## 7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LA RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE/VENDEDOR PARA CUALQUIER ASPECTO RELACIONADO CON ESTE “**PRODUCTO(S)**” ESTARÁ LIMITADA AL PRECIO TOTAL DEL “**PRODUCTO(S)**”.