

	EXPERT TTL SOLUTIONS S DE RL DE CV. POLITICA DE GARANTIAS PARA EQUIPO RES. Y COMERCIAL LIGERO TEMPSTAR Y BRYANT	No. GART-P-003 Revisión: B Fecha de Creación: Enero 2015 Fecha de Actualización: Agosto 2021 Página 1 de 7
Procedimiento: Política de Garantías para Equipo Residencial y Comercial Ligero TEMPSTAR y BRYANT Emite: Departamento de Garantías	Aplicación: Garantías, Ventas, Embarques, Distribuidor Totaline.	

I.- Propósito:

Difundir la Política de Garantías aplicable a los Distribuidores Convencionales de Expert TTL Solutions y de su División Totaline para Equipo Residencial y Comercial Ligero TEMPSTAR y BRYANT

II.- Alcance:

Este Procedimiento aplica para los Departamentos de Garantías, Ventas y Embarques de Expert TTL Solutions, así como para el Distribuidor Convencional Totaline.

III.- Definiciones:

- A) Garantía: Período de tiempo establecido que goza el Cliente, para validar la calidad y operación del producto adquirido, siempre y cuando este sea utilizado de acuerdo con lo establecido por el fabricante.
- B) Número de Aviso: Número único e irreplicable generado por el módulo de Garantías del sistema SAP con el cual se registra la solicitud de garantía de un equipo o componente.
- C) Número de Orden: Número único e irreplicable generado por el módulo de garantía del sistema SAP, el cual esta ligado al número de aviso, y que sirve para cuantificar económicamente el gasto erogado en cada caso.
- D) Modelo: Código alfanumérico con el cual se comercializa el producto.
- E) Serie: Código alfanumérico que identifica la secuencia de producción del modelo.
- F) Día Natural: Unidad de medida utilizada para cuantificar el período de garantía, esta medida se toma en base al día calendario considerando Sábados, Domingos y días festivos, (Ejemplo, Junio tiene 30 días naturales).

IV.- Procedimiento

1.- Garantía.

Expert TTL Solutions y su División Totaline, hace constar que sus productos están manufacturados bajo las normas y especificaciones establecidas por **El Fabricante**, garantizando la calidad de sus componentes contra defectos de materiales y/o manufactura dentro de su uso normal.

Expert TTL Solutions y su División Totaline tiene una Política de Garantía estándar aplicable solo sobre las partes.

2.- Vigencia de la Garantía.

El período de Garantía para equipo Residencial y Comercial ligero TEMPSTAR / BRYANT aplicable a sus partes, es de 12 meses a partir de la fecha de emisión de la factura de Expert TTL Solutions o de su División Totaline. En el caso del compresor se otorga una garantía limitada de 5 años aplicable exclusivamente para equipos del tipo Mini Split hasta 5 TR, Equipos del tipo Dividido comercial hasta 5 TR y Equipos del tipo Paquete Integral hasta 25 TR.

El Control Remoto (cuando aplica) tiene una garantía de 3 meses a partir de la fecha de factura/embarque, siempre y cuando la falla no sea provocada por daño externo (Golpes, derrame de líquidos ó daño provocado por las baterías). En equipos del tipo Mini Split, los filtros de aire cuentan con una garantía de 3 meses por ruptura.

Las piezas solicitadas como motivo de garantía y entregadas como reemplazo, tendrán una garantía igual al tiempo restante que tenga la garantía del equipo del cual se reemplazaron (ejemplo, si el equipo fue facturado el 01 de Enero, su garantía expira el 31 de Diciembre, si una de las partes se daña el 01 de Julio, la parte otorgada como reemplazo tendrá una garantía solo hasta el 31 de Diciembre).

	EXPERT TTL SOLUTIONS S DE RL DE CV. POLITICA DE GARANTIAS PARA EQUIPO RES. Y COMERCIAL LIGERO TEMPSTAR Y BRYANT	No. GART-P-003 Revisión: B Fecha de Creación: Enero 2015 Fecha de Actualización: Agosto 2021 Página 2 de 7
Procedimiento: Política de Garantías para Equipo Residencial y Comercial Ligero TEMPSTAR y BRYANT Emite: Departamento de Garantías	Aplicación: Garantías, Ventas, Embarques, Distribuidor Totaline.	

3.- Obligaciones y Responsabilidades

Expert TTL Solutions y su División Totaline no están obligados a responder por la pérdida total o parcial del gas refrigerante una vez que el equipo haya sido facturado y/o embarcado al cliente, quedando bajo responsabilidad del cliente.

Expert TTL Solutions y su División Totaline no cubren el gasto de mano de obra por concepto de evaluación y/o reparación ni los viáticos requeridos para el traslado y estadía del personal técnico en el sitio de trabajo, tampoco queda cubierto por Garantía todo material consumible utilizado para la reparación (ejemplo, gas oxiacetileno, nitrógeno, fundentes, soldadura, filtro deshidratador, etc.), lo cual queda totalmente bajo responsabilidad del cliente.

La garantía en serpentines fabricados con aletas de aluminio y tubo de cobre será por **12 meses a partir de la fecha de facturación** siempre y cuándo se utilice recubrimiento anticorrosivo de la marca **TOTALINE**.

Así mismo la garantía cubre cualquier daño de fabrica (detección de fugas) **por 90 días**.

El suministro de energía eléctrica (115 0 220 volts) deberá ser +/- 10% a 60 ciclos, de acuerdo con el voltaje indicado en la placa de características de la unidad de aire acondicionado. En el caso de equipos de 3 fases, el desbalance de voltaje deberá ser menor al 2%.

Toda solicitud de Garantía debe ser tramitada directamente a través del **Distribuidor Totaline** donde adquirió el equipo, que a su vez será el responsable de dar la atención.

Expert TTL Solutions y su División Totaline NO se hace responsable de:

- Mantenimiento normal o servicio, incluyendo limpieza/reemplazo de filtros de aire, reemplazo de fusibles o reparación de alambrado defectuoso que suministra energía a la unidad, o fallas por omisión de mantenimiento preventivo.
- Uso de instalaciones deficientes de otros productos que están alrededor de la instalación, incluyendo fallas de líneas de fuerza a tierra proporcionando deficiente voltaje.
- Daños o reparaciones necesarias como consecuencia de fallas en instalación o mala aplicación, abuso, alteraciones no autorizadas o inadecuado servicio u operación.
- Daños en equipos interconectados con unidades de otras marcas no comercializadas por Expert TTL Solutions.
- Daños como resultados de siniestros atmosféricos, accidentes, corrosión atmosférica u otras condiciones más allá del control de Expert TTL Solutions y su División Totaline.
- Garantías Extendidas comercializadas fuera de Expert TTL Solutions y su División Totaline.
- Productos TEMPSTAR / BRYANT Instalados fuera de la República Mexicana.
- Productos TEMPSTAR / BRYANT adquiridos fuera de la República Mexicana (No suministrados por Expert TTL Solutions División Totaline).
- Daños ocasionados por el congelamiento del evaporador o por insuficiente manejo de aire en el condensador debido a la falta de mantenimiento o errores de instalación.

4.- Retorno de Material (Refacciones) por concepto de Garantía para evaluación.

Las instrucciones que a continuación se describen, tienen por objetivo el establecimiento de cómo proceder en el envío de partes por concepto de Evaluación del Departamento de Garantía para validación.

a) Formato de reclamo de Garantía.

El único documento formal y válido para el reclamo de cualquier componente por Garantía es el GART-R-001 Rev. 5, el cual se maneja de manera electrónica, debiendo ser llenado inicialmente por el solicitante, para posteriormente ser

	EXPERT TTL SOLUTIONS S DE RL DE CV. POLITICA DE GARANTIAS PARA EQUIPO RES. Y COMERCIAL LIGERO TEMPSTAR Y BRYANT	No. GART-P-003 Revisión: B Fecha de Creación: Enero 2015 Fecha de Actualización: Agosto 2021 Página 3 de 7
Procedimiento: Política de Garantías para Equipo Residencial y Comercial Ligero TEMPSTAR y BRYANT Emite: Departamento de Garantías	Aplicación: Garantías, Ventas, Embarques, Distribuidor Totaline.	

enviado vía correo electrónico al ejecutivo de Ventas Totaline.

b) Documentación requerida para iniciar el trámite de Garantía

Para iniciar el trámite de un reclamo por Garantía, el Distribuidor debe enviar la documentación solicitada por el departamento de Garantías para validar su procedencia, toda la documentación debe ser emitida vía correo electrónico y dirigida al ejecutivo de ventas Totaline, quien a su vez lo tratará con el coordinador de garantías, los documentos solicitados son los siguientes:

- Formato de reclamo de Garantía (GART-R-001 Rev. 5)
- Factura de Expert TTL Solutions S de RL de CV que ampara la venta del equipo.
- Factura del Distribuidor al Cliente final (Cuando Aplique)

IMPORTANTE.- Cuando se solicite garantía por Compresor, Motor Evaporador ó Motor Condensador, es de carácter mandatorio incluir en el formato de reclamo de garantía el modelo y número de serie del componente reclamado, en caso contrario, la solicitud será rechazada hasta no contar con la información solicitada.

c) Procesamiento de la Información enviada por el Distribuidor.

Una vez que el coordinador de garantías ha recibido la información enviada por el Distribuidor al ejecutivo de ventas Totaline, captura los datos en el módulo de Garantías del sistema SAP generando un Número de Aviso y un Número de Orden, los cuales serán capturados en el Formato GART-R-001 Rev. 5, así como la indicación de la procedencia o no procedencia de la garantía, que a su vez será remitida vía correo electrónico al Distribuidor emisor del reclamo por parte del ejecutivo de ventas Totaline.

En caso de Procedencia de Garantía, el No. de Aviso localizado en la parte inferior del Formato GART-R-001 Rev. 5, será la referencia con la que se le dará seguimiento al caso hasta su conclusión, con ese número el Distribuidor puede contactar al ejecutivo de ventas Totaline para que le de el estatus de su caso, la resolución de la procedencia o negación de la garantía tendrá un tiempo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción del componente en nuestras instalaciones.

En caso de la No Procedencia de la Garantía, el ejecutivo de ventas Totaline remite el formato GART-R-001 Rev. 5 al Distribuidor indicando el(los) motivo(s) de la No procedencia, igualmente se genera en el módulo de garantías de SAP un número de Aviso y Orden para mantener una base histórica.

d) Retorno del componente a Expert TTL Solutions División Totaline.

Cuando el Distribuidor es notificado con la aceptación del reclamo, debe enviar el componente a la dirección indicada por el ejecutivo de ventas Totaline:

- El componente debe ser enviado con flete pagado y entregado a domicilio.
- El Horario de recibo es de Lunes a Viernes de 8:30AM a 5:30PM.
- Todo componente enviado debe estar acompañado de su correspondiente Formato de garantía GART-R-001 Rev. 5 lleno con su Aviso / Orden de Garantía, **y pegado por fuera de su empaque**, en caso contrario, el componente no será aceptado sin excepción alguna. **Expert TTL Solutions S de RL de CV no se hace responsable de los paquetes retornados (no recibidos) por falta de papelería que ampara la aceptación de del envío para el análisis de Garantías.**

-Todo producto devuelto a Garantías de Expert TTL Solutions División Totaline, aun estando defectuoso, deberá empacarse correctamente e identificando en su exterior que se trata de un reclamo por Garantía, **anotando claramente el número de aviso asignado**. Para evitar daños durante el transporte, sobre todo en el caso de los compresores, es de suma importancia que el empaque sea lo suficientemente robusto, además, es necesario sellar todos los orificios del compresor para evitar que la humedad y materiales extraños penetren en su interior, por lo que de no acatar esta disposición, la garantía será negada en automático.

	EXPERT TTL SOLUTIONS S DE RL DE CV. POLITICA DE GARANTIAS PARA EQUIPO RES. Y COMERCIAL LIGERO TEMPSTAR Y BRYANT	No. GART-P-003 Revisión: B Fecha de Creación: Enero 2015 Fecha de Actualización: Agosto 2021 Página 4 de 7
Procedimiento: Política de Garantías para Equipo Residencial y Comercial Ligero TEMPSTAR y BRYANT Emite: Departamento de Garantías	Aplicación: Garantías, Ventas, Embarques, Distribuidor Totaline.	

e) Retorno de Componentes incompletos a Expert TTL Solutions o su División Totaline.

En todo retorno de material para Garantías, el producto deberá ser enviado "Completo", tal y como salió al momento de la venta, ya que en caso de procedencia de la garantía, Expert TTL Solutions o su División Totaline solo enviará el material de acuerdo a lo recibido.

f) Inspección de los materiales en Garantía.

Todo producto retornado a Garantías de Expert TTL Solutions División Totaline, será sometido a una minuciosa inspección, y si al efectuar la inspección se comprueba que la parte opera correctamente de acuerdo a las especificaciones de control de calidad, esta será enviada inmediatamente al remitente en un máximo de 5 días hábiles posteriores a la disposición del mismo, para lo Cayul el cliente debe cubrir los gastos de flete.

El departamento de Garantías de Expert TTL Solutions División Totaline se reserva el derecho de enviar a un Técnico de un Centro de Servicio autorizado para inspeccionar las instalaciones del cliente, o en su defecto, enviar el material defectuoso directamente al Centro de Servicio autorizado para su revisión y diagnóstico, y en dicho caso, el costo deberá ser cubierto por el Distribuidor y/o Usuario final.

g) Envío de reposición de componentes en Garantía.

Los gastos por concepto de envío para la reposición de componentes reclamados en garantía será por cuenta del cliente, dichos cargos corresponden a:

- Seguro de Transporte
- Flete

Nota.- Todos los envíos para la reposición de componentes se hacen vía terrestre, al menos que el cliente indique otro tipo de transporte.

h) Casos Especiales

Existirán casos en los que no se cuente con la pieza reclamada o una sustituta de similar o mejor calidad a la reclamada, o donde el tiempo de respuesta para la entrega del componente sea demasiado amplio, por lo tanto, Expert TTL Solutions se reserva el derecho de optar por la aplicación de una nota de crédito en base a la factura indicada en el formato GART-R-001 Rev. 5 para finiquitar el caso.

i) Garantía de Compresores Semiherméticos

En el reclamo por Garantía para compresores Semiherméticos, Expert TTL Solutions División Totaline se reserva el derecho de entregar uno nuevo o remanufacturado a cambio del reclamado, o en su defecto, efectuar la reparación del compresor reclamado.

	EXPERT TTL SOLUTIONS S DE RL DE CV. POLITICA DE GARANTIAS PARA EQUIPO RES. Y COMERCIAL LIGERO TEMPSTAR Y BRYANT	No. GART-P-003 Revisión: B Fecha de Creación: Enero 2015 Fecha de Actualización: Agosto 2021 Página 5 de 7
Procedimiento: Política de Garantías para Equipo Residencial y Comercial Ligero TEMPSTAR y BRYANT Emite: Departamento de Garantías	Aplicación: Garantías, Ventas, Embarques, Distribuidor Totaline.	

j) Daños por concepto de Maniobras

- CLIENTE RECOGE

Una vez que el transporte del cliente recoge la mercancía, esta queda fuera del control de Expert TTL Solutions y su División Totaline, considerándose como traspaso de propiedad, todo daño originado por el transporte es responsabilidad del cliente, ya que este contrató a la línea transportista o a quien transportó el equipo fuera de las instalaciones de Expert TTL Solutions o su División Totaline. Los faltantes de accesorios (Control remoto, Placa de montaje, Ménsulas, Instructivos, Filtros, Tuercas, Dispositivos de expansión, etc.), así como daños, golpes y/o fracturas del equipo, no podrán ser considerados como reclamo de Garantía.

-EXPERT TTL SOLUTIONS / TOTALINE ENTREGA (FLETE PAGADO)

Una vez que el equipo ha sido recibido por el cliente, el equipo queda fuera del control de Expert TTL Solutions y su División Totaline, considerándose como traspaso de propiedad, por lo que el cliente es responsable del producto. Los faltantes de accesorios (Control remoto, Placa de montaje, Ménsulas, Instructivos, Filtros, Tuercas, Dispositivos de expansión, etc.), así como daños, golpes y/o fracturas del equipo, no son considerados como motivo de reclamo de Garantía. En caso de que el equipo llegue con daños, golpes y/o faltantes, el cliente deberá rechazar la aceptación del mismo, o recibirlo asentando en el acuse de recibo con una nota referente al daño, en caso de no hacer dicha notificación de cualquier daño, golpes y/o fracturas del equipo, no será considerados como motivo de reclamo.

NOTA.- Este tipo de Reclamos (Faltantes, Golpes y/o Fracturas) no se tramita a través del Departamento de Garantías, por lo que deberán contactar al ejecutivo de ventas Totaline que a su vez lo revisará con el departamento de embarques.



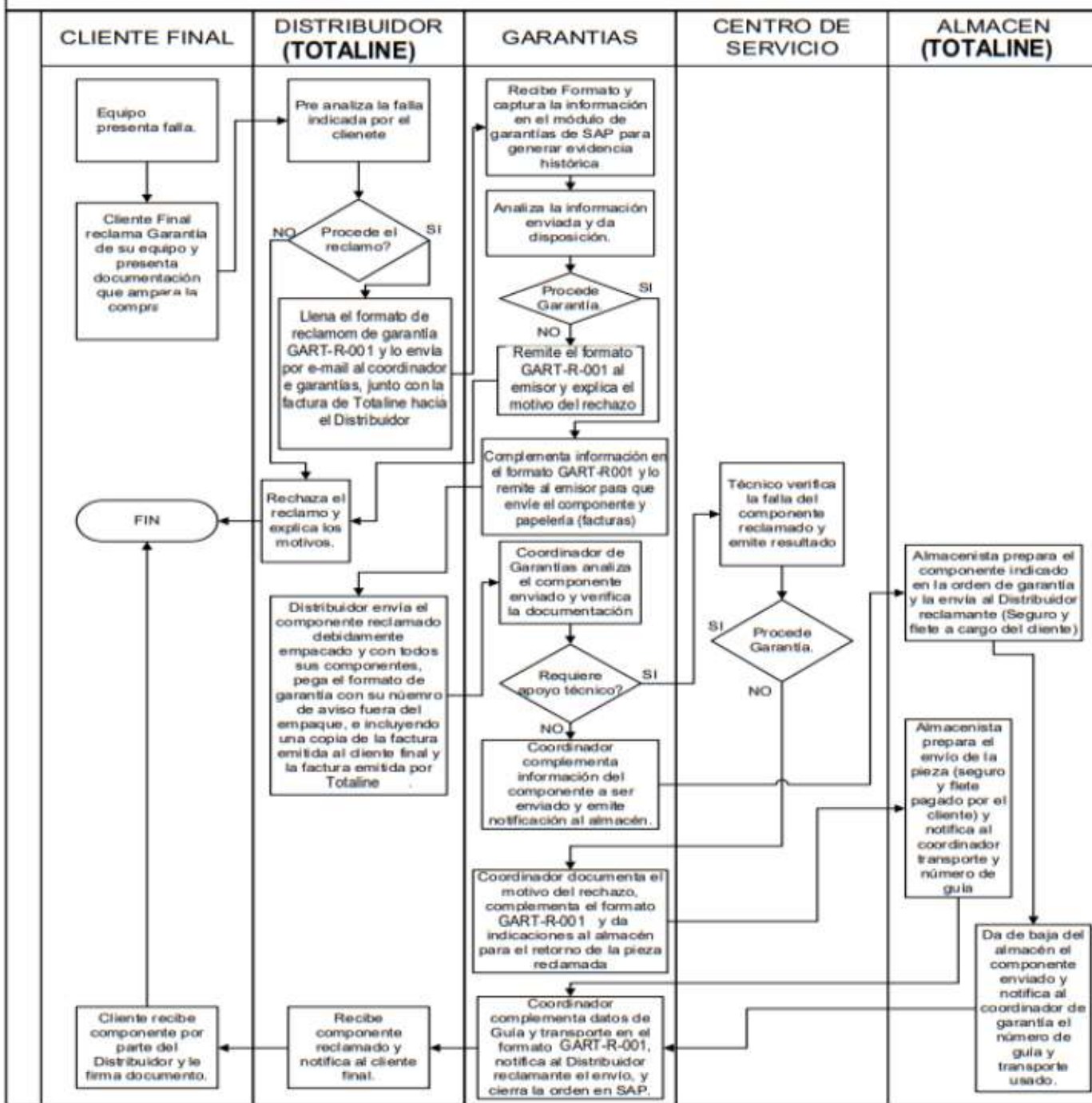
EXPERT TTL SOLUTIONS S DE RL DE CV.
POLITICA DE GARANTIAS PARA EQUIPO RES. Y
COMERCIAL LIGERO TEMPSTAR Y BRYANT

No. GART-P-003
Revisión: B
Fecha de Creación: Enero 2015
Fecha de Actualización: Agosto 2021
Página 6 de 7

Procedimiento: Política de Garantías para Equipo Residencial y Comercial Ligero TEMPSTAR y BRYANT
Emite: Departamento de Garantías

Aplicación: Garantías, Ventas, Embarques, Distribuidor Totaline.

PROCESO DE RECLAMO DE GARANTIA DISTRIBUIDOR TOTALINE



	EXPERT TTL SOLUTIONS S DE RL DE CV. POLITICA DE GARANTIAS PARA EQUIPO RES. Y COMERCIAL LIGERO TEMPSTAR Y BRYANT	No. GART-P-003 Revisión: B Fecha de Creación: Enero 2015 Fecha de Actualización: Agosto 2021 Página 7 de 7
	Procedimiento: Política de Garantías para Equipo Residencial y Comercial Ligero TEMPSTAR y BRYANT Emite: Departamento de Garantías	Aplicación: Garantías, Ventas, Embarques, Distribuidor Totaline.

FORMATO DE RECLAMO DE GARANTIA GENERAL
EXPERT TTL SOLUTIONS - División Totaline



DATOS GENERALES DEL EQUIPO / REFACCION			Fecha de Solicitud:	
Modelo (Como se indica en la placa)	No. Serie (Como se indica en la placa)	No. Factura Totaline	Fecha de Factura (dd/mm/aaaa)	Fecha de Arranque (dd/mm/aaaa)
Arrancó CSA: NO APLICA No. de Folio del Reporte de Arranque:				
Descripción de la Falla: Nota.- En reclamos de Compresor y/o Motor, mencione el modelo indicado en su respectiva placa de datos y añada una fotografía legible de la misma.				
CLIENTE (Como Aparece en la Factura Totaline):				
DATOS DEL CLIENTE (DONDE SE LOCALIZA EL EQUIPO / REFACCION)				
Nombre del Cliente Final:				
Dirección:				
Colonia	Ciudad	Estado	Código Postal	
		Seleccionar		
Persona quien genera el reporte:				
Persona Contacto:				
Teléfono(s) Persona Contacto:	Oficina (Incluir clave lada y Extensión)	Movil (Inc. Clave lada)	Clave ID	
e-mail Persona Contacto:				
DIRECCION PARA ENVIO DE REFACCION(ES)				
Nombre del Destinatario:		Dirección	Teléfono (Inc. clave lada)	Atención a:
Colonia	Ciudad	Estado	Código Postal	
		Seleccionar		
NO ESCRIBA EN EL SIGUIENTE ESPACIO (Uso exclusivo del Departamento de Garantías TOTALINE)				
No. Aviso:	No. Orden:	Procede la Garantía:	Seleccionar	
Control de la(s) pieza(s) enviada(s)				
No. de Parte	Descripción	Cantidad	Empresa Transportista	Defecto / Sub Defecto
			No. de Guía	OBSERVACIONES:
			Fecha de envío:	
CLAVE CSA	Nombre CSA	Entidad	Fecha de entrega:	CeCo Generador
				Ing. de Ventas Totaline

Importante.- Llene todos los campos solicitados, la omisión de algún dato puede detener la atención de su reclamo.
 Expert TTL Solution S de RL de CV División Totaline solo otorga Garantía sobre las Partes y no incluye la mano de obra por concepto de evaluación/repación, la reposición del gas refrigerante que se haya perdido queda excluida como reclamo de garantía, así como tampoco se ampara todo material consumible utilizado para la reparación (ejemplo.- Gas oxiacetileno, Nitrógeno, Fundentes, Soldadura, Filtro deshidratador, etc.) lo cual queda totalmente bajo responsabilidad del Distribuidor y/o Contratista y/o Cliente final.

08/21

Forma: GART-R-001, Rev. 5

V.- Documentos de Referencia Externa

GART-R-001	Formato de Reclamo de Garantía
GART-R-002	Garantía Eq. Res.
GART-R-003	Garantía Refacciones y Componentes
GART-P-002	Traspaso entre Almacenes.
DIS-P-04	Devolución de equipo