

PROCESO DE GARANTIA

1. La reclamación de garantía debe ser registrada y aprobada por el centro de servicio, para proceder a la devolución del producto. La mayoría de las reclamaciones se resuelven rápidamente por teléfono o vía correo electrónico.

Para comprobar la cobertura de la garantía se solicitarán los números de serie, de lote y fecha de producción. Es importante remarcar este punto, antes de que ambas partes incurran en gastos adicionales e innecesarios.

Igualmente, la descripción verbal o una fotografía del producto enviada por correo electrónico puede corroborar si el producto está sujeto a garantía o no (un daño físico visible, daño por agua, mala manipulación...).

2. El cliente será informado, según el caso, de posibles cargos derivados de inspecciones, testeos y reparaciones en las que el procedimiento pueda incurrir, ya sea en cobertura de la garantía o no cobertura de la misma. Si el cliente acepta el cargo de inspección visual, se emitirá un número de P/O con el cual el cliente podrá cubrir los cargos de inspección visual y todos los posibles cargos adicionales, en caso de cobertura de garantía. A continuación se emitirá un número de devolución de material en formato "R18A.A001" o similar, posteriormente el cliente debe devolver el producto al centro correspondiente.

3. Una vez recibido el producto, se procederá a una primera revisión visual para establecer si el producto cuenta con cobertura de la garantía y posterior testeo, si es necesario. Esta primera revisión incluye un análisis visual para descartar cualquier daño o evidente contacto con agua.

Los resultados serán comunicados al cliente y se indicarán los siguientes pasos a seguir.

4. 3.a Si el producto no funciona correctamente por causas cubiertas por la garantía, el producto será reemplazado sin coste para el cliente.

5. 3.b Si el producto funciona correctamente, el cliente deberá correr con los cargos de inspección visual.

6. 3.c Si el cliente requiere más pruebas para el producto se debe proceder con el punto 4.

4. El producto será sometido a una exhaustiva revisión y testeo (si es necesario se mantendrá en funcionamiento durante 24- 72 horas con alimentación ininterrumpida) y el cliente será informado de los resultados.

5.a Si el producto no funciona correctamente por causas cubiertas por la garantía, el producto será reemplazado sin coste para el cliente.

5.b Si se determina que el producto no funciona correctamente por causas no cubiertas por la garantía y requiere reparación, se le informará al cliente sobre los costes estimados y procederemos a su reparación. La reparación se realizará con previa aprobación escrita del cliente.

5.c Si se concluye que el producto no funciona por causas no cubiertas por la garantía, los costes de revisiones y testeos innecesarios serán facturados al cliente, citando el número de P/O correspondiente.

6. WECO no se responsabilizará bajo ninguna circunstancia de los costes consecuentes, daños y/o reclamaciones incurridas por el cliente.

La garantía de WECO cubre el replazo del producto en condiciones EXW.

Los costes laborales, los costes por transporte, los costes legales y cualesquiera otros, ya sean directos o indirectos, quedan expresamente excluidos de la responsabilidad de WECO.