

ANEXO: TÉRMINOS Y PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA PARA EQUIPOS SUMERGIBLES SHAKTI

Distribuidor Autorizado en México: EQUIPOZO S.A. DE C.V.

El presente documento establece los términos, condiciones y el procedimiento operativo exclusivo que rige la garantía de la **Bomba Sumergible Shakti Modelo QF** y el **Motor Sumergible Shakti Modelo MTSF**

1. Periodos de Vigencia de la Garantía

De acuerdo con las políticas oficiales del fabricante, los equipos cuentan con los siguientes periodos de cobertura contra defectos de fabricación, contados a partir de la fecha de facturación:

- **Bomba Sumergible Shakti (Modelo QF):** Veinticuatro (24) meses de garantía.
- **Motor Sumergible Rebobinable Shakti (Modelo MTSF):** Doce (12) meses de garantía.
- **Motor Sumergible Encapsulado Premium (Modelo Premium):** Doce (12) meses de garantía.

2. Activación Obligatoria de la Garantía

Es condición **estricta y obligatoria** para la validez de la garantía que el cliente realice el registro y activación digital del equipo dentro de los **30 días naturales posteriores a la compra**.

- La activación debe realizarse ingresando a: www.equipozo.com/garantia.
- **Nota crítica:** Si el equipo no es registrado dentro de este plazo, la garantía quedará sin efecto de manera automática, liberando al fabricante y a Equipozo S.A. de C.V. de cualquier obligación de reclamación futura.

3. Logística de Retorno, Maniobras y Fletes

Al tratarse de equipos industriales de alta potencia destinados a pozo profundo, la operación logística postventa se registrá bajo las siguientes condiciones:

- **Responsabilidad de Maniobras:** En caso de cualquier eventualidad o paro en el sistema de bombeo, las maniobras de desinstalación, extracción del pozo profundo, maniobras de grúa, desmontaje y empaque seguro del equipo corren **única y exclusivamente por cuenta, riesgo y costo del cliente**.
- **Gastos de Envío:** El equipo defectuoso deberá ser entregado directamente en nuestro taller central de servicio ubicado en **Toluca, Estado de México**, con el **flete pagado en su totalidad desde el**

origen por el cliente. Ni el fabricante ni Equipozo S.A. de C.V. absorben gastos de transportación ni viáticos de personal para revisiones en campo o sitio.

- **Número de Reporte (RMA):** Antes de enviar el equipo, el cliente deberá solicitar a Equipozo un formulario técnico previo y su número de autorización de devolución de garantía para procesar la recepción en taller.

4. Procedimiento de Inspección Técnica y Dictamen

Las fallas en sistemas de bombeo profundo suelen ser multifactoriales debido a la interacción con variables operativas severas. Por ello, es jurídicamente imposible validar una garantía "en automático" o en un plazo inmediato (como el de 48 horas) sin antes ingresar el equipo a laboratorio para una inspección física interna y un desarme técnico estructurado.

El proceso de diagnóstico se llevará a cabo bajo los siguientes lineamientos:

- **Plazo de Evaluación:** Una vez recibido físicamente el equipo en las instalaciones de Toluca y con la documentación completa (factura y comprobante de activación), el Departamento Técnico emitirá el dictamen correspondiente en un **plazo máximo de tres (3) días hábiles**.
- **Carácter del Dictamen:** El análisis y dictamen técnico final emitido por el centro de servicio y Departamento Técnico del distribuidor autorizado (Equipozo S.A. de C.V.) **es definitivo e inapelable**.
- **Resolución:** Si el dictamen determina que la falla es imputable a un defecto de fabricación, la garantía cubrirá exclusivamente la reparación o sustitución del equipo o de sus componentes afectados, a juicio del fabricante. **Queda expresamente estipulado que el regreso y envío de retorno del equipo corre por cuenta, costo y riesgo absoluto del cliente; las pólizas de garantía no cubren bajo ninguna circunstancia gastos de logística, fletes, transportación ni traslados.**

5. Exclusiones Críticas de la Garantía (Factores Externos)

Esta garantía cubre **únicamente defectos de fabricación o vicios de origen en los materiales**. Quedan completamente excluidas de la cobertura todas aquellas fallas ocasionadas por factores externos de operación e instalación, tales como:

- **Anomalías Eléctricas:** Quemaduras de embobinado o daños mecánicos derivados de fluctuaciones de voltaje fuera del rango permitido (+6% / -10% respecto al voltaje nominal), sobrecargas, falta de balanceo de fases o ausencia/mala calibración de los sistemas obligatorios de protección eléctrica (guardamotor, variador de frecuencia, relevadores, etc.).
- **Condiciones del Agua y Sólidos:** Desgaste prematuro o atascamiento provocado por la presencia de arenas, gravas, lodos, arcillas o sólidos en suspensión que excedan los **50 g/m³** permitidos por el fabricante, así como por la operación con líquidos corrosivos o abrasivos.

- **Errores Operativos y de Selección:** Daños por operar el equipo en seco (sin agua), cavitación, golpe de ariete, instalación hidráulica incorrecta, temperatura de agua ambiente superior a la permitida (máximo 30°C para el motor / 35°C para la bomba) o selección errónea del modelo frente a las condiciones reales del pozo.
- **Manipulación no Autorizada:** Equipos que hayan sido abiertos, desarmados, alterados o reparados por talleres o terceros ajenos al centro de servicio autorizado.
- **Daños Físicos:** Golpes sufridos durante el traslado o instalación y daños mecánicos en el cableado plano de alimentación del motor.

6. Limitación de Responsabilidad Comercial

Bajo ninguna circunstancia el fabricante o Equipozo S.A. de C.V. aceptarán cargos, contracargos, notas de crédito forzadas ni penalizaciones comerciales derivadas del tiempo que tome el proceso de dictamen o reparación de los equipos. La cobertura se limita estrictamente al bien suministrado y **excluye explícitamente cualquier indemnización por daños a terceros, pérdidas por paro de operaciones, lucro cesante o pérdidas de ingresos** del cliente.