

ANEXO: 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** amparados en la Confirmación de Pedido.

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.

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 póliza 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.