POLÍTICA DE GARANTIA

Se definen diferentes tipologías de garantía sujeto a la prestación de servicios de Taller Riggioni S.A.

Esta definición responde al riesgo asociado en cada uno de los casos descritos.

Cabe destacar que se puede dar la combinación de tipos en un mismo servicio siempre y cuando sea definido de manera específica en la propuesta de servicio enviada al cliente.

Aclaramos que los períodos indicados son para realizar los reclamos pertinentes y no suponen la durabilidad de las reparaciones/fabricaciones realizadas.

Esta garantía será válida únicamente si el equipo ha sido operado bajo condiciones normales de uso y mantenimiento, y no aplica en caso de mal uso, intervención de terceros o falla ajenas al servicio.

TIPO A

Hace referencia sobre un elemento FABRICADO en su totalidad:

- La cobertura sobre el elemento suministrado posee una cobertura total.
- El periodo de garantía en este caso es de 12 meses a partir de que se termina el servicio y es puesto en operación o 18 meses a partir del envío del equipo a planta y no es puesto en operación; lo que se cumpla primero.
- En caso de presentar algún evento con el elemento o equipo deberá de recibirse una notificación escrita vía correo electrónico notificándose la eventualidad. La falla deberá de ser evidenciada fotográficamente y en un periodo no mayor a 2 días hábiles posterior al evento para aplicar a la garantía definida.
- Taller Riggioni posee para analizar el caso un periodo de 5 días hábiles para realizar las evaluaciones y determinaciones del equipo, sea en planta o en nuestras instalaciones dependiendo de donde se haya prestado originalmente el servicio. En caso de que el equipo se haya intervenido en nuestras instalaciones este tiempo comienza a partir de la recepción del equipo en nuestras instalaciones.
- En caso de justificarse la garantía Taller Riggioni dispondrá de definir si se realiza una reparación, subproceso o un reemplazo del elemento bajo las mismas condiciones de garantía. Luego de que se reincorpore el elemento o equipo la garantía se mantiene bajo las mismas condiciones de finalización desde el punto de vista de tiempo exceptuando el periodo durante el cual se realiza la corrección en nuestras instalaciones.
- En caso de no justificarse la garantía o responsabilidad de Taller Riggioni S.A. se procederá a realizar un informe a cargo del ingeniero responsable del servicio para realizar la respectiva documentación del caso. Este documento deberá de ser enviado al cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles luego de recibida la notificación de la falla por parte del cliente.
- En caso de no llegar a un acuerdo con la garantía, se designará un perito independiente o se seguirá una norma técnica o incluso recurrir a la vía de arbitraje para resolver el conflicto de acuerdo entre ambas partes.
- Cualquier modificación o reparación en el elemento que sea realizada por otra persona o institución y no tenga justificación o respaldo del representante legal de Taller Riggioni S.A. anula por completo la garantía.
- Los costos asociados tales como transporte, desmontaje, mano de obra fuera de planta, viáticos, etc. No están cubiertos bajo la garantía.

TIPO B

Hace referencia sobre un elemento REPARADO o INTERVENIDO en sitio o en nuestras instalaciones bajo condiciones óptimas de operación:

- La cobertura sobre el elemento suministrado posee una cobertura parcial.
- El periodo de garantía en este caso es de 6 meses a partir de que se termina el servicio y es puesto en operación o 12 meses a partir del envío del equipo a planta y no es puesto en operación; lo que se cumpla primero.
- En caso de presentar algún evento con el elemento o equipo deberá de recibirse una notificación escrita vía correo electrónico notificándose la eventualidad. La falla deberá de ser evidenciada fotográficamente y en un periodo no mayor a 2 días hábiles posterior al evento para aplicar a la garantía definida.
- Taller Riggioni posee para analizar el caso un periodo de 5 días hábiles para realizar la evaluaciones y determinaciones del equipo, sea en planta o en nuestras instalaciones dependiendo de donde se haya prestado originalmente el servicio. En caso de que el equipo se haya intervenido en nuestras instalaciones este tiempo comienza a partir de la recepción del equipo en nuestras instalaciones.
- En caso de justificarse la garantía Taller Riggioni dispondrá de definir si se realiza una reparación o subproceso del elemento bajo las mismas condiciones de garantía. Luego de que se reincorpore el elemento o equipo la garantía se mantiene bajo las mismas condiciones de finalización desde el punto de vista de tiempo exceptuando el periodo durante el cual se realiza la corrección en nuestras instalaciones.
- En caso de no justificarse la garantía o responsabilidad de Taller Riggioni S.A. se procederá a realizar un informe a cargo del ingeniero responsable del servicio para realizar la respectiva documentación del caso. Este documento deberá de ser enviado al cliente en un plazo no mayor a 8 días hábiles luego de recibida la notificación de la falla por parte del cliente.
- En caso de no llegar a un acuerdo con la garantía, se designará un perito independiente o se seguirá una norma técnica o incluso recurrir a la vía de arbitraje para resolver el conflicto de acuerdo entre ambas partes.
- Cualquier modificación o reparación en el elemento que sea realizada por otra persona o institución y no tenga justificación o respaldo del representante legal de Taller Riggioni S.A. anula por completo la garantía.
- Los costos asociados tales como transporte, desmontaje, mano de obra fuera de planta, viáticos, etc. No están cubiertos bajo la garantía.

TIPO C

Hace referencia sobre un elemento REPARADO o INTERVENIDO en sitio o en nuestras instalaciones bajo condiciones NO OPTIMAS O CON RIESGO ALTO DE OPERACIÓN:

- La cobertura sobre el elemento suministrado no posee una cobertura ya que el elemento posee alto riesgo a que se presente una falla debido a las condiciones en las que se encuentra, por lo cual se emite el **IT-09-02 Carta de consentimiento**, en donde el cliente firme y acepta las condiciones descritas.
- El periodo de garantía en este caso no existe.
- En caso de presentar algún evento con el elemento deberá de recibirse una notificación escrita vía correo electrónica notificándose la eventualidad.
- Por parte de Taller Riggioni S.A. se procederá a realizar un informe a cargo del ingeniero responsable del servicio para realizar la respectiva documentación del caso. Este documento deberá de ser enviado al cliente en un plazo no mayor a 8 días hábiles luego de recibida la notificación de la falla por parte del cliente.