

POLITICA DE GARANTÍA DE APC

Tiempo de garantía:

Garantía de 12 meses para los productos **APC**

Tipo de garantía:

Por defectos de fabricación:

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

Exclusiones en la garantía.

- Vencimiento de la fecha de factura de MPS al canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Sustituciones o reparaciones que resulten del desgaste natural del producto.
- Manejo negligente del producto, uso contrario a las especificaciones de Schneider Electric.
- Entorno no adecuado (contaminación química, temperatura excesiva u otros).
- Condiciones de instalación incompatibles con las recomendaciones de Schneider Electric.
- Modificaciones, intervenciones realizadas sobre el producto sin el consentimiento de Schneider Electric.

Procedimiento para obtener la garantía

Schneider Electric garantiza plenamente las condiciones de calidad e idoneidad contenidas en las características técnicas de los productos, equipos

o bienes entregados, contra desperfectos de fabricación, mano de obra y el buen funcionamiento.

Todas las garantías se registran a través del correo electrónico reclamaciones.tecnicas@schneider-electric.com. En caso de que sea producto marca APC, lo puede hacer contactando directamente al Customer Care Center – CCC - a través de correo electrónico cccsam.itb@schneider-electric.com o a los teléfonos **+571 4269733 o 018000 11 8008**. A través del CCC se darán todas las instrucciones pertinentes para la atención a su solicitud. El producto o equipo devuelto por garantía (cuando aplique) debe ser enviado a Schneider Electric para su correcta disposición final.

Para efectuar la devolución se debe adjuntar lo siguiente:

- **Formato solicitud por Garantía.**
- **Envío de los productos con el reporte de falla.**
- **Copia de la factura de compra.**
- **Identificación del número de caso en el empaque de devolución, por favor no pegaren los empaques originales del producto**

Sin estos requisitos la devolución no podrá ser recibida y procesada.

La respuesta será enviada en un plazo no mayor a 5 días hábiles después de haber recibido el producto para diagnóstico. La respuesta se formalizará a través de correo electrónico. En el caso de Soluciones o Servicios, el tiempo de diagnóstico será coordinado previamente con el cliente.