

## **POLITICAS DE GARANTÍA TRIPP-LITE**

La duración de la garantía del producto de TRIPP LITE varía dependiendo del país de compra del producto y el tipo de modelo adquirido o el tiempo estipulado en la factura de venta para los productos tripp lite.

### **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.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las recomendadas por el código eléctrico nacional RETIE, o el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que le acompaña; por omisión o el no acatamiento de las recomendaciones de instalación; (instalación defectuosa); cortos circuitos ocasionados en instalaciones del cliente o en sus inmediaciones etc. problemas en las redes eléctricas y/o generadores de emergencia, falta de mantenimientos preventivos bajo recomendaciones de fábrica.
- Para equipos de capacidad  $\geq 6\text{kva}$  que no tengan en su instalación eléctrica, particularmente en el breaker de alimentación un dispositivo de protección contra sobretensiones tipo DPS o TVSS.

- Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante.
- Cualquier daño (directo, indirecto, especial, accidental o resultante) en los equipos producido durante el despacho, transporte y manipulación para ubicación de equipos en el lugar de instalación final.
- Traslados o reubicaciones de las maquinas sin el previo estudio y aseguramiento del cumplimiento de condiciones físicas eléctricas y ambientales de la nueva ubicación, que impidan el buen funcionamiento de la máquina; para ello se debe realizar un estudio de calidad de energía y de conveniencia para avalar dicho traslado; este estudio debe contemplar variables como ubicación geográfica, nivel de riesgo eléctrico ambiental (tormentas) etc.
- Cuando las condiciones físicas eléctricas y ambientales hayan cambiado considerablemente con respecto a la instalación inicial, y los resultados o consecuencias de esos cambios sean catalogados como perjudiciales para los equipos, acorde con las recomendaciones de la fábrica.
- Condiciones ambientales adversas; desastres naturales, Temblores, terremotos, inundaciones, o cualquier evento natural.
- Actos Malintencionados de Terceros: robo parcial o total, vandalismo, asonadas, terrorismo o cualquier otro evento relacionado.
- Cuando el equipo haya sido instalado sin culminar obras civiles, y se encuentren al interior de los equipos residuos de polvo de construcción como pintura, polvo de cemento, polvo excesivo, telarañas, insectos o cualquier contaminante que genere riesgo de obstrucción o mal funcionamiento de la adecuada ventilación natural y forzada de los Equipos.
- Cuando la instalación o Start Up (En equipos trifásicos) no la haya realizado personal certificado de los asociados a Tripp Lite y el formato de arranque no sea registrado ante la fábrica en los tiempos determinados por casa matriz.

### **Procedimiento para obtener la garantía**

1. Verificar las instrucciones de instalación y operación en manual de usuario para asegurarse que el problema no sea causado por una mala interpretación de las instrucciones.

2. Si el problema continúa, no contacte al distribuidor ni devuelva la UPS. En su lugar, llame a **Tripp Lite** al teléfono 893 76 33 y 893 34 28 para Bogotá, o a través de nuestra línea gratuita nacional 01 8000 122 333 o también se dispone del correo electrónico [servicio-tripplite@compuspar.com.co](mailto:servicio-tripplite@compuspar.com.co) allí se hará un pre-diagnostico telefónico de la UPS y se tratará de resolver el problema a través del teléfono.

Si el problema requiere servicio entonces será necesario registrar un caso de garantía para lo cual debe suministrar los siguientes datos:

- **Numero serial del equipo.** (18 caracteres alfanuméricos que los pueden encontrar en la etiqueta de la placa de identificación del producto, El número de serie no debe ser confundido con el nombre de identificación ni con el número de modelo del producto).
- **Modelo o Referencia del Producto.**
- **Ciudad donde está instalado.**
- **Dirección.**
- **Persona de contacto en el lugar de donde se encuentra el equipo.**
- **Teléfono fijo y/o celular del contacto de donde se encuentra el equipo.**
- **Descripción de la falla.**
- **Factura de compra legal, escaneada, legible y con el numero serial del equipo.**

**NOTA:** Estos datos son indispensables para el trámite del servicio.

3. El sistema emitirá un número de Servicio (Ticket) y con él se programarán las acciones respectivas, ya sea cambio Mano a mano, transporte del equipo a laboratorio o desplazamiento de un técnico; según autorización de la Fábrica.
4. El tiempo de reparación en ningún caso será mayor de 30 días contados a partir de la fecha de recepción del Producto en el Centro Autorizado de Servicio.
5. Si el equipo requiere ser transportado dentro del proceso de garantía, empaque la UPS en forma segura para evitar daños durante el despacho, No use camas de espuma de estireno para el

embalaje; los gastos de transporte acarreados por el trámite de garantía están cubiertos por Tripp Lite en equipos menores a 10KVA.

6. El cliente en el momento de enviar un equipo al laboratorio se debe asegurar que su embalaje sea el apropiado, de Tal forma que asegure la integridad del equipo, protegiéndolo contra golpes, rayones, peladuras o cualquier daño Físico que pueda llegar a sufrir durante el transporte hasta el laboratorio; es total responsabilidad del cliente asegurar Estas condiciones para que la transportadora eventualmente responda por cualquier irregularidad en los equipos Derivada de un mal transporte.
7. Después de recibido un equipo el Cliente tiene un lapso de 24 horas para notificar cualquier anomalía en el empaque Para poder hacer las reclamaciones pertinentes.
8. Cualquier mora económica del cliente para con Tripp Lite o el centro de servicio será motivo de evaluación para la Prestación de servicios de garantía.
9. Tripp Lite se reserva el derecho de Negación de una garantía si mediante el diagnostico ya sea en laboratorio o en Sitio se determina algún motivo de excepciones o exclusiones de garantías en este documento.