EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRALES A LA INDUSTRIA ZAMORA&LUGO "ESII"S.A.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN DE GARANTÍA

Actualizado mayo 2024

La Empresa de Servicios Integrales a la industria Zamora & Lugo "ESII" S.A (ESII) ofrece servicios de reparación, mantenimiento preventivo y correctivo de todos sus equipos de soldadura y corte por plasma (denominados conjuntamente «producto»). Estos servicios son realizados en las instalaciones de ESII o en sus Servicio Técnico Autorizado (STA).
Los servicios técnicos son los encargados de la revisión, diagnóstico, mantenimientos, emisión de informes y solución de fallas en los equipos.

La figura 1 muestra las distintas etapas del proceso para obtención de la garantía de los productos de la marca ESII.

Figura 1. Pasos del proceso de obtención de la garantía.

PASO 1. Reporte del cliente
El cliente puede realizar su reporte por distintas vías:

1. Directamente a la matriz de servicios técnicos de ESII.
2. A través del Distribuidor Autorizado (DA) que le realizó la venta del producto.

Importante:
Antes de enviar a servicio técnico un equipo, el cliente debe verificar en su manual la sección de soluciones a problemas comunes, el 80% de los incidentes se puede corregir con tan sólo seguir esta guía.
Preguntas que el cliente debe estar preparado para responder:

1. ¿Cuál es el modelo del equipo?
2. ¿Cuál es su número de serie?
3. ¿Qué trabajo está realizando?
4. ¿Qué inconvenientes presenta?
5. ¿Bajo qué condiciones de trabajo?
6. ¿Cuándo compró el equipo?
7. ¿Dónde compró el equipo?

PASO 2. Verificación de la garantía de fabricación
Si el equipo presenta fallas y está dentro de la garantía de fabricación, aplica a garantía siempre que el usuario **no haya incumplido las condiciones de anulación de garantía (Ver documento POLÍTICAS DE GARANTÍA).**
El distribuidor autorizado o el cliente final, deben demostrar mediante la factura de compra/venta, el número de serie y la fecha en la que se vendió/compró el equipo, para poder acceder al proceso de garantía. **De no poder demostrarlo, no aplica a garantía.**

Importante:
La verificación del período de garantía de fabricación solo puede ser realizada por personal autorizado de ESII.

PASO 3. Asistencia vía telefónica
El cliente deberá proporcionar la mayor cantidad de detalles que ayuden al personal de servicios técnicos a detectar la falla y si se lo solicita deberá mandar fotos y/o videos para poder apreciar mejor el problema.
El DA debería apoyar y/o colaborar en la obtención de información del trabajo que está realizando el cliente y las condiciones de explotación del equipo.
Si el problema no se puede solucionar vía telefónica, se debe enviar el equipo a uno de nuestros talleres de servicios técnicos.

PASO 4. Verificación de la garantía en función del origen de la falla
Una vez el equipo haya ingresado a servicios técnicos, se realizará una revisión técnica del mismo. **Si el origen de la falla es un problema de fabricación, el producto aplica a garantía, de lo contrario no.**

PASO 5. Solución del problema y envío de información
Solución de los problemas encontrados y envío al cliente, el informe técnico (para los modelos que aplica), el video de funcionamiento y en caso de que el producto no aplique a garantía, envío de la proforma.

PASO 6. Gestión de la entrega
Gestión de la entrega del producto al cliente final o al distribuidor autorizado según aplique.