

## POLÍTICA DE GARANTÍAS

Toda devolución en **efectivo, transferencia o cheque** genera un cargo del 10% sobre el valor del producto. Las devoluciones en forma de **nota de crédito** no generan cargos adicionales. Para solicitar una devolución, el cliente debe presentar la factura en nuestro taller de servicio junto con el producto, el cual debe encontrarse en su empaque original y sin uso. Una vez realizada la inspección del equipo para corroborar que no fue usado ni dañado, se procederá con el cargo por devolución (en caso de aplicar) y el reembolso.

En la siguiente tabla se listan los plazos para devolución y garantía:

### 1.1 Tabla de plazos

Artículo	Devolución	Garantía STB	Garantía directa con fabricante
Bombas ensambladas en fábrica *	3 días hábiles	1 año	Según fabricante y línea
Bombas ensambladas en taller *	No	1 año	Ninguna
Tanques precargados	3 días hábiles	1 año	3 años
Componentes eléctricos/electrónicos	No	Ninguna	Ninguna
Bombas para fuente (clavija intacta)	3 días hábiles	6 meses	1 año
Motores sumergibles (1/2 a 5 HP) *	3 días hábiles	1 año	1 año
Motores sumergibles mayores a 5 HP *	3 días hábiles	1 año	3 años (solo con Submonitor)
Motores eléctricos	No	1 año	Según fabricante y línea
PDF Honda (no incluye refacciones)	3 días hábiles	6 meses	1 año
Químicos y accesorios para piscina	No	Ninguna	Ninguna
Materia y medios filtrantes (cartuchos, membranas, resina y arena)	No	Ninguna	Ninguna
Suavizadores de agua	3 días hábiles	1 año	Ninguna
Material modificado (manguera, tubería, cable, etc.)	No	Ninguna	Ninguna

\*Para hacer válida la garantía de equipos sumergibles que requieren empate de cable sumergible, dicho empate debe constar de 4 capas de protección: conector a tope del calibre adecuado, tubo termocontráctil, cinta autosoldable y cinta eléctrica.

Las condiciones de cualquier artículo que no se encuentre en la tabla serán evaluadas por personal de nuestro taller. Cualquier garantía o devolución puede ser negada si rompe con uno o varios de los términos, o bien si el evaluador considera que el caso lo amerita.

Si la compra ha sido evaluada en nuestro taller y se aprueba su garantía, el tipo de cobertura de garantía para la cual califique su equipo será determinado por personal de nuestro taller. Los tipos de cobertura se detallan a continuación:

#### Garantía por STB

Si la compra califica para **cambio**, se entregará un equipo completamente nuevo. Esta garantía entra en efecto cuando el equipo presenta un defecto mayor de fabricación, tales como piezas dañadas o quebradas. El cambio de equipo está sujeto a disponibilidad.

Si la compra califica para **reparación**, el equipo se recibirá en nuestro taller de servicio. El tiempo de entrega se evaluará en base al trabajo de reparación, procurando sea el mínimo posible. Esta

garantía entra en efecto cuando el equipo presenta defectos menores que pueden ser corregidos sin desensamblar el equipo, tales como ajustes, calibración o piezas sueltas.

Si la compra califica para **devolución**, se considerará el 100% del valor al cual se facturó el equipo originalmente cuando se trate de nota de crédito y el 90% en efectivo, cheque o transferencia, excepto cuando el equipo en cuestión se haya adquirido en liquidación, en cuyo caso no aceptamos devoluciones.

### **Garantía directa con fabricante**

Si la compra califica para garantía directa con fabricante, el equipo será enviado a la fábrica para revisión y el cliente deberá cubrir los gastos de envío. El tiempo de respuesta dependerá de fábrica, con un estimado de 3 a 4 semanas. Durante este período, STB no podrá ofrecer equipos nuevos de reemplazo. Una vez recibida la respuesta de la fábrica, se procederá a autorizar o negar la garantía, según lo determine el fabricante. Si la garantía ha sido aprobada, se reembolsará el costo del envío del equipo al cliente y se procederá con la garantía.

### **Daños en transporte**

STB no se hace responsable de daños en transporte (golpes, abolladuras, rayones, etc.) que pueda sufrir su equipo al ser enviado por paquetería. Por favor considere las siguientes recomendaciones:

- Elegir una compañía transportista de su confianza.
- Solicitar un seguro o protección para su equipo.
- Revisar la mercancía al recibirla y anotar cualquier aclaración al firmar el recibo.

### **Condiciones para hacer válida una garantía**

**Servicios Técnicos de Bombeo** hará válida la garantía únicamente sobre equipo que cumpla con las siguientes condiciones:

- La garantía se hace válida únicamente por defectos de fabricación.
- La garantía se hace válida a partir de la fecha de compra y durante el tiempo definido en la tabla de plazos (tabla 1.1).
- La garantía se determina por personal de taller, a menos que se determine que el caso amerita que el equipo sea enviado a fábrica para su evaluación.
- Para hacer válida una garantía, es necesario que el cliente presente la factura original junto con el equipo en mostrador de taller, y que sea dentro de la fecha de validez.
- La garantía no cubre fallas y/o daño debidos a eventos externos como: uso inadecuado, accidentes, negligencia, vicio oculto, información incorrecta de cálculo, modificaciones en el equipo, modificaciones en instalación, intervenciones por personal no autorizado por la empresa, fallas en suministro eléctrico.

Agradecemos su preferencia y lo invitamos a comunicarse con nosotros ante cualquier duda.

#### Ventas, oficinas:

Veracruz #157 Pte. Col. San Benito  
Hermosillo, Sonora, México  
**Teléfonos: (662)2140513, 2140556, 2146084**  
[soporte@stb.com.mx](mailto:soporte@stb.com.mx)

#### Taller de servicio:

Guadalupe Victoria #73 entre  
Nayarit y Aguascalientes  
Tel: (662)2153758