

POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Las devoluciones en forma de **nota de crédito** no generan cargos adicionales. Toda devolución en **efectivo, transferencia o cheque** genera un cargo del 20% sobre el valor del producto. Para efectuar una devolución, se debe presentar la factura original en mostrador de nuestro taller de servicio y el producto debe encontrarse en su empaque original y sin uso. Se negará la devolución y perderá su garantía cualquier equipo que haya sufrido modificaciones por personal no autorizado por la empresa, tales como abrir el equipo o cortar la clavija.

Proceso de reclamación de garantías y devoluciones

Antes de autorizar cualquier devolución o garantía, es necesario realizar una inspección del equipo en nuestro taller de servicio, la cual puede tomar un plazo máximo de 2 días hábiles. En caso de ser necesario, se procederá a realizar una inspección de la instalación en sitio para evaluar las condiciones de trabajo del equipo. En la siguiente tabla se listan los plazos para devolución y garantía:

1.1 Tabla de plazos

Artículo	Devolución	Garantía STB	Garantía extendida del fabricante
Bombas y equipo ensamblado en fábrica *	5 días hábiles	1 año	Según fabricante y línea
Bombas y equipo ensamblado en taller *	No	1 año	Ninguna
Tanques precargados	5 días hábiles	1 año	3 años
Refacciones y componentes eléctricos/electrónicos	No	Ninguna	Ninguna
Bombas para fuente	5 días hábiles	6 meses	1 año
Motores sumergibles (1/2 a 5 HP) *	5 días hábiles	1 año	3 años
Motores sumergibles (mayores a 5 HP) *	5 días hábiles	1 año	3 años (únicamente con Submonitor)
Motores eléctricos horizontales y verticales	No	1 año	Según fabricante y línea
Productos de Fuerza Honda (no incluye refacciones)	5 días hábiles	6 meses	1 año
Químicos, accesorios y juguetes para piscina	No	Ninguna	Ninguna
Materia y medios filtrantes (cartuchos, membranas, resina y arena)	No	Ninguna	Ninguna
Equipo combustión diésel (no incluye refacciones)	5 días hábiles	1 año	Ninguna
Suavizadores de agua	5 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 termo contráctil, cinta autosoldable y cinta eléctrica.

Las condiciones de devolución/garantía de cualquier artículo que no se encuentre en la tabla serán evaluadas por personal de nuestro taller de servicio. 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 su compra ha sido evaluada en nuestro taller de servicio y se aprueba su garantía, el período de cobertura de la garantía se reestablece y comienza en la fecha de autorización, a menos que se le indique lo contrario. 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 directa por STB

Si su compra califica para **cambio**, se le entregará un equipo completamente nuevo. Esta garantía entra en efecto cuando el equipo presenta un defecto mayor de fabricación que no se puede reparar sin desarmar el equipo, tales como piezas dañadas o quebradas. El cambio de equipo está sujeto a disponibilidad.

Si su 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 su 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 80% en efectivo, cheque o transferencia, excepto cuando el equipo en cuestión se haya adquirido en liquidación, en cuyo caso no aceptamos devoluciones.

Si su equipo ha calificado para cualquiera de las garantías mencionadas anteriormente y usted no está satisfecho con el producto, su compra automáticamente califica para devolución, sin importar que haya vencido el plazo para devoluciones. Se deducirá un porcentaje del valor del producto en base a su tiempo de uso.

Garantía extendida del fabricante

Si su compra califica para garantía extendida del fabricante, a petición de usted, el equipo será enviado a la fábrica para revisión y usted deberá cubrir los gastos de envío. El tiempo de respuesta dependerá exclusivamente de fábrica, con un estimado de 2 a 3 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 por la fábrica, se le reembolsará el envío del equipo y se procederá con la garantía.

Daños en transporte

STB no se hace responsable de cualquier daño 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 y/o instalaciones que cumplan con los siguientes términos, sin excepciones:

- La **garantía sobre equipo** se hace válida únicamente por defectos de fabricación en dicho equipo.
- La **garantía sobre instalación** se hace válida únicamente en instalaciones por parte de la empresa.
- 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).
- Cualquier garantía sobre equipo se determina por el personal de taller, y garantía sobre instalación se determina por técnicos autorizados por la empresa.
- Para hacer válida una garantía, es necesario que el cliente presente la factura original junto con el equipo, y que sea dentro de la fecha de validez.
- Para hacer válida una garantía de equipo que se entrega sin instalación, es necesario presentar el equipo en mostrador de nuestro taller de servicio. En caso de requerir la desinstalación del equipo por uno de nuestros técnicos, el cliente debe cubrir los gastos.
- Para hacer válida una garantía de equipo que incluye instalación por parte de la empresa, el técnico acude con previa cita al lugar de instalación para diagnosticar la causa del problema. Si la falla se debe a la instalación, equipo, o defecto en algún accesorio vendido por nosotros, la garantía será autorizada. La garantía no cubre vicios ocultos en la instalación. Válido únicamente en instalaciones realizadas dentro de Hermosillo. Aplican restricciones.
- En caso de fallas relacionadas u ocasionadas por accesorios no vendidos por nosotros, la empresa no se hace responsable y el cliente debe cubrir los gastos generados por la visita y diagnóstico.
- Si la falla del equipo es debida a eventos externos, ya sea uso inadecuado, accidentes, negligencia por parte del cliente, vicio oculto, información incorrecta, modificaciones en el equipo y/o instalación, intervenciones por personal no autorizado por la empresa, fallas en corriente eléctrica, **Servicios Técnicos de Bombeo NO SE HACE RESPONSABLE** y el cliente debe cubrir los gastos de mano de obra del técnico que efectúe el diagnóstico.

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

Servicios Técnicos de Bombeo

Ventas, oficinas:

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

Taller de servicio:

Guadalupe Victoria #73 entre
Nayarit y Aguascalientes
Tel: (662)2153758
taller@stb.com.mx