



Política de Garantía

Antes de iniciar un proceso de solicitud de garantía es necesario haber seguido las recomendaciones de instalación, arranque y uso indicadas en el manual de operación del equipo.

Si usted desea hacer válida la garantía de un producto porque presenta algún defecto o falla de fabricación y funcionamiento, deberá ponerse en contacto con el área de Atención a Clientes al 921 2489558 ó 993 4507033, al número de atención en WhatsApp: 993 600 0008, en horario de Lunes a Viernes de 08:00 a 12:00 y de 13:00 a 18:00 horas los días Sábado de 09:00 a 14:00 horas y a través de nuestro correo garantia@idcesa.com.mx o en nuestra página web: www.idcesa.com.mx

POLÍTICA DE GARANTÍA

La garantía contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento es:

24 meses de Garantía INOMAX para equipos **Drive, ServoDrive, Soft Starters and Hybrid Solar Inverter of Pumping**, contados a partir de la fecha de facturación.

18 meses de Garantía VEIKONG para equipos **Drive, Soft Starters and Hybrid Solar Inverter of Pumping**, Contados a partir de la fecha de facturación.

24 meses de Garantía IDCESA en Servicios de **Configuración, Programación, Integración, Instalación Y Puesta en Marcha Equipos y Gabinetes de Control y Automatización**. Contados a partir de la fecha de facturación.

Brindamos soporte técnico oportuno para todos nuestros socios y clientes.

Si hay una falla en el uso del producto o si desea reemplazar alguna parte del producto, debe pasar al siguiente proceso;

- A) Debe comunicarse con sus ingenieros de ventas o relacionados y enviar el informe de reclamo con el contenido del modelo del producto, el número de serie y el nombre de su distribuidor si compra a los distribuidores y la descripción de la falla.
- B) El ingeniero de servicio de **IDCESA SAS DE CV** verificará el reporte sobre la falla por teléfono o en línea dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción del informe de falla.



- C) Después de la confirmación del reporte de verificación y revisión del equipo, el ingeniero enviará los repuestos desde el almacén local o de fábrica para su reparación; o notificar al centro de servicio designado para proporcionar el servicio en el sitio o enviar ingenieros de **IDCESA SAS DE CV** si es necesario para resolver el problema.
- D) Después de que el ingeniero de servicio realice una verificación de devolución de llamada para confirmar que el problema se ha resuelto;
- E) O si tiene alguna pregunta técnica, comuníquese al WhatsApp 993 4507033 o correo electrónico garantia@idcesa.com.mx o dsalasm@idcesa.com.mx, le responderemos dentro de las próximas 24 horas.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Esta garantía, con exclusión de otras exigencias o reclamaciones, se limita a la reposición o reparación a criterio de **IDCESA SAS DE CV**, en nuestra planta o almacén sin cargo de las piezas o aparatos que se reconozcan por nuestra parte como defectuosas.

IDCESA SAS DE CV no tendrá responsabilidad alguna si la garantía no es procedente por modificaciones o reparaciones a la mercancía realizadas por el cliente o por terceros, si la reclamación se realiza con garantía vencida, si la mercancía se utiliza en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza, si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables al cliente.

Para todo lo no mencionado en este clausulado, aplicarán las Condiciones Generales de Suministro para Productos y Servicios.

Nota: Las cláusulas definidas en este documento prevalecen sobre las Condiciones Generales mencionadas en el párrafo inmediato anterior.