

Política General de Garantía Vertiv Garantía y Prestación de Servicios



- 1. Garantía: El siguiente documento establece las condiciones para el cumplimiento de garantía sobre equipos Vertiv™ y la prestación de Servicios asociados. Para los equipos Vertiv™, es un requisito para activar la garantía que hayan sido registrados en el sitio de Vertiv.com:** <https://www.vertiv.com/es-latam/soporte/register-your-product/registration/>
- 1.1** La garantía de productos de VERTIV cubre exclusivamente defectos de fabricación. Quedan expresamente fuera de la cobertura por garantía los daños o defectos causados por uso indebido, aplicación inadecuada, conexión a la corriente eléctrica incorrecta, servicios inadecuados de agua o de drenaje, negligencia, condiciones inapropiadas de operación, intervención al equipo o cambio de ubicación del mismo por personal no autorizado, accidentes durante el transporte a cargo del cliente, fuerza mayor, actos mal intencionados de terceros, robo y en general el no seguimiento a las indicaciones de este documento. También, en caso de que se haya alterado, borrado o violado el número serial del equipo. (La garantía no cubre desgastes en bases o tapas plásticas, stickers). Este documento de garantía aplica para todos los productos Vertiv™. No obstante condiciones de regulaciones locales aplican.
- 1.2** Si los productos o partes de éstos fallan dentro del periodo de la garantía, VERTIV, a su discreción, cambiará el producto o la(s) parte(s) defectuosa(s) por otra(s) con las mismas características, o lo reparará para restaurar las condiciones de funcionamiento.
- 1.3** El cliente que reclame la garantía deberá comunicarse en primera instancia con nuestro **Vertiv Care o CRC “Customer Resolution Center”**, por medio de correo electrónico o vía telefónica, proporcionando la información pertinente del equipo o contrato, en caso de que no esté registrado en la base instalada de Vertiv. Para acceder a nuestra red de contactos de soporte, consulte en <https://www.vertiv.com/es-latam/contacts/support/>
- 1.4** La garantía tendrá vigencia a partir de la fecha de emisión de la factura al cliente final, por un periodo y condiciones acorde a la tabla 1.

Nota 1: en algunos países los períodos de garantía pueden ser superiores, consulte con su representante de ventas la política local

Nota 2: Para los equipos modelo Vertiv™ PSL, Vertiv™ PST5, Vertiv™ PSA5 Y Vertiv™ PSI5 y la región México, las condiciones de garantía que prevalecen son las del documento Póliza de Garantía, no obstante, lo expresado en este documento

Producto	Requerimiento para Aplicar Garantía	Período de garantía estándar Usuario Final
UPS monofásicos		24 meses** baterías 12 meses (ver 1.7)
UPS bifásicos	Arranque realizado por Vertiv o Partner Autorizado	24 meses** baterías 12 meses (ver 1.7)
UPS trifásicos	Arranque realizado por Vertiv o Partner Autorizado	12 meses* desde el arranque o máximo 18 meses desde la entrega **bancos de baterías externos 12 meses
VR Racks, accesorios y racks PDU Geist™		24 meses para VR Racks, 36 meses para racks PDU Geist™
Aires acondicionados de precisión SmartSolutions (SmartCabinet™ SmartRow™, SmartAisle™, SmartMod™)	Arranque realizado por Vertiv o Partner Autorizado	12 meses* desde el arranque o máximo 18 meses desde la entrega
Productos Avocent®	De acuerdo a lo contratado	12 meses
Sistemas de monitoreo	De acuerdo a lo contratado	12 meses
Equipos de Corriente Directa		12 meses
Servicios e Instalaciones		6 meses
Refacciones	Instalación realizada por Vertiv o Partner Autorizado	6 meses

Tabla No 1. Período de Garantía

Política General de Garantía Vertiv

Garantía y Prestación de Servicios

- 1.5** VERTIV es el único autorizado para ofrecer garantía de sus productos, pudiendo ser la garantía cumplida con recursos propios o a través de nuestros Socios de Servicios Autorizados (CAS, Laboratorio y/o Service Partners). La reparación o el reemplazo de un producto defectuoso o parte de este no amplía o reinicia el período de garantía original.
- 1.6** La garantía y su resolución varían según la capacidad y tipo de equipo, será cubierta por el mecanismo y entidad que Vertiv autorice para realizar la atención. Puede consultar la política local con su representante comercial.
- 1.7** La garantía no cubre los costos de envío de equipos, instalación eléctrica o mecánica, reconfiguración de interruptores o ítems de mantenimiento (ejemplo: refrigerante, filtros, partes plásticas) y servicios asociados a éstos. De igual manera la garantía no incluye costos de servicios o de transportes derivados de una sustitución del producto o de cualquier parte de éste.

Para poder hacer válida la Garantía del Equipo, se recomienda realizar mantenimientos preventivos anuales acorde a recomendaciones del fabricante.

Adicional para equipos UPS y Baterías, se deben tener en cuenta las siguientes condiciones de almacenamiento y operación:

- La temperatura de almacenamiento del UPS debe estar entre - 0°C~40°C, excluyendo las baterías, las cuales no deben superar los 25°C.
- Humedad relativa 20 al 90% sin condensación
- Altura de funcionamiento < 1000 m sin que haya pérdida de potencia.
- Ruido audible < 50 dBA a 1 m
- La recarga de las baterías es de acuerdo con la temperatura de almacenamiento, especificaciones y parámetros del manual de uso aportando los soportes de cuando fueran realizadas las recargas.
- Si el diagnóstico, demuestra que el equipo y sus baterías fueron averiados por el uso incorrecto, inadecuada protección y/o agentes externos que afectaron la vida útil, no estarán cubiertos por garantía.

Nota: Cabe destacar que para este numeral se tendrán en cuenta las leyes y normativas de protección y defensa del consumidor de cada país.

- 1.8** Para el reclamo de garantías de UPS desde 20 kVA y aires acondicionados de precisión, equipos de corriente directa, el cliente deberá registrar el caso con Vertiv Care o CRC, este informará el Centro de Servicio Vertiv y/o Socio de Servicio Autorizado que realizará la atención, para programar y coordinar una visita técnica de inspección. La visita de inspección en sitio será gratuita dentro de un radio de 50 km a partir de la ubicación del Centro de Servicio Vertiv y/o Socio de Servicio Autorizado, siempre que la puesta en marcha haya sido realizada por VERTIV o el Socio de Servicio Autorizado. El horario de atención de garantías es de lunes a viernes de 9 am a 17 pm (excepto feriados), para los tiempos de programación de esta atención referirse a la sección Alcance y Tiempo de Respuesta. Cualquier horario fuera del rango estipulado tendrá un costo adicional. Fuera del radio de 50 km, la visita de inspección en sitio será con cargo al cliente.

Para el reclamo de garantías de UPS de menos de 20 kVA, el cliente deberá registrar el caso en Vertiv Care o CRC, éste informará el Socio de Servicios Autorizado a donde deberán enviar el equipo.

1.9 Garantía extendida en equipos

La garantía extendida, en ningún caso debe exceder el total de 5 años contados a partir del inicio de la garantía inicial. Si Vertiv requiere inspección o realizar algún mantenimiento en forma preventiva el cliente debe autorizar, de lo contrario, la Garantía Extendida no se considera válida.

2. Diagnósticos y reparaciones

Actividad	Duración en tiempo	Ejecutada por
<p>Diagnóstico: determinar la causa de la falla y si la misma del equipo fue causada, por un defecto de calidad de uno de sus componentes o en la mano de obra al momento de la fabricación de éste, o si por el contrario hubo agentes externos al equipo que originaron la falla.</p> <p>Dentro del proceso se confrontan y verifican los registros de la instalación, especificaciones y acta de entrega con la situación actual del equipo. Una vez terminado el diagnóstico se procederá a la elaboración de un reporte en donde no solo se describe el resultado del diagnóstico sino también si se avala o no la aplicación del servicio de garantía.</p>	<p>5 días hábiles luego de recepción del equipo*</p> <p>*Para diagnóstico On-site, los tiempos pueden variar de acuerdo con las condiciones en sitio y a la disponibilidad del personal.</p>	Vertiv o Socio Estratégico de Vertiv
<p>Reparación Estándar: Aplicación de repuestos de rotación regular y mano de obra luego del diagnóstico.</p>	<p>Dentro de 10 días hábiles post diagnóstico*</p> <p>*Para reparación On-site, los tiempos pueden variar de acuerdo con las condiciones en sitio y a la disponibilidad de repuestos.</p>	Vertiv o Socio Estratégico de Vertiv
<p>Reparación de Alta Complejidad: Esta reparación implica la realización de actividades especializadas que incluyen repuestos importados de fábrica.</p>	<p>El tiempo se calculará según la condición de la reparación y la importación del repuesto específico.</p>	Vertiv o Socio Estratégico de Vertiv

2.1 Contratos con SLA: Cuando existe un contrato de servicios, el tiempo de atención está sujeto al SLA definido en el respectivo contrato.

2.2 Tiempo de Validez del Ticket de Garantía: al requerir el envío del equipo, el ticket informado por Vertiv Care o el CRC tendrá una vigencia de 15 días hábiles para ser confirmado. Si dentro de este plazo el equipo no ha sido enviado por el cliente, Vertiv Care o el CRC procederá a anular el ticket de garantía creado, informando por escrito al cliente. En este caso el cliente deberá solicitar apertura de nuevo ticket de garantía.

Gerencia de Servicios Vertiv