

# Política de Garantía de Productos y Prestación de Servicios LATAM (excepto Brasil, Centro América y Caribe)



1. Garantía: El siguiente documento establece las condiciones para el cumplimiento de garantía sobre Productos o Equipos Vertiv y la prestación de Servicios asociados. Para los Productos o 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 o Equipos de VERTIV cubre exclusivamente defectos de fabricación, por lo tanto quedan expresamente fuera de la cobertura por garantía los daños o defectos causados por uso indebido, aplicación inadecuada, conexión a la corriente eléctrica inapropiada o incorrecta, servicios inadecuados de agua o de drenaje, negligencia en el uso del Producto o Equipo, condiciones inapropiadas de operación en el sitio, reparación por personal no autorizado, accidentes durante el transporte, violación, alteraciones o cambios en la localización del Producto o Equipo o tipo de uso, fuerza mayor o casos fortuitos o actos de la naturaleza, actos mal intencionados de terceros, hurto, instalación o mantenimiento contrarios a la recomendación o especificación de VERTIV 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 Producto o Equipo. La garantía no cubre desgastes en bases, tapas plásticas o stickers. Quedan además fuera de cobertura de garantía daños asociados a fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas o irregularidades de suministro hidráulico, o las aplicables al funcionamiento del producto, o por factores externos atribuibles e imputables al titular de la garantía o un tercero. Problemas causados por factores externos y falta de mantenimiento, debido a la presencia de agua, líquidos humedad, polvo, oxidación, golpes, ruptura de la carcasa, arena, insectos, roedores o cualquier otro similar que afecte el correcto funcionamiento e idoneidad del Producto o Equipo. No obstante, todo lo anterior, VERTIV no será en ningún caso responsable por lucro cesante o perjuicios indirectos derivados de vicios o defectos de cualquier naturaleza en los productos o servicios.
- 1.2 Si los Productos. Equipos o partes de éstos fallan dentro del periodo de la garantía, VERTIV, a su discreción, cambiará el Producto o Equipo 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, los contactos los pueden encontrar en el punto 4. Así mismo, facilitar el número de serie del Producto o Equipo, factura o contrato, y deberá diligenciar el formulario de solicitud de Garantía; esto será indispensable para la atención respectiva, también permitirá identificar si el Producto o Equipo cuenta con garantía extendida, el VERTIV CARE, les entregará un número de ticket de atención.
- 1.4 Si el Producto o Equipo no se encuentra registrado en la base de datos de VERTIV, podrá ser atendido para servicio y garantía, si y solo si el cliente envía copia de la factura con el número de serial legible del Producto o Equipo, copia de las actas de arranque y/o remisiones de entrega del Producto o Equipo, en caso, esté fuera del período de garantía, el valor del servicio será a cargo del cliente.

1.5 La garantía para los siguientes productos/servicios tendrán vigencia según lo estipulado en la tabla siguiente:

Producto / Servicios	Inicio de Garantía	Período de Garantía Estándar
UPS Monofásicos y Bifásicos Liebert® PSI5, Liebert® ITA2, Liebert® PSL, Liebert® GXT MT	A partir de la fecha de emisión de la factura del cliente final	24 meses (incluye baterías internas de estos equipos)
UPS Monofásico y Bifásicos Liebert® GXT5, Liebert® PST5, Liebert® PSA5, VDesktop	A partir de la fecha de emisión de la factura del cliente final	24 meses (incluye baterías internas de estos equipos)
UPS trifásicos y Static Transfer Switch	A partir del arranque realizado por Vertiv o Partner Autorizado	12 meses desde el arranque
VR Racks, accesorios y racks PDU Geist™	A partir de la fecha de emisión de la factura de cliente final	24 meses para VR Racks 36 meses para racks PDU Geist™
Aire Acondicionado de Precision / Vertiv™ SmartCabinet™, Vertiv™ SmartRow™, Vertiv™ SmartAisle™, Vertiv™ SmartMod™	A partir del arranque realizado por Vertiv o Partner Autorizado	12 meses desde el arranque
Productos Avocent® / Sstemas de Monitoreo / Otros / Equipos de Corriente Directa	A partir de la fecha de emisión de la factura del cliente final o de acuerdo con lo contratado	12 meses
Baterías adquiridas por separado	Desde la entrega del producto	12 meses
Repuestos	A partir de la fecha de instalación realizado por Vertiv o Partner Autorizado	6 meses
Servicios por única ocasión (incluye mantenimientos correctivos)	A partir de la fecha de finalización	6 meses

Tabla No 1. Período de Garantía

Para Productos o Equipos en los que es mandatorio el arranque, este arranque debe ser realizado por VERTIV o por el Socio de Servicio Autorizado por VERTIV.

1.6 VERTIV es el único autorizado para ofrecer garantía de sus Productos o Equipos, 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 de un producto defectuoso o parte de este no amplía el período de garantía original, sin embargo, el término de la garantía se suspenderá durante el tiempo en que el cliente no pueda usar el Producto o equipo con ocasión de la efectividad de la garantía y una vez entregado el producto reparado la garantía continuará por el tiempo restante.

- 1.7 Si se produce el cambio total del producto por uno nuevo, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de su reposición.
- 1.8 Para el reclamo de garantías de UPS monofásicos y bifásicos, racks, accesorios y Rack PDU Geist™, Productos Avocent®, Sistemas de monitoreo, conmutadores de transferencia y supresores transitorios, la solicitud de garantía se realiza en los contactos que se establecen en el numeral 4 en la presente política y llevar el Producto o Equipo en falla al Socio de Servicio Autorizado indicado por VERTIV, donde personal técnico realizará la revisión que corresponda, y entregará al cliente una comunicación del resultado dentro del tiempo acordado según la fecha de recepción.
- 1.9 Para el reclamo de garantías de UPS trifásicos (usualmente potencias mayores a 20 KVA), Aires Acondicionados de Precisión, Equipos de corriente Directa, y SmartCabinet el cliente deberá registrar el caso con el VERTIV CARE, este informará el 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 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 5 pm, para los tiempos de programación de esta atención referirse a la sección Alcance y Tiempo de Respuesta diagnóstico, cualquier horario fuera del rango estipulado tendrá un costo adicional. Fuera del radio de 50 km a partir de la ubicación del Vertiv y/o Socio de Servicio Autorizado, la visita de inspección en sitio será con cargo al cliente.
- 1.10 La garantía cubre los costos de envío de Productos o Equipos, pero no así la instalación eléctrica o mecánica, reconfiguración de interruptores o ítems de mantenimiento (ejemplo: refrigerante, filtros, partes plásticas) y servicios asociados a éstos que no hagan parte del equipo suministrado o del servicio prestado. La garantía no incluye los costos de servicios o de transportes derivados de una sustitución del Producto o Equipo o de cualquier parte de éste.
- 1.11 Para que la garantía del Producto o Equipo sea exigible a VERTIV, el cliente deberá cumplir adicionalmente con las recomendaciones para el almacenamiento, operación, cuidado, y mantenimiento preventivo acorde a las recomendaciones del fabricante (establecidos en el manual de uso o “brochure” del equipo). En caso de no contratarse y/o ejecutarse el mantenimiento antes mencionado, el Cliente acepta, entiende y tiene conocimiento que pone en riesgo al equipo, y por ende, VERTIV no se hace responsable de ningún tipo de falla y/o garantía. Los componentes que se requieran para la reparación de dicho equipo (s) no están cubiertos con la contratación de una póliza de mantenimiento, por lo que tales componentes serán cotizados por separado.

Adicionalmente, para los Productos o Equipos UPS, se deben tener en cuenta las siguientes condiciones de almacenamiento y operación de la UPS y cuidado:

- ☒ 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 pérdida de potencia
- ☒ Ruido audible < 50 dBA a 1 metro
- ☒ La Recarga de las Baterías es de acuerdo con la temperatura de almacenamiento, especificaciones y parámetros del manual de uso. La carga regular debe ser efectuada por períodos menores a 6 meses, desde la salida de fabricación y/o entrega.
- ☒ Si el Diagnostico en caso de servicio, demuestra que el Producto o Equipo fue averiado por el uso incorrecto, inadecuada protección y 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 del país en donde el cliente haya adquirido el producto.**

**1.12** Remisión de los Productos o Equipos: el cliente en el momento de enviar un Producto o Equipo a Vertiv o al Socio de Servicio autorizado, se deberá asegurar que su embalaje sea el apropiado, de tal forma que asegure la integridad del Producto o Equipo. Esto es, que lo proteja contra golpes, rayones, peladuras o cualquier daño físico que pueda llegar a sufrir el paquete en el transporte hasta nuestro almacén. El cliente es total responsable del envío del Producto o Equipo y asegurar que la transportadora contratada le responda por cualquier eventualidad presentada en el envío durante su traslado. VERTIV no se hará responsable por los daños que lleguen a sufrir los equipos enviados por el cliente que sean causa de un mal manejo de la transportadora o por malas condiciones de embalaje. Así mismo, en el caso de envío del Producto o Equipo al cliente por VERTIV, el cliente tiene un máximo de 72 horas para reportar cualquier daño físico. Este reporte debe especificar todas las condiciones del Producto o Equipo y debe comunicarse directamente al VERTIV CARE, para realizar el trámite respectivo, pasadas las 72 horas antes mencionadas, la transferencia de la propiedad y riesgo del Producto o Equipo pasará al cliente, con independencia de si el mismo ha sido o no instalado o de si ha sido o no, puesto en marcha.

**1.13** Si durante la asistencia técnica de garantía se comprueba que no existe ningún defecto de fabricación o mal desempeño de los servicios, se le cobrará al Cliente todos los costos y gastos incurridos, incluidas las horas trabajadas, materiales, Productos o Equipos, etc. El Cliente deberá abonar la asistencia técnica prevista en esta cláusula dentro de los 28 (veintiocho) días naturales desde la recepción del documento de facturación.

#### **1.14** 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 standard de los Productos o Equipos. En el caso de Productos o Equipos UPS la garantía extendida excluye las baterías.

Las condiciones de la garantía extendida aplican en concordancia con la garantía estándar establecida en esta política.

## **2.** Garantía Servicio de puesta en marcha

**2.1** Los UPS monofásicos y bifásicos son tipo “conecte y use” (plug and play), es decir, que el cliente puede realizar la conexión y encendido de estos Productos o Equipos sin necesidad de personal especializado de VERTIV. En caso de que sea requerida la asistencia de un técnico especializado de VERTIV, el servicio de arranque será cotizado y deberá ser aprobado por el cliente antes de su ejecución.

**2.2** Para los UPS trifásicos, aires acondicionados de precisión y SmartCabinet el servicio de puesta en marcha deberá ser ejecutado por personal especializado indicado por VERTIV, de lo contrario no se otorgará la garantía.

**2.3** El servicio de puesta en marcha, visita adicional, inspección de instalaciones, e inspección por garantía fuera del área de cobertura de los perímetros urbanos de las ciudades con base de técnicos Vertiv serán con cargo al cliente, y deberán ser cotizados y aprobados previos a la ejecución de servicios en sitio.

**2.4** En caso de una coordinación para el servicio de puesta en marcha, el cliente debe:

Completar una lista de verificación con 5 días hábiles antes de la fecha programada de la puesta en marcha

Programar con al menos 5 días hábiles de anticipación la fecha de puesta en marcha

Tener en cuenta, que toda visita técnica adicional debido a la falta de condiciones adecuadas para la puesta en marcha, o por restricciones de acceso, será a cargo y cuenta del cliente.

**2.5** La garantía estándar no incluye los servicios de mantenimiento preventivo. Este deberá ser cotizado a través de VERTIV y sus Socios de Servicios Autorizados, señalando la frecuencia de ejecución de rutinas de mantenimiento, condiciones para la atención de llamados de emergencia, entre otros

- 2.6 VERTIV y sus Socios de Servicios Autorizados son los únicos autorizados para ejecutar mantenimiento preventivo y correctivos de sus productos en el territorio.
- 2.7 Los mantenimientos preventivos o correctivos ejecutados por terceros, no autorizados por VERTIV son causal de anulación inmediata de la garantía, si la falla o rotura del Producto o Equipo es el resultado de dichas acciones, igualmente será causal de anulación inmediata de la misma, (todo lo aquí referido es aplicable para la garantía standard como la garantía extendida).

### 3. Definiciones y alcances

#### 3.1 Diagnósticos y reparaciones

Actividad	Duración en tiempo	Ejecutada por
<p>Diagnóstico: determinar la causa de la falla y si la misma del Producto o 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 este, o si por el contrario hubo agentes externos al Producto o Equipo que originaron la falla. Dentro del proceso se confrontan y verifican los registros de la instalación, especificaciones y acta de entrega con la situación actual del Producto o 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 Producto o 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 de Servicios Autorizado
<p>Reparación Estándar: Aplicación de repuestos de rotación regular y mano de obra luego del diagnóstico</p>	<p>Dentro de 10 días hábiles luego de 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 Socios de Servicios Autorizado
<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 a cada país.</p>	Vertiv o Socios de Servicios Autorizado

- 3.2 Tiempo de Validez del Ticket de Garantía: Para aquellas actividades en las cuales se requiera el envío del Producto o Equipo, el ticket informado por el VERTIV CARE tendrá una vigencia de 15 días hábiles para ser confirmado, esto es, si dentro de este plazo el Producto o Equipo no ha sido enviado por el cliente, el VERTIV CARE 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.
- 3.3 Información y Envío de Avances: Se enviará al cliente avance escrito del estado de la atención de garantía una vez que se haya culminado la actividad asociada (diagnóstico preliminar y técnico, soporte remoto, viabilidad de garantía, compra de repuestos, y reparación).

Nota: La presente política constituye los términos y condiciones estándar de Vertiv en materia de garantías.

#### 4. Contacto

Email: [Callcenter.Mexico@vertiv.com](mailto:Callcenter.Mexico@vertiv.com)

Teléfono: 800-2530414

Email: [Callcenter.Peru@vertiv.com](mailto:Callcenter.Peru@vertiv.com)

Teléfono: 0800-77737

Email: [Callcenter.Chile@vertiv.com](mailto:Callcenter.Chile@vertiv.com)

Teléfono: 800-395429

Email: [Callcenter.Colombia@vertiv.com](mailto:Callcenter.Colombia@vertiv.com)

Teléfono: 018000-125527

Email: [Callcenter.Argentina@vertiv.com](mailto:Callcenter.Argentina@vertiv.com)

Teléfono 0800-2667775

Email: [Callcenter.uruguay@vertiv.com](mailto:Callcenter.uruguay@vertiv.com)

Email: [Callcenter.paraguay@vertiv.com](mailto:Callcenter.paraguay@vertiv.com)

Email: [Callcenter.bolivia@vertiv.com](mailto:Callcenter.bolivia@vertiv.com)

Puntos importantes para la solicitud de garantía:

-  El usuario final debe haber realizado el registro de sus Productos o Equipos  
<https://www.vertiv.com/es-latam/soporte/register-your-product/registration/>
-  En el registro de la garantía en los contactos detallados en el numeral 4 de la presente política, se deben incluir los datos de contacto y el sitio donde se encuentra el Producto o Equipo.
-  En caso de que el Producto o Equipo no haya sido registrado, el CLIENTE deberá contar con serial del Producto o Equipo (o número de serie), factura, contrato o acta de puesta en marcha en el caso que corresponda.
-  Los productos deben ser vendidos directamente por VERTIV LATAM o a través de sus socios comerciales en la región LATAM.