

PÓLIZA DE GARANTÍA

La presente póliza de garantía establece los términos y condiciones bajo los cuales **Euroquip S.A. de C.V.** respalda que sus productos están libres de defectos de fabricación, materiales o mano de obra, siempre que sean utilizados conforme a las especificaciones técnicas y condiciones normales de operación.

Esta garantía tiene una vigencia de **12 meses a partir de la fecha de factura**, y aplica únicamente a productos vendidos por **Euroquip S.A. de C.V.** o sus **distribuidores autorizados dentro de la República Mexicana**. Esta póliza no incluye garantía extendida ni coberturas adicionales fuera de lo aquí establecido.

La cobertura incluye **diagnóstico, refacciones y mano de obra** en caso de fallas derivadas de defectos de fabricación.

Condiciones para su validez

La garantía será válida sólo si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- El producto fue instalado conforme a los manuales de equipo.
- El equipo se ha utilizado bajo condiciones normales de operación, de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
- No ha sido modificado, intervenido ni reparado por personal no autorizado.
- Se ha realizado el mantenimiento preventivo requerido, conforme a manual del fabricante.

El diagnóstico inicial podrá realizarse vía telefónica o por correo electrónico, con base en la evidencia (fotos, videos o descripción técnica) proporcionada por el cliente. Euroquip notificará al cliente a través de correo electrónico con el resultado del diagnóstico, indicando si la garantía procede o no. En caso necesario, se coordinará la visita de un Técnico de Servicio Autorizado para una evaluación presencial.

Exclusiones de garantía

La presente garantía será excluyente y no aplicable en los siguientes supuestos:

- Utilización del producto en condiciones distintas a las recomendadas o fuera de las especificaciones técnicas establecidas por el fabricante.
- Instalaciones realizadas de manera incorrecta o sin apego estricto al manual de operación y mantenimiento proporcionado por el fabricante.
- Daños ocasionados como consecuencia de:
 - **Desastres naturales:** incluyendo, pero no limitado a, inundaciones, terremotos, huracanes y demás fenómenos meteorológicos o geológicos de fuerza mayor.

- **Accidentes:** eventos fortuitos o inevitables, tales como golpes, caídas, impactos físicos o cualquier otro suceso externo que comprometa la integridad del producto.
- **Mal manejo o maniobras indebidas:** uso inadecuado, operaciones incorrectas, manipulación indebida, almacenamiento deficiente o cualquier acción contraria a las instrucciones establecidas por el fabricante, que afecten el funcionamiento o la integridad del equipo.
- Cualquier alteración, modificación, reparación, mantenimiento o intervención realizada por personas o entidades no autorizadas expresamente por el fabricante.
- Productos que carezcan de número de serie, o cuyo número de serie haya sido removido, alterado, borrado o manipulado de cualquier forma.
- Se consideran piezas de desgaste aquellos componentes que sufren deterioro natural por el uso continuo y requieren reemplazo periódico, tales como quemadores, juntas, perillas, termostatos, empaques de puertas, filtros y ventiladores, entre otros. Estas piezas no están cubiertas por la garantía, ya que su desgaste es consecuencia del funcionamiento normal del equipo y no de defectos de fabricación. Esta exclusión busca proteger al cliente de costos derivados del uso cotidiano y asegurar la correcta operación mediante mantenimiento preventivo.
- Daños ocasionados por deficiencias, fallas o variaciones en la calidad o suministro de energía eléctrica, agua, gas u otros insumos necesarios para el correcto funcionamiento del producto.

Nota: El equipo que haya dejado de funcionar de manera parcial o completa se procederá a realizar un diagnóstico que explique las causas o el motivo. Después del diagnóstico se determinará si el equipo en cuestión es aprobado para garantía. En caso contrario se realizará un presupuesto que dependerá del cliente aceptarlo o rechazarlo.

Procedimiento para hacerla válida

1. El cliente o distribuidor debe contactar al **Centro de Atención al Cliente:**

- Tel: +52 442 592 6320 / +52 446 139 1078 / +52 442 347 6468
- Correo: atencion.cliente@euroquip.com.mx
- Sitio web: www.drago.com.mx/, www.icehaus.com.mx

2. Proporcionar:

- Número de serie
- Modelo del equipo
- Factura de compra
- Dirección física del equipo

3. El equipo será diagnosticado por **Técnicos de Servicio Autorizados Euroquip**. En caso de requerirse traslado a planta, aplicará lo siguiente:
 - **Si la garantía procede**, Euroquip cubrirá el costo de retorno del equipo al cliente.
 - **Si la garantía no procede**, el cliente deberá cubrir los gastos de envío de regreso.

Tiempos y alcances del servicio

Euroquip se compromete a dar seguimiento al caso dentro de un plazo de 5 días hábiles, las intervenciones fuera de un radio de 45 km de un técnico autorizado podrán generar cargos adicionales por viáticos.

Límite de responsabilidad

Euroquip no se hace responsable por daños indirectos, pérdidas de producto, interrupciones de actividad comercial o lucro cesante.

La responsabilidad total de Euroquip no podrá exceder el valor del equipo indicado en la factura.

Marco legal aplicable

Esta garantía se emite de conformidad con lo establecido en la **Ley Federal de Protección al Consumidor**, su reglamento, y demás disposiciones aplicables vigentes en los **Estados Unidos Mexicanos**, Cualquier controversia será resuelta ante los tribunales competentes en la ciudad de **Querétaro, Querétaro**, renunciando las partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Disposiciones finales

Esta garantía aplica exclusivamente a los productos comercializados por **Euroquip S.A. de C.V.** y sus distribuidores autorizados dentro de la República Mexicana. **Euroquip** se reserva el derecho de modificar esta póliza en cualquier momento, sin previo aviso, siempre en apego a la legislación vigente. El servicio de garantía deberá ser prestado únicamente por **Técnicos de Servicio Autorizados Euroquip**, y los manuales de operación se entregan físicamente junto con cada equipo como parte integral de las condiciones de uso.

Garantía extendida

La presente póliza corresponde exclusivamente a la garantía estándar de 12 meses. Euroquip podrá ofrecer, de manera opcional, una garantía extendida de 12 meses adicionales mediante el registro del equipo en el sitio web oficial www.drago.com.mx/, o www.icehaus.com.mx dentro de un plazo máximo de quince (15) días naturales posteriores a la fecha de factura y bajo condiciones específicas. Dicha garantía extendida no forma parte automática de la presente póliza ni modifica su alcance.

Centro de Servicio Autorizado:

Euroquip S.A. de C.V.

Av. del Marqués No. 34, Int. 7
Parque Industrial Bernardo Quintana,
C.P. 76246, El Marqués, Querétaro, México.