

# POLÍTICAS DE GARANTÍAS MÉXICO

Franklin Electric garantiza al comprador original (distribuidor calificado), que los productos estarán libres de defecto en su fabricación en cuanto a materiales utilizados y/o mano de obra empleada por un periodo de 1 año a partir de la fecha de instalación y 2 años a partir de su fecha de fabricación. Para motores sumergibles de 4" a se garantiza un periodo de 2 años a partir de su instalación y 3 años a partir de la fecha de fabricación.

## PROCEDIMIENTO & REGLAMENTO

- El distribuidor autorizado de Franklin Electric que vendió originalmente el producto deberá solicitar al departamento de garantías el número de autorización de retorno de material (RMA), esto antes de enviar el producto para su revisión y diagnóstico. El número de RMA se solicita a través del correo [garantias@fele.com](mailto:garantias@fele.com); como requisito indispensable para obtener este número, se deberá compartir el número de parte del producto y su número de serie (fecha de fabricación).
- La generación del número RMA es solamente un mecanismo de seguimiento interno y trazabilidad hacia el distribuidor, este número de RMA NO significa que el producto se haya aprobado en garantía.
- Una vez que se asigne el número de RMA del producto, el distribuidor deberá de enviar el producto dañado dentro de los próximos 30 días a partir de la fecha de dicha asignación. Productos que no hayamos recibido en este periodo de 30 días se eliminarán de la lista de espera y se tendrá que reiniciar el proceso de asignación de RMA.
- El producto dañado deberá ser enviado físicamente a **Motores Franklin S.A. de C.V.** a través del distribuidor original con **flete pagado y entrega a domicilio**. (Franklin Electric no es responsable del pago del flete de ningún producto en reclamo de garantía).
- El producto no deberá presentar daños estructurales o físicos incluyendo golpes, abolladuras, perforaciones, eje roto, estriado dañado o desgastado, corrosión, clavijas cortadas o cualquier indicio de que el producto no fue utilizado apropiadamente y con los fines de su diseño; en cuanto a componentes eléctricos y electrónicos éstos no deberán de mostrar indicios de su desensamble o cambio de componentes.
- Todos nuestros motores deberán incluir su conector y empate original.
- Todos nuestros productos de aplicaciones sumergibles de 6 pulgadas a 12 pulgadas deberán incluir el **Formato 2207** de instalación.
- Todos nuestros productos de aplicaciones de superficie deberán incluir el **Formato 2208** de instalación.
- Todos nuestros productos de aplicaciones solares deberán de incluir el **Formato 2209** de instalación.
- Todos nuestros productos de la familia SubDrive deberán incluir el Formato de Instalación de SubDrive.
- La garantía de cualquier producto será aprobada o negada una vez que el equipo haya llegado a nuestras instalaciones y se haya hecho su revisión y diagnóstico de falla.



- Productos Little Giant con número de serie mayor de **3 años de antigüedad** no entran al proceso de garantía.
- Franklin Electric en ningún momento será responsable de gastos ajenos por maniobras de instalación o desinstalación, renta de equipo o maquinaria, personal o cualquier otro tipo de gasto relacionado directa o indirectamente a las instalaciones de bombeo.
- Franklin Electric no se hace responsable por daños físicos directos ocasionados a personal, equipo o instalaciones, así como tampoco por daños indirectos relacionados a la misma aplicación en la que se use.
- La responsabilidad de Franklin Electric en esta garantía se limita al **reemplazo** de sus productos, en ninguna circunstancia se hará responsable por gastos relacionados al movimiento, instalación, desinstalación o transporte, que pudieran surgir en relación con el reclamo de garantía. Tampoco se hará responsable por daños, prejuicios o incidentes que se tengan como resultado del uso u operación incorrecta del producto.
- Franklin Electric **NO** se hace responsable por robo o extravío durante el transporte o envío del producto hacia las instalaciones del distribuidor o dirección según sea el caso.
- Franklin Electric se compromete a realizar el diagnóstico y dictamen de garantía al equipo dañado en un plazo no mayor de **15 días hábiles** a partir de la fecha de llegada a las instalaciones de Motores Franklin.
- En caso de que el equipo proceda como garantía, el flete de envío del equipo a reponer en garantía correrá por parte del distribuidor que solicitó el RMA, de igual manera para la devolución de un producto que NO procedió en garantía, el flete deberá ser pagado por el distribuidor que solicitó la garantía.
- Para los productos aprobados como garantía, será necesario confirmar con el equipo de servicio técnico si se desea que la reposición se agregue con la orden de compra más próxima o en caso de ser urgencia que se envíe por separado.
- Cualquier aspecto NO considerado en la presente Políticas de garantías o cualquier excepción a la misma, deberá de ser expuesto a la gerencia de ventas y/o servicio para aclaración.
- Una vez que el equipo haya procedido en garantía, el equipo en reposición ya no cuenta con garantía y no será posible procesar un nuevo RMA.

Motores Franklin se reservará el derecho de realizar el proceso de garantía si el producto no cumple con los requerimientos aquí descritos, una vez hecho el dictamen el distribuidor tendrá como **máximo 30 días** para reclamar sus productos antes de que Motores Franklin disponga de ellos según su conveniencia.

## EXTENSIÓN DE GARANTIAS

Es posible extender la duración de la garantía de productos Franklin en los siguientes casos:

- Al comprar e instalar Motor Sumergible Encapsulado, Bomba y Arrancador FRANKLIN ELECTRIC – La extensión de garantía será con base en el modelo de arrancador que se instale.

| ARRANCADOR            | EXTENSIÓN DE GARANTÍA |
|-----------------------|-----------------------|
| SPS-RV                | 1 año                 |
| IPS-RV                | 2 años                |
| SubDrive Connect Plus | 2 años                |

- Al comprar e instalar Motor Sumergible Encapsulado y Protección FRANKLIN – La extensión de garantía será con base en el modelo de la protección que se instale.

| ARRANCADOR                 | EXTENSIÓN DE GARANTÍA |
|----------------------------|-----------------------|
| IPS-RV                     | 1 año                 |
| Submonitor Connect Premium | 2 años                |

La extensión de garantía será válida únicamente si todos los productos son nuevos y son instalados al mismo tiempo. La fecha de fabricación de los componentes al momento de instalarse no deberá exceder, en ningún caso, de 2 años.

#### FRANKLIN ELECTRIC

Motores Franklin S.A. de C.V.  
 Av. Industrias #502-A,  
 Parque Industrial Kronos CP. 66603  
 Apodaca, Nuevo León – México  
 Tel. 81-8000-1000 Ext. 2.

## NOTA IMPORTANTE

Franklin Electric desea que usted tenga una larga vida útil de nuestros productos. Por tanto, es importante y trascendental para nuestra compañía que los usuarios estén plenamente capacitados en el uso correcto de nuestros productos.

En Franklin Electric el valor del servicio es indispensable por tal razón es de nuestro interés que usted sepa que cuenta en cualquier momento con un servicio respaldado por ingenieros de campo que pueden brindarle la información que usted requiere para el uso correcto de nuestros productos.

Es interés de Franklin Electric que usted haga uso de este servicio y estos pueden ser capacitaciones teóricas, en campo, revisión de instalaciones, material de literatura, manuales, todo esto simplemente comunicando al distribuidor o representante directo sus necesidades de servicio.