

Política de garantía



www.frimax.mx

POLÍTICA DE GARANTÍA

En FRIMAX estamos comprometidos con la plena satisfacción de nuestros clientes, para garantizar esta premisa ofertamos productos carentes de defectos en fabricación, materiales y/o mano de obra bajo condiciones normales de uso y servicio.

La propuesta de FRIMAX se extiende desde la identificación de las necesidades de sus clientes hasta la entrega de soluciones en productos líderes de almacenaje y transporte.

GENERAL:

- Todos nuestros productos cuentan con Garantía por escrito.
- Esta Garantía está limitada al comprador original para la aplicación prevista y es intransferible a propietarios subsiguientes del producto.
- Para hacer valida la Garantía, el producto debe estar liquidado en su totalidad.
- La responsabilidad bajo esta Política de Garantía no deberá exceder el precio de compra pagado.
- Contempla la sustitución o reparación, según sea el caso. En este proceso se garantiza que el producto volverá a operar de manera correcta.
- FRIMAX se reserva el derecho de hacer cambios en el diseño, adiciones o mejoras en sus productos, sin incurrir en ninguna obligación para modificar o realizar cambios similares en los productos fabricados o vendidos previamente.
- Dado que algunos de sus componentes están sujetos a desgaste, se presumirá que el resultado de dicho desgaste, no es un defecto, a menos que se demuestre lo contrario.
- FRIMAX NO tendrá ninguna responsabilidad por cualquier pérdida de carga (producto), uso, traslados y/o otros gastos de almacenamiento y transporte además del tiempo de propietario y/o operario, sueldos, hospedaje y viáticos.
- La aplicación de Garantía queda a discreción exclusiva de FRIMAX.

SOLICITUD:

El procedimiento para solicitud de garantía es el siguiente:

- 1 Ingresar a la página electrónica www.frimax.mx
- 2 Dar click en el enlace "Queremos escucharte".
- 3 Ingresar sus datos de contacto.
- 4 En la pregunta "¿En qué podemos ayudarle?", seleccionar la opción "Solicitud de garantía".
- 5 Ingresar la información completa del reporte de su contingencia. Si lo requiere puedes subir fotografías.
- 6 Dar click en enviar. En breve recibirá una confirmación con el folio de su solicitud en el correo electrónico indicado.

En caso que el Cliente no cuente con este medio electrónico, contactar vía telefónica al [01 \(33\) 3601 0137](tel:013336010137) o sin costo [01 800 836 4909](tel:018008364909) donde se canalizará al Responsable de Servicio Post-Venta para la recolección de la información.

El Responsable de Servicio Post-Venta en conjunto con el Depto. impactado analizan la solicitud con el fin de evaluar si procede o no la Garantía, en un 1 día hábil como máximo.

Se contacta con el cliente para informarle de la resolución mediante el formato correspondiente.

En caso de que proceda dicha Garantía, se harán los preparativos necesarios para corregir cuanto antes la falla.

POLÍTICA DE GARANTÍA CSP FRIMAX

Frimax garantiza:

Servicio y partes: Por un periodo de 30 días o extendida a 90 días para los clientes registrados en el programa **"Membresía VIP"**, a partir de la fecha de entrega al propietario; mientras haya sido operado en condiciones normales.

-Refacciones

- Maxon 1 año (solo aplica si el reemplazo lo realiza un distribuidor Maxon).
- Frimax 1 año (solo aplica si el reemplazo lo realiza un distribuidor Frimax).
- Carrier 3 meses (solo aplica si reemplaza distribuidor Carrier).
- Genéricas (Merik, 3M, bisagras, empaques, Stabilit) 30 días naturales contra defecto de fabricación.

-Servicios correctivos

- Frimax 30 días naturales en mano de obra y refacciones.
- Carrier 30 días naturales en mano de obra y refacciones.
- Maxon 30 días naturales en mano de obra y refacciones.

-Alargado de chasis

- 1 año o 10,000 kms. o lo que ocurra primero en alargado con movimiento de eje.
- 3 meses en extensiones de chasis mano de obra y materiales.
- 30 días naturales en refuerzo de muelles en mano de obra y materiales.

-Carrocerías sobre batea por

1 año mano de obra y materiales

-Aislamiento en unidades Cargo Van

1 año en mano de obra y materiales (excepto en partes originales del chasis que puedan fallar como chapas/cerraduras/empaques/sistema de cierre de puertas, etc., ya es que es una adaptación).

-Mantenimiento de rampas

30 días naturales en mano de obra y refacciones

-Instalación de rampas por

1 año en mano de obra y el equipo

-Refacciones e instalación eléctricas

No hay garantía

-Adaptaciones

30 días naturales en mano de obra y materiales (fabricación e instalación de puerta lateral donde no existía, cambio de puerta cortina a abatibles, etc.)

- Accesorios:

Mamparas, riel logístico, poste logístico, porta llantas, parrillas para servicio de equipos de refrigeración, escalones plegables, escalera plegable, cajas de seguridad y sistema recolector de residuos por 30 días naturales en mano de obra y materiales

-Equipo aliado:

Rampas Maxon, Equipos FB Transport, Equipos Carrier/Thermoking.
En el caso de garantía de equipo aliado se traslada a la que ofrece el fabricante, en cuyo caso Frimax tramitara la reclamación con el proveedor responsable.

Frimax no garantiza:

La garantía queda anulada si se presenta alguna de las siguientes:

Cuando el producto presente evidencias de que ha sido usado de forma inapropiada, por ejemplo:

- Si el defecto reportado es causado por el abuso o sobrecarga en la carrocería.
- La acción de golpes de cualquier tipo, exposición a materiales corrosivos, inflamables o peligrosos.
- Limpieza inadecuada.
- Daño y/o pérdida del producto debido a causas de fuerza mayor, incluyendo caso fortuito, inundación, terremoto, derrumbe, incendio, etc.
- Frimax no es responsable por quejas y/o reclamaciones que no sean presentados en menos de 24 hrs. a partir de presentarse la no conformidad.