

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

• TRANSPORTE

FRIMAX garantiza:

• Carrocería:

Por un período de un año a partir de la fecha de entrega al propietario; mientras haya sido operado en condiciones normales y se hubieran efectuado los mantenimientos recomendados (Manual de usuario y calcomanía ubicada en panel frontal lado piloto).

• Instalación eléctrica:

Se extiende a 30 días de la fecha de entrega de producto bajo defecto de Mano de obra.

Accesorios FRIMAX (Escalera retráctil, Rack, Sistemas corredizo de puerta, Parrilla de servicio, cortina hawaiana, etc.):

- Por un periodo de 1 año a partir de la fecha de expedida la presente póliza, contra defectos de fabricación.
- Rampa, Puerta Cortina, Caja de seguridad, Equipo de refrigeración, etc.:
- Se traslada la garantía que ofrece el fabricante, en cuyo caso FRIMAX tramitará la reclamación con el proveedor responsable.
- Proceso de Diseño y Manufactura basado en la Norma ISO 9001/2008.
- Cumplimiento a las especificaciones requeridas por el Cliente.
- Dimensiones (Interior y Exterior) +/- 1%.
- Capacidad de aislamiento.
- Funcionamiento idóneo de accesorios.
- Personal técnico capacitado y calificado para la fabricación y armado de carrocerías.

FRIMAX no garantiza:

- La Garantía queda anulada si se presente alguna de las siguientes anomalías:
- El número de serie del producto reportado en garantía no coincida con el número de serie definido en la póliza de garantía.
- Falla de la carrocería debido a un defecto en el diseño mediante el suministro de especificaciones a FRIMAX por parte del cliente.
- Cuando el producto presente evidencias de que ha sido usado de forma inapropiada, por ejemplo:
 - Si el defecto reportado es causada por el abuso o sobrecarga en la carrocería.
- La acción de golpes de cualquier tipo, exposición a materiales corrosivos, inflamables o peligrosos.
- La carrocería sufra roturas que ocasionen la penetración de humedad o líquidos.
- Limpieza inadecuada.
- Cuando a la carrocería y a sus elementos se les de un uso distinto a las condiciones de su diseño original.
- Las reparaciones hechas a la carrocería sin la aprobación de FRIMAX.
- Si es realizada una modificación, ajuste o instalación de accesorios adicionales al diseño original de la carrocería entregada.
- Daños debido a la falta de seguir las recomendaciones contenidas en el Manual de usuario y calcomanía ubicada en panel frontal lado piloto.
- Si se reinstala la carrocería en un chasis distinto al originalmente montado.
- Daños 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.