

Política de reparaciones de Omron Electronics LLC

1. Introducción Las reparaciones pueden enviarse a Omron a través de cualquier centro de reparaciones (St. Charles para reparaciones en garantía) o a través de un contacto establecido de Omron (por ejemplo, un distribuidor de Omron). Si el producto de Omron por reparar se compró a través de un distribuidor, haga el trámite de reparación a través de dicho distribuidor.

1.2 Suministre la siguiente información junto con la reparación:

- Nombre de contacto
- Nombre de la empresa
- Dirección
- Teléfono
- Fax
- Lista detallada de las unidades por reparar
- Instrucciones especiales (urgente, envío especial, solicitud de informe, etc.)
- Descripción del problema o falla, si se lo conoce

El envío de varios paquetes debe incluir una nota de embalaje en cada caja, y cada una debe marcarse "1 de X". Se recomienda llenar nuestro "Formulario de descripción de reparaciones". Una vez recibido su pedido de reparación, le enviaremos un fax a su nombre con el presupuesto.

2. Propósito

2.1. La presente Política establece un sistema para que un cliente envíe a reparar un producto y se lo devuelvan. Describe el modo en que el centro de reparaciones OEI maneja estas solicitudes de reparación y el análisis de la garantía.

3. Solicitud

3.1. Este procedimiento se aplica al centro de reparaciones y afecta a los departamentos de Mercadeo y Ventas, distribuidores autorizados de Omron y clientes directos de Omron.

4. Material relacionado

- Formulario de descripción de reparaciones (incluir en la caja con el producto por reparar)
- Hoja de autorización de presupuesto de reparación

5. Formulario de descripción de reparaciones

5.1. El distribuidor (o cliente) de Omron llena un formulario del centro de reparaciones (RDF) con la información que suministra la persona de contacto o el equipo.

5.2. Los formularios RDF se encuentran a disposición en el centro de reparaciones o en el sitio Web. Si se envían a reparación más de 2 productos, llene formularios RDF separados.

6. Número de orden de trabajo

6.1. Todos los trabajos que se lleven a cabo a través del centro de reparaciones recibirán un número de orden de trabajo, el cual puede utilizarse para realizar su seguimiento y confeccionar su historial. Este número figurará en la "hoja de autorización de presupuesto de reparación" que se enviará por fax después de haber analizado el componente.

7. Lugares de los centros de reparaciones

7.1 Se puede enviar el producto a uno de los centros de reparaciones mencionados en el sitio Web, según su garantía. Todas las reparaciones en garantía deben enviarse al centro de reparaciones St. Charles.

8. Garantía de reparación de producto nuevo

8.1. Los productos con garantía se reparan o revisan sin cargo alguno.

8.2. El centro de reparaciones evaluará el producto sólo por su número de lote. Si la unidad no recibe la cobertura de la garantía, el centro de reparaciones enviará un fax con un presupuesto. Si usted piensa que la unidad aún tiene garantía debido a circunstancias atenuantes, como por ejemplo, una garantía prolongada, comuníquese al centro de reparaciones. Todas las garantías están sujetas a los términos y condiciones comunes de Omron. Es posible que se necesite mayor información para completar la evaluación. Si el distribuidor no puede obtener la información necesaria, el centro de reparaciones realizará una determinación en función de la información suministrada y finalizará el procesamiento del producto.

8.3. La determinación de la garantía se da en función de los términos y condiciones de ventas, párrafo 12, del libro de fijación de precios de automatización industrial (FA). Éste establece que, "Omron garantiza, durante un período de 12 meses a partir de la fecha del envío, que sus productos no contienen defectos de materiales o fabricación". La obligación de Omron conforme a la presente garantía se limita en forma exclusiva a la reparación o al reemplazo según el criterio de Omron.

8.4. Se les solicitará a los distribuidores que presenten los comprobantes de fecha de envío para los reclamos de garantía en cuestión. Las notas de embalaje y las facturas se consideran comprobantes de envío y el Centro de Reparaciones las acepta.

9. Posibilidad de reparación de productos

9.1. Los modelos de productos que pueden repararse son los siguientes: controladores lógicos programables (PLC), controladores de temperatura, contadores, temporizadores SYD, sensores de medición, terminales de pantalla, módulos de comunicación y de E/S, impulsores.

9.2. Los modelos de productos como sensores y temporizadores, contadores (TTC), controladores sellados de temperatura, interruptores de seguridad y productos de software no pueden repararse debido a su bajo costo y fabricación. Los productos que no pueden repararse sólo se evalúan si se encuentran con la cobertura de la garantía y cuando se lo solicita.

10. Garantía del trabajo de reparación

10.1. El centro de reparaciones de Omron garantiza el trabajo de reparación del producto durante un (1) año a partir de su envío. La presente garantía cubre el panel de control o circuito completo, no sólo las partes reemplazadas. Simplemente envíe la unidad señalando el estado de la garantía. Los elementos reparados con garantía llevarán un recordatorio del plazo de la garantía.

11. Reparaciones en fábrica únicamente

11.1. Algunos productos no pueden repararse a nivel local. Si el producto debe enviarse a una fábrica que se encuentra fuera del país, se le hará saber en el presupuesto. En este caso, los plazos de reparación pueden prolongarse.

11.2. Si lo autoriza, el Centro de Reparaciones enviará el producto a la fábrica. En este caso, el distribuidor/cliente se hará cargo de los gastos de envío y manipulación. Una vez que se repare el

producto y regrese al Centro de Reparaciones, se enviará una información de las fallas al distribuidor/cliente si se lo solicita al momento de realizar el presupuesto.

12. Reparaciones locales

12.1. El centro de reparaciones realizará una evaluación visual de los productos antes de efectuarles una prueba eléctrica.

12.2. Los productos se evaluarán al momento de su recepción. Después de la evaluación, se le envía un fax al distribuidor/cliente donde se le informa sobre el problema detectado y el costo de la reparación del producto.

12.3. No se realizan reparaciones sin la autorización del distribuidor/cliente.

12.4. El distribuidor/cliente cuenta con cinco (5) días hábiles para obtener la autorización e informar al Centro de Reparaciones. El distribuidor/cliente seguirá recibiendo el presupuesto en forma semanal hasta que el Centro de Reparaciones obtenga la autorización.

12.5. Una vez recibida la autorización para la reparación, el Centro de Reparaciones efectuará las reparaciones necesarias. Cuando el producto esté reparado, se lo volverá a probar para comprobar su correcto funcionamiento y se lo enviará al distribuidor/cliente. Por separado, se envía una factura con los cargos. Para efectuar pagos, Omron acepta las tarjetas de créditos más importantes.

13. Reparaciones urgentes/de emergencia

13.1. Las reparaciones urgentes se realizarán dentro de un plazo de 2 días hábiles sólo para casos de emergencia. Las reparaciones de emergencia son para clientes con situaciones de emergencia de línea o clientes sin productos en reserva. Las reparaciones de emergencia tendrán el 25 % de recargo con respecto al costo de una reparación estándar, además de los gastos de flete.

13.2. El Centro de Reparaciones efectuará pruebas para determinar la falla del producto. No ofrecemos la garantía de poder realizar la reparación de la unidad. Los cargos por urgencia se aplican por unidad.

14. Envío

14.1. Una vez que se aceptan los cargos y se repara la unidad, se la enviará directamente al distribuidor/cliente (destino FOB). Los envíos directos deben recibir la autorización del Centro de Reparaciones antes de enviar cualquier producto.

15. Exención de responsabilidades

15.1. El Centro de Reparaciones de Omron se reserva el derecho de modificar los cargos y/o precios sin necesidad de un aviso previo por escrito.
