



# POLÍTICA DE GARANTÍA

PERGE — Productos y Servicios / Comercializadora e Importadora

---

## 1. Objeto y alcance

La presente Política de Garantía establece las condiciones aplicables a los productos, equipos, tableros, componentes y servicios fabricados, integrados, instalados, suministrados o ejecutados por PERGE, incluyendo las operaciones realizadas por sus áreas de Productos y Servicios y Comercializadora.

La garantía cubre exclusivamente defectos comprobados que sean directamente atribuibles a la fabricación, montaje, integración, conexión, programación, configuración, parametrización o servicio ejecutado por PERGE, dentro del alcance contratado.

En productos o componentes fabricados por terceros, la garantía estará adicionalmente sujeta a las condiciones establecidas por sus respectivos fabricantes o proveedores.

La responsabilidad de PERGE se limitará, según corresponda, a la reparación, corrección, ajuste, reemplazo o gestión de garantía del elemento afectado.

El período de garantía será el establecido en la cotización, orden de compra, contrato o condición particular correspondiente.

## 2. Condiciones para mantener la garantía

Para conservar la vigencia de la garantía, el producto, equipo o sistema deberá:

- Ser instalado, utilizado y operado conforme a su diseño, especificaciones técnicas, manuales y condiciones previstas para el proyecto.
- Mantener las condiciones eléctricas, mecánicas, ambientales y de operación consideradas en su diseño.
- Ser operado y mantenido por personal competente.
- Mantener correctamente operativos los sistemas de protección eléctrica, mecánica y ambiental.
- Mantener las condiciones de alimentación eléctrica dentro de los límites especificados.
- Cumplir las instrucciones de operación, seguridad y mantenimiento entregadas por PERGE y/o por los fabricantes.
- Mantener adecuadamente los sistemas de ventilación, climatización, calefacción, filtrado, presurización, sellado, drenaje y demás elementos necesarios para las condiciones de operación y protección del equipo.
- No ser modificado, intervenido o reparado sin autorización previa y escrita de PERGE cuando dicha intervención pueda afectar el producto o sistema garantizado.

## 3. Exclusiones por intervención o modificación

La garantía no cubrirá fallas, daños o mal funcionamiento relacionados directa o indirectamente con intervenciones, modificaciones o reparaciones efectuadas por el cliente o terceros sin autorización de PERGE.

Se consideran, entre otras:

- Apertura o modificación de circuitos.
- Reparaciones, desconexiones o reconexiones.
- Modificación del cableado, numeración, identificación, terminales, conectores, barras o puestas a tierra.
- Alteraciones de circuitos de fuerza, control, comunicaciones, instrumentos, sensores o actuadores.
- Modificaciones mecánicas del gabinete o equipo.
- Incorporación, retiro, sustitución o cambio de componentes o accesorios.
- Incorporación de nuevos consumos, motores, cargas o actuadores.
- Instalación de equipos de características diferentes o repuestos no equivalentes.
- Modificación o reemplazo de protecciones, contactores, variadores, partidores, PLC, fuentes, relés, controladores u otros dispositivos.
- Instalación de componentes o accesorios no contemplados originalmente.

Cualquier modificación que altere las condiciones eléctricas, térmicas, mecánicas, de comunicación o control consideradas originalmente podrá excluir de garantía el conjunto o sistema afectado.

Cuando exista evidencia de intervención de terceros, PERGE podrá realizar un diagnóstico técnico antes de determinar la cobertura.

#### **4. Configuración, parámetros y software**

Quedan excluidas las fallas ocasionadas por modificaciones realizadas por el cliente o terceros en configuraciones, parámetros, firmware, software o lógica de control. Esto incluye, entre otros, cambios en:

- Corrientes nominales.
- Rampas y límites de frecuencia.
- Protecciones térmicas.
- Tiempos y curvas de disparo.
- Direcciones de comunicación.
- Firmware.
- Programas y lógica de control.
- Parámetros de variadores, partidores, relés, PLC, HMI, controladores, equipos de medición o sistemas de supervisión.

#### **5. Condiciones eléctricas externas**

La garantía no cubrirá daños o fallas originados por condiciones externas al producto o sistema suministrado por PERGE, incluyendo:

- Sobretensiones o subtensiones.
- Pérdida o desbalance de fases.
- Armónicos y transientes eléctricos.
- Cortocircuitos externos.
- Deficiencias o fallas de la red de alimentación.
- Mala calidad de energía.
- Fallas de motores, transformadores o cables externos.
- Deficiencias del sistema de puesta a tierra que no se encuentren bajo responsabilidad de PERGE.

- Señales, sistemas o equipos externos que provoquen o contribuyan a la falla.

## **6. Condiciones ambientales y protección**

La garantía no cubrirá daños o fallas producidos por condiciones ambientales superiores o diferentes a las consideradas en el diseño o especificaciones del producto.

Esto comprende, entre otras, exposición a polvo excesivo o conductor, humedad, condensación, agua, salinidad, ambiente marino, productos químicos, gases corrosivos, vapores, hidrocarburos, temperaturas extremas, radiación solar excesiva, vibraciones superiores a las consideradas y otros agentes contaminantes.

Asimismo, no se cubrirán fallas derivadas del deterioro, desconexión, falta de mantenimiento o funcionamiento deficiente de elementos destinados a mantener las condiciones de protección ambiental o térmica, tales como ventiladores, filtros, climatización, calefacción anticondensación, intercambiadores de calor, termostatos, higrostatos, sistemas de presurización, sellos, empaquetaduras, prensaestopas, celosías, drenajes y sistemas de filtrado.

Cuando el correcto funcionamiento de estos elementos sea responsabilidad del cliente, su mantenimiento será de cargo de éste.

## **7. Protecciones**

PERGE no será responsable por daños derivados de la falla, alteración, desconexión, incorrecta coordinación o modificación de sistemas de protección que no se encuentren bajo su responsabilidad directa.

La garantía no cubrirá daños cuando las protecciones hayan sido modificadas, deshabilitadas, puenteadas, reemplazadas por equipos no equivalentes, configuradas fuera de los parámetros establecidos u operadas fuera de sus condiciones de diseño.

## **8. Mantenimiento preventivo**

La vigencia de la garantía supone que el cliente mantenga el producto o sistema en las condiciones originales requeridas para su operación.

Dependiendo de la instalación, esto podrá incluir inspección, limpieza, revisión de filtros y ventilación, torque de conexiones, termografía, revisión de calefacción anticondensación, sellos y empaquetaduras, control de corrosión, temperatura y humedad, y revisión de alarmas y registros de falla.

La falta de mantenimiento podrá constituir causal de exclusión cuando exista relación entre dicha falta y la falla reclamada.

## **9. Fuerza mayor y causas externas**

La garantía no cubrirá daños provocados por hechos ajenos al control de PERGE, incluyendo accidentes, incendios externos, rayos o descargas atmosféricas, terremotos, inundaciones, aluviones, derrumbes, erupciones volcánicas, fenómenos climáticos extraordinarios, vandalismo, disturbios, sabotaje, guerra, fallas generales de suministro eléctrico, caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otro evento externo que no sea imputable a PERGE.

## **10. Procedimiento para solicitar garantía**

Ante una eventual falla, el cliente deberá informar a PERGE antes de intervenir el producto o sistema, siempre que las condiciones de seguridad y continuidad operacional lo permitan.

La solicitud deberá incluir, cuando sea posible:

- Identificación del producto, tablero o equipo.
- Número de cotización, orden de compra, proyecto u orden de trabajo.
- Fecha y descripción de la falla.
- Condiciones de operación al momento del evento.
- Fotografías o videos.
- Alarmas y registros disponibles.
- Registros de PLC, HMI, variadores, protecciones u otros sistemas.
- Información sobre intervenciones realizadas previamente.

PERGE podrá solicitar antecedentes adicionales o realizar una inspección técnica para determinar el origen de la falla y si ésta corresponde a una condición cubierta por garantía.

## **11. Intervenciones de emergencia**

Cuando por razones de seguridad o continuidad operacional sea necesario intervenir antes de la inspección de PERGE, el cliente deberá, cuando sea posible, documentar previamente el estado del sistema mediante fotografías, videos, registros de alarmas y descripción de las acciones ejecutadas.

Una intervención de emergencia no implicará automáticamente la pérdida de la garantía. PERGE evaluará técnicamente si dicha intervención tuvo relación con la falla o dificultó determinar su causa.

## **12. Diagnóstico y costos**

Si la evaluación técnica determina que la falla no corresponde a una condición cubierta por esta garantía, PERGE podrá cobrar los costos asociados al diagnóstico y atención, incluyendo horas de ingeniería y personal técnico, traslado, viáticos, alojamiento, instrumentos especiales, repuestos, reparaciones y otros costos directamente relacionados.

Estos servicios serán informados y cotizados de acuerdo con las tarifas vigentes de PERGE.

## **13. Garantía de componentes de terceros**

Los equipos, componentes y productos de terceros suministrados o instalados por PERGE estarán sujetos adicionalmente a las condiciones y períodos de garantía establecidos por sus respectivos fabricantes.

La sustitución de un componente o producto no implicará automáticamente una extensión del período general de garantía, salvo que el fabricante, PERGE o las condiciones particulares establezcan expresamente lo contrario.

## **14. Limitación de responsabilidad**

La garantía de PERGE se limita a los productos, trabajos y servicios expresamente incluidos en el alcance contratado.

Salvo acuerdo contractual expreso en contrario, la garantía no contempla compensaciones por pérdida de producción, lucro cesante, detenciones de planta, pérdida de información, penalidades de terceros, daños indirectos o consecuenciales, ni costos de operación derivados de la indisponibilidad del producto o sistema.

## **15. Condiciones particulares y aceptación**

La aceptación de la cotización, orden de compra, contrato, suministro o recepción del producto implica el conocimiento y aceptación de esta Política de Garantía, salvo condiciones particulares acordadas expresamente y por escrito.

En caso de discrepancia entre esta política y las condiciones particulares establecidas en un contrato, cotización u orden de compra formalmente aceptada por PERGE, prevalecerán dichas condiciones particulares.