

1. OBJETO Y ALCANCE

Aplica a productos, equipos, tableros, componentes y servicios fabricados, integrados, instalados o suministrados por PERGE (Productos y Servicios / Comercializadora).

Cubre solo defectos comprobados atribuibles a fabricación, montaje, integración, conexionado, programación o servicio ejecutado por PERGE, dentro del alcance contratado. Productos de terceros quedan sujetos además a la garantía de su fabricante.

Cobertura: reparación, corrección, ajuste, reemplazo o gestión de garantía del elemento afectado. Plazo: el indicado en cotización, orden de compra, contrato o condición particular.

2. CONDICIONES PARA MANTENER LA GARANTÍA

- Instalación y operación según diseño, especificaciones y manuales.
- Mantener condiciones eléctricas, mecánicas y ambientales de diseño.
- Operación y mantenimiento por personal competente.
- Protecciones eléctricas, mecánicas y ambientales operativas.
- Alimentación eléctrica dentro de límites especificados.
- Cumplir instrucciones de operación, seguridad y mantenimiento.
- Mantener ventilación, climatización, filtrado, sellado y drenaje.
- No modificar ni reparar sin autorización previa y escrita de PERGE.

3. EXCLUSIONES POR INTERVENCIÓN O MODIFICACIÓN

Sin autorización de PERGE, excluye: apertura o modificación de circuitos; reparaciones, desconexiones o reconexiones; cambios en cableado, numeración, terminales, barras o puesta a tierra; alteración de circuitos de fuerza, control, comunicaciones, instrumentos o actuadores; modificaciones mecánicas del gabinete; incorporación, retiro o cambio de componentes o accesorios; nuevos consumos, motores o cargas; equipos o repuestos no equivalentes; reemplazo de protecciones, contactores, variadores, partidores, PLC, fuentes, relés o controladores; componentes no contemplados originalmente.

Cualquier alteración de las condiciones eléctricas, térmicas, mecánicas o de control puede excluir de garantía el conjunto o sistema afectado. Ante evidencia de intervención de terceros, PERGE podrá realizar un diagnóstico técnico previo.

4. CONFIGURACIÓN, PARÁMETROS Y SOFTWARE

Quedan excluidas las fallas por modificaciones del cliente o terceros en: corrientes nominales, rampas y límites de frecuencia, protecciones térmicas, tiempos y curvas de disparo, direcciones de comunicación, firmware, programas y lógica de control, y parámetros de variadores, partidores, relés, PLC, HMI o sistemas de supervisión.

5. CONDICIONES ELÉCTRICAS EXTERNAS

No cubre daños originados por: sobretensiones o subtensiones, pérdida o desbalance de fases, armónicos y transientes eléctricos, cortocircuitos externos, deficiencias de la red de alimentación, mala calidad de energía, fallas de motores, transformadores o cables externos, deficiencias de puesta a tierra ajenas a PERGE, o señales y equipos externos que provoquen la falla.

6. CONDICIONES AMBIENTALES Y PROTECCIÓN

No cubre daños por condiciones ambientales superiores o distintas al diseño: polvo, humedad, condensación, agua, salinidad, ambiente marino, químicos, gases corrosivos, temperaturas extremas, radiación solar o vibraciones excesivas.

Tampoco cubre fallas por deterioro o falta de mantenimiento de ventiladores, filtros, climatización, calefacción, anticondensación, sellos, empaquetaduras, celosías o drenajes cuyo mantenimiento sea responsabilidad del cliente.

7. PROTECCIONES

PERGE no responde por daños derivados de falla, alteración, desconexión, mala coordinación o modificación de protecciones ajenas a su responsabilidad directa, ni si fueron deshabilitadas, puenteadas, reemplazadas por equipos no equivalentes o mal configuradas.

8. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

La vigencia de la garantía supone mantener las condiciones originales de operación: inspección, limpieza, revisión de filtros y ventilación, torque de conexiones, termografía, control de corrosión, temperatura y humedad, y revisión de alarmas y registros. La falta de mantenimiento puede ser causal de exclusión si se relaciona con la falla.

9. FUERZA MAYOR Y CAUSAS EXTERNAS

No cubre daños por accidentes, incendios externos, rayos, terremotos, inundaciones, aluviones, fenómenos climáticos extraordinarios, vandalismo, sabotaje, guerra, falla general de suministro eléctrico u otro evento externo no imputable a PERGE.

10. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR GARANTÍA

Informar a PERGE antes de intervenir el producto, siempre que la seguridad y continuidad operacional lo permitan, incluyendo:

- Identificación del producto, tablero o equipo.
- N° de cotización, OC, proyecto u orden de trabajo.
- Fecha y descripción de la falla.
- Condiciones de operación al momento del evento.
- Fotografías, videos, alarmas y registros disponibles.
- Intervenciones realizadas previamente.

PERGE podrá solicitar antecedentes adicionales o inspeccionar para determinar el origen de la falla.

11. INTERVENCIONES DE EMERGENCIA

Si es necesario intervenir antes de la inspección de PERGE, documentar previamente el estado del sistema (fotos, videos, registros). Esto no implica pérdida automática de garantía; PERGE evaluará su relación con la falla.

12. DIAGNÓSTICO Y COSTOS

Si la falla no corresponde a una condición cubierta, PERGE podrá cobrar el diagnóstico y atención: horas de ingeniería y técnico, traslado, viáticos, instrumentos especiales, repuestos y reparaciones, según tarifas vigentes.

13. GARANTÍA DE COMPONENTES DE TERCEROS

Los equipos y componentes de terceros quedan sujetos además a las condiciones de sus fabricantes. Sustituir un componente no extiende automáticamente el plazo general de garantía, salvo acuerdo expreso.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La garantía se limita a lo expresamente incluido en el alcance contratado. Salvo acuerdo expreso, no cubre lucro cesante, detención de planta, pérdida de información, penalidades de terceros ni daños indirectos o consecuenciales.

15. CONDICIONES PARTICULARES Y ACEPTACIÓN

Aceptar la cotización, orden de compra, contrato o recibir el producto implica aceptar esta Política de Garantía, salvo condiciones particulares acordadas por escrito. Ante discrepancia, prevalecen las condiciones particulares aceptadas por PERGE.