

10.- GARANTÍAS

- a. 2 años en maquinaria Rhino
- b. 2 años en básculas Rhino
- c. 2 años en utensilios Caledonia
- d. 1 año en maquinaria Vinson
- e. 6 meses en básculas Vinson

10.2 Quedan exentos de la garantía de 2 años en maquinaria, el remplazo de accesorios o componentes internos por desgaste natural o por el uso propio del equipo, así como cualquier mantenimiento preventivo o cambio de aceite o grasa lubricante.

10.3 Una vez transcurridos los 30 días de devolución por garantía, los equipos cuentan con el periodo de garantía restante arriba descrito.

En caso de que el DISTRIBUIDOR requiera un servicio de reparación por garantía, el DEPARTAMENTO ofrece las siguientes opciones:

- a. Más de 100 centros de servicio a nivel nacional, los cuales podrá consultar en la página de internet rhino.mx
- b. Envío al Centro de Servicio Matriz.

10.4 Tanto el cliente final como el DISTRIBUIDOR pueden asistir a reclamar una reparación por garantía en cualquiera de los Centro de Servicio Autorizados con la factura original emitida por el DISTRIBUIDOR o del DEPARTAMENTO, la cual debe llevar el número de serie.

En caso de que el Centro de Servicio Autorizado determine que no procede como garantía, este le entrega una cotización previa para su autorización.

Si el DISTRIBUIDOR o el cliente final no lo autorizan, el Centro de Servicio Autorizado debe regresar el equipo en las mismas condiciones en que las recibió y este podrá cobrar un monto por concepto de "revisión" o flete en caso de que este aplique.

10.5 En caso de no contar con un Centro de Servicio Autorizado en la zona o region, el DISTRIBUIDOR puede solicitar una reparación de garantía directamente con el DEPARTAMENTO.

Para poder iniciar con el proceso de reparación por garantía, es importante llenar la "Solicitud de recolección" (Anexa 6) y enviarla al correo servicio@rhino.mx, posteriormente se envía el número de guía en no más de 24 horas hábiles.

En caso de una recolección en la CDMX y Área Metropolitana, ésta se programa en un lapso no mayor a 48 horas hábiles.

Toda garantía está sujeta a un diagnóstico el cual se realiza través del Centro de Servicio Matriz del DEPARTAMENTO, quien efectúa la debida comprobación de las condiciones del equipo, así como una revisión general de accesorios y empaque con lo cual valida la garantía en un tiempo máximo de 48 horas hábiles después de recibida la mercancía.

Si el diagnóstico indica que "No procede", se envía la cotización de la reparación, la cual está sujeta a la autorización y pago del DISTRIBUIDOR.

En caso de que el cargo por reparación no sea autorizado o pagado, el equipo se envía al DISTRIBUIDOR con cargo de flete, además se emiten las notas de cargo correspondientes al costo de flete con el cual viajó al Centro de Servicio Matriz del DEPARTAMENTO.

Una vez emitido el diagnóstico como "Procedente" se realiza la reparación libre de cargo y en no más de 2 días hábiles se embarca, enviándole al DISTRIBUIDOR por medio de correo electrónico el número de guía y las acciones realizadas.