



Garantía de Equipos Protonmaq

En Protonmaq queremos que tus equipos trabajen seguros y por mucho tiempo. Por eso, todos nuestros equipos cuentan con una **garantía formal** que resume lo siguiente:

1. ¿Cuánto dura la garantía?

- 12 meses o 1.000 horas de uso si el equipo cuenta con horómetro, lo que ocurra primero, desde la fecha de entrega.
- Cubre defectos de fabricación en componentes y mano de obra.

No cubre el desgaste normal de piezas como neumáticos, bujes, rodamientos, cadenas, sellos, retenes, aceites, filtros, fusibles, ampolletas y otros elementos de desgaste habitual.

2. ¿Qué necesito para mantener la garantía?

Para que la garantía sea válida, es importante:

- Hacer los mantenimientos preventivos según el plan del fabricante.
- Que los mantenimientos sean realizados por personal autorizado por Protonmaq (acreditado por nosotros o listado en nuestra web).
- Avisar de inmediato a nuestro Departamento de Soporte Técnico ante cualquier falla y no seguir utilizando el equipo hasta recibir instrucciones.
- No intervenir, modificar ni reparar el equipo con terceros no autorizados.

Si el equipo es intervenido por personal no autorizado o no se realizan los mantenimientos preventivos, la garantía puede quedar sin efecto.

3. ¿Qué hago si el equipo falla?

1. Contáctanos a Soporte Técnico (correo o teléfono).
2. Ten a mano esta información:
 - Modelo del equipo
 - Número de serie
 - Horas de uso
 - Descripción del problema

Un técnico evaluará el caso y coordinará la visita en terreno o el ingreso a taller, según lo que corresponda.



- Entregamos una respuesta inicial dentro de 48 horas hábiles.
 - Si hay demoras por faltas de repuestos, fuerza mayor u otros factores externos, te mantendremos informado.
-

4. ¿Qué cosas NO cubre la garantía?

Entre otras situaciones, la garantía no cubre:

- Daños por uso inadecuado, sobrecarga, golpes, caídas, mala operación o falta de lubricación.
 - Reparaciones hechas por personal no autorizado por Protonmaq.
 - Daños por condiciones extremas, corrosión, incendios, robos, vandalismo o catástrofes naturales.
 - Gastos de transporte, grúas auxiliares, seguros, viáticos, ni equipos de reemplazo mientras el equipo esté detenido.
 - Cualquier daño provocado por no seguir el manual de uso y seguridad.
-

5. ¿Qué pasa con rodamientos y partes de desgaste?

- Rodamientos, bujes, cadenas, sellos y otras piezas de fricción se consideran partes de desgaste.
- Protonmaq solo las cubre si se demuestra que la falla es por defecto de fabricación, y si:
 - El equipo está dentro del plazo de garantía.
 - Tiene sus mantenimientos preventivos documentados y hechos por personal autorizado.

No cubrimos:

- Desgaste normal por uso.
 - Daños por falta de lubricación o mantención.
 - Golpes, sobrecargas o accidentes.
-

6. ¿Y si la reparación se demora mucho?

Si una reparación requiere que el equipo esté detenido por más de 20 días hábiles, Protonmaq podrá evaluar:

- Entregar un equipo de respaldo, o



- Proponer una solución alternativa.

Esto es opcional, sujeto a disponibilidad y evaluación interna, y no es una obligación contractual.

7. Alcance de nuestra responsabilidad

La garantía de Protonmaq se enfoca en:

- Reparar el equipo o
- Reemplazar las piezas defectuosas por fallas de fabricación.

La garantía no incluye:

- Devolución del dinero o cambio del equipo, salvo que determinemos que la falla es irreparable dentro del período de garantía.
- Indemnizaciones por pérdida de producción, lucro cesante, daños a terceros u otros perjuicios derivados de la detención del equipo.