



Política de garantía de productos de Snorkel

1) **Snorkel** les garantiza a sus centros autorizados de ventas y servicios (de aquí en adelante denominados "SSC") que los equipos nuevos que fabrique y venda no tendrán defectos en el material ni la mano de obra durante un período de dos (2) años a partir de la fecha de entrega a los clientes. La garantía se aplicará siempre que la máquina se maneje de conformidad con las reglas, las precauciones, las instrucciones y los requisitos de mantenimiento que se describen en los manuales pertinentes de uso, piezas y servicios de Snorkel. Además, Snorkel garantiza que los componentes estructurales, específicamente la unidad principal, el bastidor, la placa giratoria, las plumas y los brazos tijera de las máquinas nuevas que fabrique no tendrán defectos en el material ni la mano de obra durante un período adicional de tres (3) años. Las piezas que, tras una revisión del Departamento de garantía o un representante designado de Snorkel, resulten ser defectuosas serán reemplazadas o reparadas por Snorkel a través de Comerciantes autorizados locales. La garantía estructural excluye de forma específica los efectos adversos en la estructura de la máquina que surjan de daños, el maltrato o el uso incorrecto de los equipos.

2) Las máquinas pueden almacenarse en el depósito de un Distribuidor o SSC autorizado durante un período máximo de seis (6) meses a partir de la fecha de envío de Snorkel antes de que comience automáticamente el período de garantía para cada una de las máquinas.

3) El Distribuidor o SSC es responsable de completar y enviar a Snorkel un Formulario de registro de garantía que incluya un Registro de inspección previa a la entrega antes del alquiler, el préstamo o la demostración de la máquina, o antes de la entrega a un usuario final. En el caso de que la máquina se venda directamente a clientes finales, el cliente final tiene la misma responsabilidad.

4) Los clientes finales, SSC, distribuidores o comerciantes no tendrán derecho a los beneficios de esta garantía, y Snorkel no tendrá ninguna obligación en virtud de la presente a menos que se haya completado y enviado el "Registro de inspección previa a la entrega" al Departamento de garantía de Snorkel en un plazo de quince (15) días a partir de la entrega del producto de Snorkel al Cliente, o a la flota de demostración o alquiler del Comerciante. Snorkel debe recibir, en un plazo de diez (10) días, una notificación por escrito acerca de la venta de una máquina de la flota de alquiler de un Comerciante o SSC a un Cliente durante el período de garantía.

5) Las piezas que, tras una revisión del Departamento de asistencia técnica de productos de Snorkel, resulten ser defectuosas durante el período de garantía especificado se reemplazarán o repararán a exclusivo criterio de Snorkel, a través de su Distribuidor o SSC autorizado local, sin cargo. Las piezas que se reemplacen en virtud de la garantía deben ser piezas originales de Snorkel obtenidas a través de un Distribuidor o SSC autorizado de Snorkel, a menos que el



Política de garantía de productos de Snorkel

6) Todas las piezas reclamadas bajo garantía deben estar disponibles para su devolución e inspección a solicitud durante un período de 90 días a partir de la fecha de envío de la reclamación. Es necesario que todas las piezas estén etiquetadas o marcadas individualmente con su número de pieza y el número de reclamación de garantía. Todas las piezas que se devuelvan deben conservar su estado de fábrica, sin alteraciones en el diseño original. Si las piezas pueden repararse, el Grupo de asistencia técnica de productos o el Departamento de garantía de Snorkel deberán autorizar la reparación antes de que se lleve a cabo. Transcurridos los 90 días, todas las piezas reemplazadas bajo garantía que no se hayan devuelto a Snorkel deben destruirse. Si no se presentan las piezas solicitadas por el Administrador de garantía para su inspección en un período de 14 días, se rechazará automáticamente la reclamación en su totalidad. Los materiales que se devuelvan para la inspección de garantía deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Se deben embalar con cuidado para evitar que se produzcan daños adicionales durante el envío
- Se debe vaciar su contenido, y se deben tapar o cubrir todos los orificios abiertos
- Se deben enviar en un contenedor etiquetado o marcado con el número de RMA
- Se debe enviar con PORTE PAGADO (servicio de envío por tierra únicamente). Los artículos que se devuelvan por garantía por cualquier otro medio pueden rechazarse y devolverse, a menos que Snorkel lo apruebe con antelación

7) De acuerdo a las indicaciones del Departamento de garantía de Snorkel, las piezas de los productos de Snorkel que deban reemplazarse o repararse en virtud de esta garantía deben devolverse para su inspección con porte pagado. Se debe solicitar al Departamento de garantía de Snorkel una RMA (Autorización de devolución de materiales), cuya copia debe adjuntarse a las piezas que se devuelven.

8) Todas las piezas de repuesto de la garantía se le enviarán con porte pagado (cargos estándar; servicio de envío por tierra únicamente) al Comerciante o SSC, o al Cliente desde el Departamento de piezas de Snorkel, el Departamento de servicios o el Proveedor. El cliente será responsable de cualquier otro método de envío.

9) Todas las reclamaciones de garantía están sujetas a la aprobación del Departamento de servicios de Snorkel. Snorkel se reserva el derecho de limitar o regular las reclamaciones con respecto a piezas defectuosas, mano de obra o tiempo de recorrido en función de la práctica habitual.

10) Según la política de reembolso, por mano de obra se pagará un 75 % de la tarifa de la planta por hora registrada. Por tiempo de recorrido se pagarán 50 USD por hora, hasta un máximo de 3 horas. Snorkel pagará 1 hora de resolución de problemas por reclamación de garantía, a menos que el Departamento de garantía de Snorkel acuerde lo contrario de forma expresa, por escrito y con antelación. Debe presentarse una declaración de tarifa anual ante el Administrador de garantía de Snorkel antes del 31 de enero, y esta será la tarifa de reembolso que se utilizará durante el año calendario.



Política de garantía de productos de Snorkel

GARANTÍA DE PIEZAS DE REPUESTO

1. Toda pieza que se reemplace en virtud de esta garantía limitada no está sujeta a cobertura adicional después del período de garantía establecido para la máquina en la cual se instaló la pieza.
2. Toda pieza de repuesto que se venda (no entregada en virtud de una reclamación de garantía) estará sujeta a un período de garantía de seis (6) meses a partir de la fecha de facturación.
3. Las piezas almacenadas por un Distribuidor o SSC autorizado están cubiertas por la garantía durante un período de doce (12) meses a partir de la fecha de facturación, siempre que dichas piezas se hayan almacenado de forma adecuada a fin de evitar daños y su deterioro (conforme a la revisión de Snorkel).

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

Debe notificarse al Departamento de garantía de Snorkel acerca de cualquier posible situación de garantía durante el período de garantía correspondiente en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas. El personal que realice una reparación o un reemplazo importante de piezas en garantía debe obtener la aprobación específica del Departamento de garantía de Snorkel antes de realizar la reparación o el reemplazo del artículo en garantía.

Cuando un Distribuidor, SSC o Cliente considere que hay una situación de reclamación de garantía, deben seguirse los siguientes pasos:

- El Cliente, SSC o Distribuidor debe realizar una orden de compra de piezas de repuesto auténticas de Snorkel.
- Snorkel debe enviar las piezas a través del método solicitado (de conformidad con el tiempo de respuesta requerido).
- Se debe confirmar que hay un técnico titulado disponible para reemplazar la pieza, y que Snorkel ha aceptado que dicha persona realice el trabajo en virtud de la garantía de la máquina. Si esto no se cumple, puede invalidarse la garantía.
- El Cliente, SSC o Distribuidor debe asignarle a la reparación un número de reclamación de garantía.
- Toda la correspondencia relacionada con la reclamación debe presentarse en un formulario de reclamación de garantía oficial suministrado por el Departamento de garantía de Snorkel.
- Todas las reclamaciones de garantía deben presentarse en un plazo de 30 días a partir de la fecha de reparación de la máquina.



Política de garantía de productos de Snorkel

DAÑOS DE TRANSPORTE

- Si se recibe una máquina dañada, deben registrarse los daños en el conocimiento de embarque o en los documentos de entrega, y deben tomarse fotografías en el punto de entrega antes de firmar la aceptación del envío.
- El Distribuidor debe comunicarse con la empresa de transporte y con Snorkel, y cualquiera de las partes debe registrar una reclamación por daños de inmediato.
- Los requisitos anteriores se aplican únicamente a los daños de transporte relacionados con los equipos entregados por el servicio de transporte de Snorkel. Los problemas de transporte del Cliente quedan excluidos de esta política de garantía.

ESTA POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS EXCLUYE ESPECÍFICAMENTE LO SIGUIENTE:

1. Los motores, los neumáticos y las baterías son fabricados por proveedores especializados que prestan sus servicios a Snorkel y tienen sus propias políticas de garantía. No obstante, Snorkel extenderá, en la medida de lo posible, la protección de dicha garantía al Distribuidor, SSC o Cliente.
2. Los productos de Snorkel que se hayan modificado o alterado fuera de las fábricas de Snorkel sin aprobación por escrito, si dicha modificación o alteración, a criterio exclusivo de los Departamentos de ingeniería o servicios de Snorkel, afecta negativamente la estabilidad, fiabilidad o vida útil del producto de Snorkel o cualquiera de sus componentes.
3. Los productos de Snorkel que se hayan maltratado o usado incorrectamente, que hayan recibido un mantenimiento inadecuado o que hayan sufrido accidentes. El "uso incorrecto" incluye, entre otras cosas, el manejo de la máquina más allá de la capacidad de carga y las velocidades indicadas por la fábrica. El "mantenimiento inadecuado" incluye, entre otras cosas, el incumplimiento de las recomendaciones que se encuentran en los Manuales de uso, mantenimiento y reparación de piezas de Snorkel.
4. El desgaste natural de las piezas de Snorkel. El desgaste natural de las piezas puede variar según el tipo, el uso o el tipo de entorno en el cual puede usarse la máquina; por ejemplo, entre otros, el trabajo de limpieza con chorro de arena.
5. El mantenimiento de rutina, los artículos de mantenimiento de rutina y los ajustes menores no están cubiertos en esta garantía, incluso, entre otras cosas, el fluido hidráulico, los filtros y la lubricación, la pintura y las calcomanías, la puesta a punto del motor, los ajustes de los frenos, etc. Snorkel no cubrirá las fugas de los accesorios, las mangueras y demás puntos de conexión después de que la unidad haya estado en funcionamiento durante 90 días o después de 150 horas de manejo, lo que ocurra en primer término.
6. Los productos de Snorkel que hayan entrado en contacto directo con sustancias químicas o abrasivos.



Política de garantía de productos de Snorkel

7. Los gastos, las pérdidas o los daños imprevistos o emergentes que se relacionen con la falla de las piezas o los equipos, incluso, entre otros, el costo del transporte de la máquina a un taller de reparación, el tiempo de inactividad de la máquina, la pérdida de tiempo para los trabajadores, la pérdida de pedidos, la pérdida de los ingresos de alquiler, la pérdida de ganancias, los gastos o el aumento en los costos. Esta garantía sustituye de forma explícita todas las demás garantías, declaraciones u obligaciones de Snorkel, ya sean explícitas o implícitas, a menos que Snorkel lo modifique por escrito.

8. La política de garantía de Snorkel no cubre los derechos, los impuestos ni las tarifas medioambientales, incluso, entre otras cosas, la eliminación o manipulación de neumáticos, baterías y productos petroquímicos.

9. Los artículos que se excluyen de forma específica son: inyectores de combustible, escobillas, bujías incandescentes, piezas y muelles de contacto, filtros, bombillas de los faros, cristales de los faros, refrigerantes, lubricantes, pastillas de freno y productos de limpieza.

10. La falla de las piezas de repuesto debido a errores en el diagnóstico o al montaje incorrecto por parte del Distribuidor, SSC o Cliente.

SNORKEL NO OFRECE GARANTÍAS QUE SE EXTIENDAN MÁS ALLÁ DE LA DESCRIPCIÓN DE ESTA GARANTÍA LIMITADA. SNORKEL NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD NI APTITUD PARA UN PROPÓSITO ESPECÍFICO, Y NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR LOS DAÑOS IMPREVISTOS O EMERGENTES, QUE INCLUYEN, ENTRE OTROS, LESIONES PERSONALES O DAÑOS A LA PROPIEDAD.

Siempre que sea posible, el cliente final deberá recibir la asistencia técnica de garantía y deberá realizar todas las reclamaciones de garantía a través del Distribuidor, SSC o Comerciante autorizado local de Snorkel. La asistencia técnica de garantía debe provenir del Distribuidor, SSC o Comerciante del cual se adquirió el producto de Snorkel. Cuando los equipos de Snorkel se suministren directamente desde la fábrica, el cliente final, si no puede comunicarse con un Distribuidor, SSC o Comerciante, puede comunicarse con el Departamento de garantía de Snorkel para obtener más ayuda.

APELACIÓN

El comprador puede apelar por escrito contra una reclamación rechazada o modificada ante el Departamento de garantía de Snorkel en un plazo de 21 días después de haber recibido el aviso de rechazo o modificación. La apelación debe contener fundamentos explícitos y debe apoyarse en pruebas relevantes. Las apelaciones que se reciban fuera de este plazo no se tendrán en cuenta.



Política de garantía de productos de Snorkel

PROGRAMA DE GARANTÍA DE SNORKEL

Períodos de garantía limitada

<u>Artículo</u>	<u>Período de garantía</u>
Materiales y mano de obra de las máquinas nuevas	Reemplazo de piezas durante 2 años
Componentes estructurales (bastidor, placa giratoria, plumas, tijeras)	Reemplazo o reparación de piezas durante 5 años
Piezas almacenadas en el depósito de un Distribuidor	12 meses a partir de la fecha de facturación con protección y almacenamiento adecuados
Partes vendidas (fuera de la garantía)	6 meses a partir de la fecha de facturación
Baterías incluidas en las máquinas nuevas	6 meses a partir de la fecha de registro de la garantía
Otras piezas excluidas de forma específica: Inyectores de combustible Escobillas Bujías incandescentes Piezas y muelles de contacto Combustibles Filtros Bombillas de los faros Cristales de los faros Refrigerantes Lubricantes Productos de limpieza Todas las piezas fungibles y de desgaste	Sin cobertura de la garantía