

Procedimiento para envío y retorno de equipo elcometer para servicio de mantenimiento, reparación, calibración o garantía

***Nota -- La falta de cualquiera de los pasos indicados en este procedimiento, pueden generar retrasos y cargos adicionales.

***Nota -- Si él o los instrumentos enviados para servicio de mantenimiento y calibración, presentan alguna falla, se suspenderá el servicio y se le notificará la falla, así como el costo de la reparación, una vez reparado, se procederá al servicio.

Los cargos por reparación, incluyen, el costo de inspección del producto, diagnóstico de la falla, reparación de la falla y pruebas; No incluye certificación, ni gastos de envío.

1.- Envío del producto a Macrolab S. A. de C. V.

1.1 Complete y firme la forma de envío para servicio/reparación y/o garantía, y envíela escaneada a Macrolab Centro de servicio (eloy@elcometer.com.mx; antonio@elcometer.com.mx), tome en cuenta que se requerirá una forma por producto.

1.2 Le será enviado por correo electrónico un número de control, favor de no enviar su producto sin este número de control que le proveerá Macrolab Centro de Servicio Elcometer.

1.3 Empaque apropiadamente su producto, colóquelo en una caja con material que le proteja, incluya una copia del formato de envío y etiquete claramente la caja con la indicación "REP" para facilitar su identificación en el centro de servicio.

1.4 Envíe su paquete por medio de su proveedor de mensajería o cualquier medio apropiado. Y asegúrese de cubrir los costos del retorno para evitar demoras y cargos innecesarios.

***Nota IMPORTANTE.- ningún equipo será atendido sin la forma de envío para servicio/ reparación y/o garantía, hasta que éste sea enviado a Macrolab Centro de Servicio Elcometer.

2.- Recepción en Macrolab Centro de Servicio

2.1 Una vez lo reciba Macrolab centro de Servicio Elcometer, le será enviada una notificación de que su producto se ha recibido, así como una lista de accesorios o partes sueltas enviadas. El aviso de la fecha en que será retornado (únicamente para los equipos enviados a servicio de mantenimiento y calibración)

2.2 Recibirá además el diagnóstico de la falla en caso de reparación ó garantía, así como en el evento de que se encuentre alguna causa que invalide la misma y una cotización por la reparación, o el aviso de que el equipo será repuesto por un instrumento nuevo.

2.3 En el evento de tener que reparar el equipo y que la cotización sea aceptada, no se efectuara acción alguna, hasta en tanto no se emita la orden de compra respectiva y se efectúe el pago correspondiente.

2.4 En el evento de que la cotización sea rechazada, el producto le será devuelto en cuanto se cubran los gastos de envío y de diagnóstico.

***Nota IMPORTANTE.- Si durante el proceso de reparación se detectara algún otro desperfecto, así como en casos extremos de mal uso o abuso del producto, Macrolab Centro de Servicio Elcometer se reserva el derecho de ajustar la cotización inicial, y quedará a su elección su aceptación o rechazo, procediéndose según sea el caso, conforme a los puntos 2.3 o 2.4

3.- Producto en Garantía

3.1 Complete y firme la forma de envío para servicio/ reparación y/o garantía, y envíela escaneada a Macrolab Centro de servicio Elcometer (eloy@elcometer.com.mx; antonio@elcometer.com.mx), tome en cuenta que se requerirá una forma por producto.

3.2 Le será enviado por correo electrónico un número de autorización de garantía, favor de no enviar su producto sin este número de autorización de garantía que le proveerá Macrolab Centro de Servicio Elcometer.

3.3 Empaque apropiadamente su producto, colóquelo en una caja con material que le proteja, incluya una copia del formato de envío y etiquete claramente la caja con la indicación "REP" para facilitar su identificación en el centro de servicio

3.4 Enviará su paquete conforme a las instrucciones que junto con su número de autorización de garantía le será proporcionado por Macrolab

3.5 Su producto será reparado sin costo o cambiado por un producto nuevo según aplique.