

Rhino Maquinaria S.A. de C.V. establece la siguiente Política de Servicio para Cliente Final, a quien en lo sucesivo se le denominará '**CONSUMIDOR**', con base en los siguientes puntos:

1.- GARANTÍA

A) Todos los equipos **RHINO** cuentan con **garantía contra defectos de fabricación**, la cual estará vigente bajo los siguientes términos:

- Equipos **RHINO**:
 - 2 años en básculas, aplicable a partir de la fecha de compra.
 - 2 años en maquinaria.
 - Lo anterior, cumpliendo con servicios preventivos y de limpieza de manera periódica, de acuerdo con el apartado de servicios preventivos (adjunto al final del documento).
- Equipos **VINSON**:
 - 1 año a partir de la fecha de compra.

B) La garantía ampara las piezas y componentes del producto.

- Las PCB, baterías y celdas de carga cuentan con 90 días de garantía, a partir de la fecha de compra. Para ser válida la garantía, se deberá presentar número de serie y factura de compra de los equipos.
- **El cambio de batería y PCB por desgaste o uso inadecuado no entra en garantía.**

C) El **CONSUMIDOR** podrá hacer válida la garantía de su equipo en cualquier **Centro de Servicio Autorizado**, presentando su factura, ticket de compra y póliza de garantía del equipo sellada y fechada por el Distribuidor. Estos documentos deben incluir el número de serie del equipo que se está reclamando. No se aceptarán notas de venta escritas a mano.

Podrá consultar las ubicaciones de los centros de servicio en la página web: <https://www.rhino.mx/centros-de-servicio-rhino/> o al teléfono **55 4429 0229**.

D) Las reclamaciones de garantía en utensilios, accesorios y refacciones son válidas exclusivamente con el Distribuidor donde fueron comprados.

E) En caso de no contar con un **Centro de Servicio Autorizado** cercano, el **CONSUMIDOR** podrá solicitar atención directamente al Centro de Servicio Matriz. Para ello, deberá llamar al teléfono: **55 4429 0229 (Ext. 128, 131, 132, 165)** ó enviar correo electrónico a servicio@rhino.mx, indicando la falla, el número de serie del equipo y adjuntando la factura.

Para servicios foráneos, deberá llenar el **Anexo 6** y enviarlo junto con la factura (especificando número de serie del equipo) al correo: servicio@rhino.mx.

2.- ANULACIÓN DE GARANTÍA

La garantía del equipo podrá ser anulada por las siguientes causas:

- Uso inadecuado del producto y/o no haber sido operado conforme al instructivo de operación.
- Daño o alteración de los sellos de garantía.
- Intervención o apertura del equipo para reparación por personal no autorizado o ajeno a **RHINO**.
- No contar con los servicios preventivos necesarios, según el tiempo de uso al que ha sido sometido el equipo.
- Daños físicos causados por golpes o caídas.
- Daño causado por insectos o plagas (cucarachas, hormigas, roedores, etc)
- Equipo sucio, un factor clave que genera fallas en el equipo.
- Daño causado por descargas eléctricas.
- Daño causado por derrame de líquidos o humedad.
- Operar el equipo con accesorios no originales.
- No proporcionar los descansos adecuados al equipo durante su uso.
- Utilizar el equipo sin contar con conexiones eléctricas adecuadas.
- Exponer el equipo a variaciones de voltaje fuera de los rangos recomendados.
- Mantener el producto conectado de forma permanente, incluso cuando no esté en uso (aplicable a básculas).

3.- RECEPCIÓN DEL EQUIPO

Cuando **RHINO** o el **Centro de Servicios Autorizado** reciban el equipo del **CONSUMIDOR**, realizarán una inspección física del equipo, accesorios y empaque, informando al **CONSUMIDOR** las condiciones en las que se recibe. Asimismo, se le entregará una orden de servicio.

4.- DIAGNÓSTICO

RHINO realizará la inspección técnica y el diagnóstico del equipo en un plazo no mayor a 48 horas hábiles y determinará si la reparación se realiza por garantía o con cargo al **CONSUMIDOR**.

5.- REPARACIÓN EN GARANTÍA

RHINO informará si el equipo procede a reparación por garantía, la cual se realizará sin costo. Además, se informará al **CONSUMIDOR** la fecha de entrega.

6.- REPARACIÓN CON CARGO

- En caso de que el periodo de garantía haya expirado, **RHINO** deberá realizar una reparación con cargo.
- Toda calibración tendrá costo a partir de los 3 meses de compra.
- Derivado de la inspección técnica, **RHINO** elaborará una cotización sobre la reparación de los daños (la cotización tendrá una validez de una semana, pasado este plazo, se generará una nueva cotización, ya que los costos podrían variar) , incluyendo el costo de las refacciones, mano de obra y flete, en caso de ser necesario. Se informará al **CONSUMIDOR** vía telefónica o correo electrónico la fecha de entrega en un plazo no mayor a 48 horas hábiles.
- El **CONSUMIDOR** confirmará la aceptación del servicio cotizado y deberá cubrir el monto total, enviando a **RHINO** su comprobante de pago por el medio que esta confirme, para proceder con la reparación.
- En caso de que el cliente final o distribuidor informe al Centro de Servicio Autorizado (CSA) el rechazo de la cotización, el Centro de Servicio Autorizado se compromete a devolver el equipo en las condiciones en las que le fue entregado. Asimismo, el **CONSUMIDOR** se compromete a pagar el monto correspondiente por la revisión, el cual quedará a consideración de **RHINO**. En caso de no aceptar la cotización, se dispone de un plazo máximo de 90 días para recolectar el equipo. Si no se recibe respuesta dentro de este período, el equipo pasará a ser propiedad de Rhino Maquinaria.

7.- GARANTÍA DE REPARACIÓN

Para servicios de reparación con cargo, **RHINO** garantiza el buen funcionamiento del equipo durante 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la fecha de entrega al **CONSUMIDOR**. Esta garantía cubre únicamente las refacciones reemplazadas y la mano de obra. Para hacerla efectiva, el **CONSUMIDOR** deberá presentar la orden de servicio con la que le fue entregado el equipo.

8.- PENAS CONVENCIONALES

En caso de que, después de 90 (noventa) días naturales de haber entregado el equipo a **RHINO**, ya sea por concepto de garantía o servicio con cargo, el **CONSUMIDOR** no haya recogido el equipo y/o no haya realizado el pago correspondiente para su reparación y envío, este se considerará prenda de **RHINO**, y se procederá con la destrucción del equipo.

NOTA: En ningún caso se aceptarán pagos en efectivo.

Los servicios, atenciones, asesorías o cualquier trámite realizado por personal de RHINO no tendrá ningún cargo adicional. En caso de que se le solicite, sugiera o exija alguna gratificación por el préstamo de servicios, le pedimos que lo reporte al teléfono: 55 4429 0229.

Cualquier cotización o gasto adicional será notificado a través de correo electrónico o WhatsApp. Dichos documentos estarán debidamente respaldados con los logos de RHINO

FECHA: ____ / ____ / ____

DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE SERVICIO 8.- PENAS CONVENCIONALES

En caso de que, después de 90 (noventa) días naturales de haber entregado el equipo a **RHINO**, ya sea por concepto de garantía o servicio con cargo, el **CONSUMIDOR** no haya recogido el equipo y/o no haya realizado el pago correspondiente para su reparación y envío, este se considerará prenda de **RHINO**, y se procederá con la destrucción del equipo.

DATOS DISTRIBUIDOR

NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR: _____ NÚMERO DEL DISTRIBUIDOR: _____

CONTACTO: _____ TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

DATOS CLIENTE / CONTACTO
DIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN

CONTACTO: _____ TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

CALLE Y NÚMERO: _____

REFERENCIAS (ENTRE QUÉ CALLES): _____

COLONIA: _____ MUNICIPIO: _____ C.P. _____

CIUDAD: _____ ESTADO: _____

MEDIDAS DE LOS PAQUETES (L x A x h): 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

PESO DE LOS PAQUETES (kg): 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

DATOS DE LOS EQUIPOS

NO. FACTURA	MODELO	SERIE	ACCESORIOS	FALLA

OBSERVACIONES: _____

ENVIAMOS _____ EQUIPOS PARA SU REPARACIÓN (Nota: La garantía se anulará en caso de que los sellos de garantía se vean dañados o alterados, además de reservarse la garantía al mal uso del equipo de acuerdo al manual de usuario y política comercial de Rhino Maquinaria S.A. de C.V.)

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENVÍA**Rhino Maquinaria S.A. de C.V. | R.F.C. RMA070613AY7**

Av. Ruíz Cortines, Mz. 1, Lt. 20, Piso 4, Lomas de Atizapán 2A Sección, Atizapán de Zaragoza, Estado de México, C.P. 52977

 info@rhino.mx 55 4429 0229 rhino.mx