

En **MUR-WY S.A.C. (MUR)** estamos comprometidos en brindar servicios de reparación de componentes y equipos con altos estándares de calidad, por ello, en caso de detectar una No conformidad en cualquiera de nuestros servicios que se encuentren dentro del período de garantía, MUR establece la presente política con la finalidad de garantizar la satisfacción de nuestros clientes y mantener la garantía del servicio hasta el término de la misma.

1. Generalidades

La compañía garantiza la reparación según los resultados de evaluación, costos de reemplazo de las piezas usadas en la reparación inicial, la mano de obra en horario regular y los equipos o componentes que hayan sido reparados o reemplazados dentro del período de garantía en los mismos términos y condiciones originales.

2. Período de garantía

- a. Se otorga una garantía de 12 meses o 4000 horas de funcionamiento para overhaul de equipos y/o componentes remanufacturados de los sistemas del tren de Potencia, Tren de fuerza, Sistema Hidráulico y Sistema Máquina, a partir de la entrega.
- b. Se otorga una garantía de 12 meses o 3000 horas de funcionamiento para reparación de componentes remanufacturados del sistema de tren de rodamiento que operen bajo factores de ambiente de trabajo moderado, a partir de la entrega.
- c. Se otorga una garantía de 06 meses o 2000 horas de funcionamiento para reparación de componentes remanufacturados del sistema de tren de rodamiento que operen bajo factores de ambiente de trabajo extremo, a partir de la entrega para terrenos abrasivos.
- d. Se otorga una garantía de 06 meses o 2000 horas de funcionamiento para los servicios de reconstrucción de partes estructurales y herramientas de trabajo, a partir de la entrega. La garantía se aplicará a la mano de obra, los materiales y partes fabricadas en la reparación, siempre y cuando el producto no haya fallado por fatiga o por horas de servicio acumulado.
- e. Se otorga una garantía de 12 meses o 4000 horas de funcionamiento por servicios de fabricación de herramientas de trabajo, a partir de la entrega.
- f. Al servicio de mano de obra calificada se le otorgará una garantía de 03 meses.

3. Requisitos para atención de la garantía

Es responsabilidad del cliente:

- a. Presentar su solicitud por escrito dentro de los 30 días calendario al área Comercial.
- b. Para el ingreso al servicio técnico, debe encontrarse dentro del período de garantía.
- c. Detallar las características de la unidad fallada y condiciones bajo la cual se produjo la falla.
- d. Brindar los recursos necesarios para la realización de los trabajos que sean requeridos, información registrada en el ECM de la máquina y los antecedentes ocurridos antes de la falla (Reporte de análisis de aceite, historial de últimos mantenimientos, informe de instalación del componente).

4. Aspectos de no garantía

La compañía no es responsable de:

- a. Costos de transporte del componente o equipo hacia instalaciones donde se realizará el servicio.
- b. Costos de Recursos para ejecución de la garantía.
- c. Pérdidas por inactividad en la producción o beneficios o cualquier otro daño emergente y costes.

POLÍTICA DE GARANTÍA

- d. La remoción o instalación incluido elementos relacionados al componente o parte en garantía.
- e. Sobrecosto por reemplazo de piezas.
- f. Aspectos relacionados al ajuste, diagnóstico, limpieza, puesta a punto o inspecciones requeridas en el mantenimiento.

5. Limitaciones

En virtud a esta garantía, MUR no tendrá ninguna obligación por:

- a. Fallas reportadas sin registros de evidencia o informes incompletos o incongruentes.
- b. Pérdida de garantía por solicitudes a destiempo.
- c. Daños por embalaje inadecuado a la recepción del equipo o componente.
- d. Eliminación o manipulación de piezas en custodia.
- e. Fallas de piezas no cambiadas en la reparación original.
- f. Deterioro de componentes por corrosión o contaminación (malas prácticas de almacenamiento).
- g. Deterioro o desgaste ocasionado por acción química y/o abrasiva o calor excesivo por trabajo en ambientes extremos.
- h. La falla y daño progresivo del equipo y/o componente como resultado de cambio o modificación de partes o accesorios usado en la reparación.
- i. Alteración de parámetros de configuración y flash file de los módulos de control electrónicos (ECM).
- j. Operación y/o aplicación inapropiada del equipo, tales como: Mala aplicación, negligencia, accidente, transporte inapropiado, instalación inapropiada o incumplimiento de los manuales de servicio, operación y mantenimiento del fabricante.
- k. Ausencia de resultados de análisis de fluidos del sistema del componente.
- l. No contar con la descarga del estado del Equipo y/o componente, así como también, la eliminación de códigos de eventos registrados del histograma del ECM.
- m. Falta de mantenimiento de los cambios de lubricantes, filtros y nivel de refrigerantes, contaminación del combustible y sistema con daños que ocasione a otros sistemas y partes, intervalos de mantenimiento y calibraciones mal planificados, desestimar muestras de los análisis de fluidos y recomendaciones dadas por su área de confiabilidad, inspección o ajuste no realizado a pesar del sistema de advertencias de la máquina.
- n. Eliminación de las partes cambiadas que deben ser devueltas a la compañía.
- o. Componentes o partes suministrados por terceros que forman parte de la reparación.
- p. Componentes reparados bajo especificaciones o parámetros proporcionados por el cliente que no estén dentro de las especificaciones del fabricante.

Lima, 23 de noviembre de 2023



LUIS FLORES IZQUIERDO
GERENTE GENERAL MUR WY SAC

POLÍTICA DE GARANTÍA

MUR

Código: POL-MOH-01

Revisión: 02

Aprobado por:
GG

F. de aprobación:
23/11/2023

Próxima rev.
23/11/2024