

# MANUAL de Garantía Y Postventa

(Distribuidores, OEM y/o Servicio Técnico Oficial)



**ÍNDICE**

1	INTRODUCCIÓN.....	3
	OBJETIVO.....	3
	INTERPRETACIÓN DE LAS POLÍTICAS.....	3
	REVISIONES .....	3
2	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE GARANTÍA.....	4
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	4
	GARANTÍA ESTÁNDAR.....	4
	EXTENSIONES DE GARANTÍA .....	4
	ÁMBITO DEL SERVICIO POSTVENTA Y GARANTÍA .....	4
3	DAÑOS y PÉRDIDAS EN EL TRANSPORTE.....	5
4	FORMACION Y SOPORTE TÉCNICO.....	6
5	RESPONSABILIDADES .....	7
5.1	RESPONSABILIDAD DE LOS DISTRIBUIDORES, OEM y/o Servicio Técnico Oficial .....	7
5.2	RESPONSABILIDAD DE GRUPEL .....	10
6	COSTES DE REPARACION EN GARANTÍA.....	11
7	PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION DE GARANTÍA.....	12

## 1 INTRODUCCIÓN

Este Manual de Garantías se aplica a todos los generadores vendidos por:

Grupel - Grupos Eletrogéneos, S.A.

### OBJETIVO

El presente manual describe las políticas y procedimientos de Garantía y Postventa de GRUPEL - GRUPOS ELECTROGÉNEOS, S.A., que serán realizadas de acuerdo con las garantías establecidas entre Grupel y sus Distribuidores, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.

El presente Manual se aplica a todos los generadores fornecidos por Grupel.

La finalidad deste Manual es orientar cada DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial en la prestación de un servicio de garantía rápido y eficiente. Todas las responsabilidades mencionadas en este manual se aplican apenas al primer propietario.

### INTERPRETACIÓN DE LAS POLÍTICAS

Si ocurre cualquier desacuerdo en cuanto a la interpretación de las políticas de este Manual, o si surge alguna cuestión que no esté mencionada en este manual, Grupel y el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial debatirán la política o cuestión para alcanzar un resultado satisfactorio.

Cuando las partes no consiguen llegar a un acuerdo, la interpretación o decisión de Grupel será la final.

### REVISIONES

El contenido de este Manual tiene por base las informaciones en vigor a la fecha de su aprobación y/o publicación, y está sujeto a alteraciones sin previo aviso.

El presente manual entra inmediatamente en vigor en la presente fecha.

Grupel se reserva el derecho de revisar las políticas de este Manual sin previo aviso.

El Manual más actualizado es publicado en nuestro sitio web: **[www.grupel.eu](http://www.grupel.eu)**.

## 2 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DE GARANTÍA

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Un cliente satisfecho es clave para expandir las ventas de generadores.

Siempre que un cliente compra un generador y solicita su mantenimiento, reparación o asistencia al abrigo de la garantía, el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial tienen la oportunidad de mantener y mejorar su reputación como entidad prestadora de servicios eficientes y de confianza. Cuando un cliente contacta un DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, dentro del período de garantía, la explicación de lo ocurrido antes del fallo del generador o del rendimiento ineficaz, puede ofrecer pistas sobre la causa del problema. Después de hacer un análisis completo de las informaciones dadas por el cliente, la causa del problema debe ser determinada por el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial. Caso exista cualquier duda sobre si la reclamación está cubierta por la garantía, el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial deben contactar al Departamento de Postventa de Grupel para su orientación. En caso del problema no ser causado por mal funcionamiento de un componente o intervención técnica, el cliente deberá ser rápidamente esclarecido por el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.

### GARANTÍA ESTÁNDAR

Los generadores Grupel se encuentran garantizados contra defectos, tanto de materiales, fabricación o montaje, a la fecha de la primera compra, por un período de 12 meses, máximo 500 horas en Standby o 1000 horas en Prime (lo que ocurra primero).

### EXTENSIONES DE GARANTÍA

La extensión de garantía permite al cliente prolongar el período de garantía del generador. Grupel ofrece este servicio a sus clientes.

### ÁMBITO DEL SERVICIO POSTVENTA Y GARANTÍA

El servicio de Garantía y postventa efectuado por el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, incluye los productos GRUPEL exportados para su país o área de actuación, en el ámbito de la garantía. Todos los generadores Grupel están sujetos a los principios de garantía y su duración, establecidos por GRUPEL en la garantía que acompaña cada equipo, así como, este manual.

Caso exista otro contrato escrito sobre el período de garantía, prevalecerá el otro contrato. Si existe algún suplemento de la garantía o extensión de garantía, GRUPEL deberá enviar un aviso formal al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial un mes antes de su implementación.

### 3 DAÑOS Y PÉRDIDAS EN EL TRANSPORTE



**La garantía Grupel no cubre daños ocurridos durante el transporte, si los mismos no estuviesen identificados en el documento del transporte**

El receptor es responsable por inspeccionar y declarar todos los ítems, después de su recepción, y por informar los daños a Grupel.

Siempre que el transporte sea de la responsabilidad de Grupel es exigido, en el acto de entrega, a cualquier DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial o cliente final realizar los siguientes procedimientos:

1. Inspeccionar el estado de los embalajes.
2. Inspeccionar cuidadosamente los embalajes recibidos, como, daños visibles, cantidad, manipulación incorrecta, confirmar las cantidades pedidas, etc.
3. Anotar en el documento de transporte que acompaña a la mercadería (ejemplo: guía de transporte, CMR, factura, etc.) toda y cualquier situación detectada, de acuerdo con los puntos 1 y 2.

**Caso contrario Grupel no asumirá cualquier daño.**

#### 4 FORMACION Y SOPORTE TÉCNICO

1. Grupel garantizará al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, formación e información técnica que capacite al equipo designado a prestar el mejor servicio y atendimento a los clientes.
2. Grupel, a pedido del DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, puede impartir la primera formación en sus instalaciones, soportando los costes de alojamiento de los alumnos. El DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial soportaría los costes del viaje y tasas de transporte de sus alumnos.
3. Si, a pedido del DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, la formación se imparte en sus instalaciones, Grupel soportará los costes del viaje y tasas de transporte de los formadores. El DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial soportará los costes de alojamiento de los formadores.
4. Después de concluida la formación, Grupel emitirá un certificado a los colaboradores que realizaron la formación referida en el punto 2 o 3.
5. Grupel pondrá a disposición todo el material de apoyo a la formación en inglés.
6. Los alumnos se obligan a mantener todo el material de apoyo a la formación en secreto.

## 5 RESPONSABILIDADES

### 5.1 RESPONSABILIDAD DE LOS DISTRIBUIDORES, OEM y/o Servicio Técnico Oficial

1. Una vez informado de que se ha completado un pedido, dispone de 5 días laborables para recogerlo en las instalaciones de Grupel.
2. Si el pedido no es recogido de acuerdo con el punto anterior, Grupel retirará el pedido de sus instalaciones y cobrará una cantidad mensual del 2% del valor del pedido.
3. Exponer de forma clara las condiciones de garantía al cliente final.
4. Explicar al cliente las especificaciones técnicas, para el correcto funcionamiento del generador y los planos de mantenimiento, conforme especificado en el Manual de Operación y Mantenimiento.
5. Informar a Grupel siempre que haga una venta para otra área de actuación que no sea la suya.
6. Garantizar un número suficiente de locales de servicios, en su zona de actuación.
7. Garantizar el stock de piezas de reserva y reposición.
8. El DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial que adquiera un material directamente a Grupel tiene de garantizar el stock de piezas de reserva adecuado para sus equipos vendidos, considerando las especificaciones técnicas de cada uno de los equipos.
9. Adquisición de las piezas de reserva y reposición en exclusivo a Grupel.
10. Adecuar el listado de piezas de reposición, recomendado por Grupel para sus necesidades.
11. Garantizar que, en todas las reparaciones en garantía, es dada prioridad a la utilización de piezas
12. El DISTRIBUIDOR / OEM que compró el generador de Grupel es responsable del costo de envío de las piezas faltantes cuando estas deban enviarse rápidamente para resolver incidencias en el o los grupo(s) electrógeno(s), incluso si el Servicio Técnico no es realizado por el DISTRIBUIDOR / OEM. El costo de enviar la pieza al cliente final es responsabilidad del DISTRIBUIDOR, OEM y / o Servicio Técnico Oficial que vendió el equipo al cliente final.
13. Garantizar que durante el período de garantía todas intervenciones y respectivas informaciones son comunicadas a Grupel.
14. Garantizar el servicio de postventa a todos los equipos adquiridos por ellos directamente a Grupel, excluyendo los que exportó para otros países o zona de actuación donde Grupel ya tenga DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.
15. Asegurar el servicio de postventa a todos los equipos adquiridos por ellos directamente a Grupel, incluyendo los que exportó para otros países o zona de actuación donde Grupel no tenga



DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.

16. Siempre que sea necesario un servicio postventa en un equipo de su responsabilidad fuera de las áreas de actuación, deberá primeramente informar a Grupel para validar la existencia de un DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial en el país o área de actuación en causa.
17. Asegurar el servicio de posventa a todos los equipos de marca Grupel existentes en su país o zona de actuación, aunque no hayan sido adquiridos directamente por ellos a Grupel, y siempre que Grupel lo solicite.
18. Todos los desplazamientos, alquileres o piezas adicionales (no originales), en garantía, no serán cobrados por el Servicio Técnico Oficial a Grupel.

Caso exista un contrato de mantenimiento entre el cliente final y el Servicio Técnico Oficial, ese coste será soportado por el Servicio Técnico Oficial. Caso contrario, el Servicio Técnico Oficial cobrará el desplazamientos, alquileres o piezas adicionales (no originales), en garantía, al cliente final.

19. Caso Grupel solicite una intervención fuera del área de actuación de cualquier Servicio Técnico Oficial, Grupel pagará 0,50€ al kilómetro (incluye combustible y tiempo de desplazamiento) y peajes y otras, caso sean comprobadas.
20. Asegurar que durante el servicio de postventa son garantizadas las indicaciones de los respectivos fabricantes de los componentes, en especial, del motor y alternador, y es cumplida la matriz de mantenimientos establecidas.

Siempre que el fabricante del componente no admita la intervención de terceros en sus productos, el Distribuidores, OEM y/o Servicio Técnico Oficial no podrá realizar la intervención.

21. Asegurar la corrección de defectos de funcionamiento resultantes de errores de diseño, ejecución y montaje efectuados, durante el montaje del equipo.
22. Todas las intervenciones requieren la cumplimentación de un impreso propio – I0016, por parte del DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, enviado por Grupel, el cual tiene que ser devuelto a Grupel en el tiempo máximo de 5 días hábiles, después de la realización de la intervención.
23. El DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial es obligado a dar a GRUPEL todas las informaciones relacionadas con su producto, incluyendo las informaciones del utilizador/responsable técnico por el generador, función que el generador desempeña y cualquier fallo del producto.
24. Asegurar que todas las piezas substituidas en el servicio de garantía son identificadas y aprovisionadas por el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.
25. Asegurar que son devueltas las piezas defectuosas a Grupel, caso esta lo solicite. Los costes de devolución serán soportados por Grupel. Si, en el plazo de un año Grupel no solicita estas piezas, el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial deberá solicitar autorización escrita



para su destrucción. Caso Grupel no responda a este pedido en el plazo máximo de 5 días hábiles, se considera como autorizado.

26. Asegurar que eventuales no conformidades provocadas por materiales de suministro extraño a Grupel (componentes no originales), o alteraciones realizadas al generador por terceras partes o a pedido del cliente, serán excluidas de la garantía.
27. Todos los productos deben ser instalados de acuerdo con los manuales de formación entregados. Los problemas ocurridos debido a una instalación incorrecta son de responsabilidad del DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.
28. Asegurar el tratamiento de todas las reclamaciones del cliente.
29. Poner a disposición históricos de mantenimiento realizadas en los clientes.
30. Todas las intervenciones deben tener un tiempo de respuesta máximo al cliente final de 48 horas.

**Nota:** el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas mencionadas anteriormente incurre en pérdida total e inmediata de la garantía del equipo.

## 5.2 RESPONSABILIDAD DE GRUPEL

1. Garantizar el apoyo y formación técnica para capacitar al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial de recursos que permitan prestar el mejor servicio y atendimento posible
2. Incentivar al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial a establecer locales de servicios en su país o zona de actuación, donde Grupel tenga equipos y el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial no tenga establecido locales aún.
3. Elaborar y actualizar un listado de piezas de sustitución recomendadas.
4. Garantizar los equipos Grupel contra defectos, tanto de materiales, fabricación o montaje a fecha de la primera compra por un período de 12 meses, máximo 500 horas en Standby o 1000 horas en Prime - lo que ocurra primero.

Son excluidos del período de garantía los materiales que, por sus características técnicas, en particular los materiales de desgaste rápido estén avalado por garantías especiales.

5. La Garantía mencionada en el punto anterior es atribuida al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, que adquirió el equipo por primera vez a Grupel.
6. En caso de asistencia bajo garantía, Grupel se obliga a enviar por correo urgente (DHL, TNT, SEUR, etc.) al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial la(s) pieza(s) en falta para la concretización de la asistencia.

Los costes de envío de la pieza al cliente final, son de responsabilidad del DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial que vendió el equipo.

7. Realizar inspecciones periódicas y suprimir piezas defectuosas, sin necesidad de autorización del DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.

## 6 COSTES DE REPARACION EN GARANTÍA

El Coste de Reparación en Garantía (CRG) es:

$$\text{CRG} = \text{Coste de Material (CM)} + \text{Coste almacenaje (CA)} + \text{Coste de Reparación (CR)}$$

**Coste de Material (CM):** el valor gastado por el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial en piezas y componentes sustituidos para solución de problemas sobre garantía.

**Coste almacenaje (CA):** el valor pagado por Grupel al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial por el almacenaje de piezas de repuesto de Grupel. El estándar de compensación de la pieza es de 20% del precio EXW Leixões (Portugal).

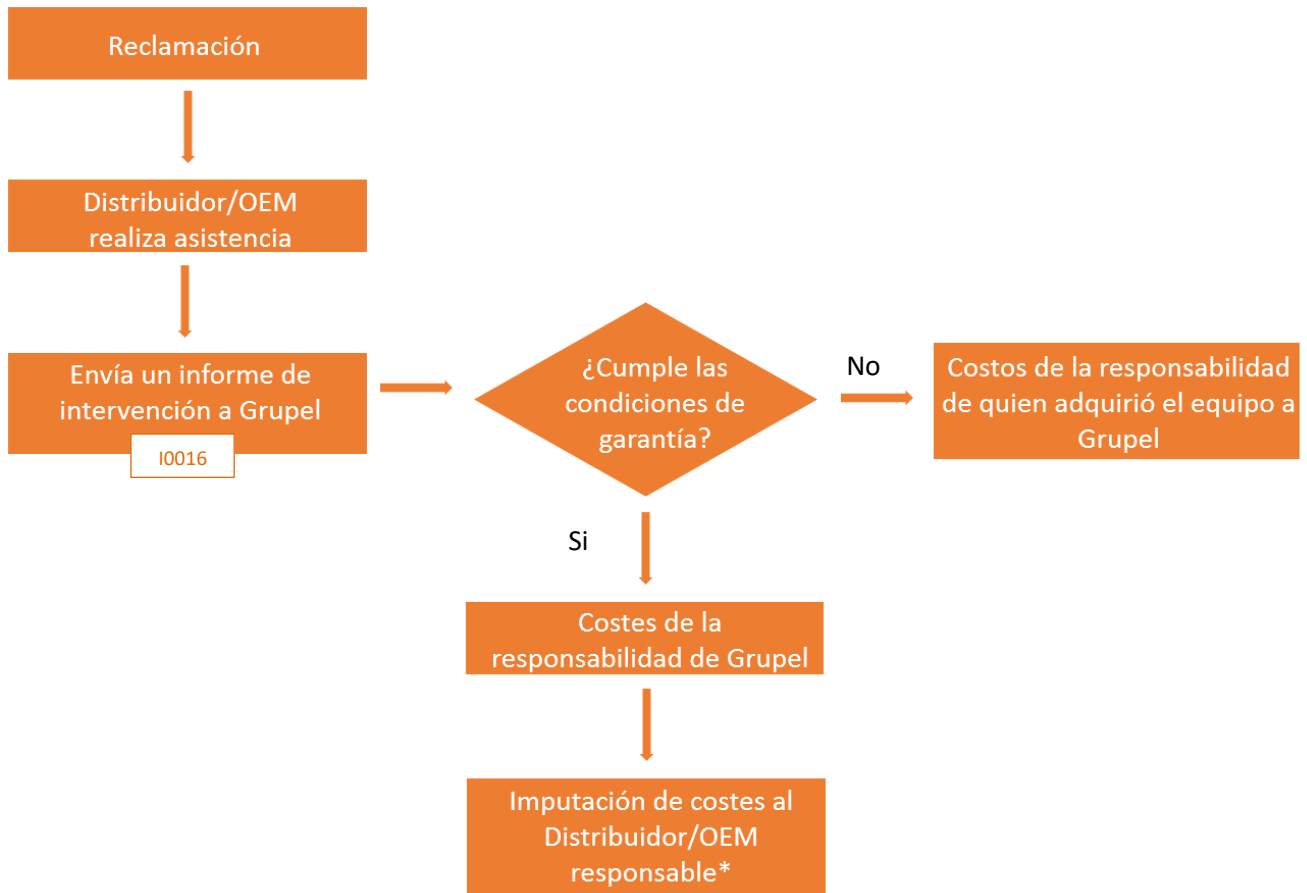
**Coste de Reparación (CR):** el coste del trabajo para solucionar los problemas en garantía. El precio unitario de hombre-hora es de EUR 20,00 por hora, y la cuota hombre-hora para el Generador de Grupel está sujeto al documento “DOC0019 Tabla Horas-Hombre (servicios Grupel)”.

Por cada servicio de garantía, Grupel hará el pago del CRG al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial después del envío, por éste a Grupel, del “I0016 Informe después Intervención” y luego la validación y confirmación por Grupel.

Posteriormente a la validación del CRG por Grupel y por el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, la forma de reembolso practicada será el envío de pieza(s) equivalente(s) o emisión de nota de abono al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.

Grupel se obliga a informar al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial, con un mes de antelación, de cualquier cambio en el método de referencia de compensación, los cuales están sujetos a un acuerdo mutuo entre Grupel y el DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial.

## 7 PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION DE GARANTÍA



\* Los costes de transporte rápido serán imputados al DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial que compro el grupo a Grupel.

Las reclamaciones deben ser siempre presentadas por un DISTRIBUIDOR, OEM y/o Servicio Técnico Oficial autorizado por Grupel, mediante del I0016 Informe después Intervención. Las reclamaciones deben ser siempre acompañadas de pruebas evidentes que demuestren que el grupo está en el período de garantía.

+ PRESENTES EM MAIS DE  
**60 PAÍSES**



### **Grupel S.A.**

Parque Empresarial de Soza, Parcela-A, Lt-5

3840-342 Soza - Vagos - Portugal

T (+351) 234 790 070

grupel@grupel.eu ◊ www.grupel.eu

Pol. Ind. Pocomaco - Parcela D4

Portal 3, Pl. 2ª, Of. 6

15190 - Mesoiro - A Coruña - ESPAÑA

T (+34) 670 052 185

ofertas@grupel.eu ◊ www.grupel.es

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



ISO 14001  
BUREAU VERITAS  
Certification



Cofinanciado por:

**COMPETE  
2020**

**PORTUGAL  
2020**



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional



**APROVADO  
COM DISTINÇÃO.**