MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C. empresa dedicada a la importación y comercialización de equipos industriales, dirigidos al campo de la automatización y las telecomunicaciones, considera a sus clientes como uno de los pilares, por lo cual, en la búsqueda de satisfacer plenamente sus requerimientos, establece el siguiente marco para el cumplimiento de garantías de productos y/o servicios suministrados.

La presente política abarca lo siguiente:

- La garantía es válida únicamente para servicios, proyectos y/o productos suministrados o ejecutados por MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C., teniendo en cuenta los plazos de garantía establecidos en el contrato compra-venta.
- Se tomará como una solicitud formal en cuanto el cliente la realice vía correo electrónico y llene el formato de SGC-PTV-F-005 Ficha de solicitud de servicio técnico (suministrado por el área comercial).
- La garantía corresponde a la reparación del producto suministrado, subsanación de fallas en un servicio y/o proyecto ejecutado.
- En caso la falla persista, se recurrirá a los términos establecidos en el contrato compra-venta con respecto al alcance de la garantía del ítem adquirido. Estos podrán estar supeditados a garantías locales o del fabricante.
- MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C. no se compromete a trasladar los productos en garantía a instalaciones que no correspondan a las del cliente.
- MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C. no se responsabiliza en asumir pagos por gastos de flete o transporte, y riesgos que puedan ocurrir durante el transporte desde el punto de origen hasta su destino.
- Cualquier producto suministrado que requiera de diagnóstico, deberá ser entregado en las instalaciones de MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C.
- La cobertura de la garantía para productos es para cualquier falla de funcionamiento, con la excepción de los siguientes casos:
    - Productos fuera del periodo de garantía.
    - Daños físicos producidos por manejo o uso inadecuado del producto.
    - Hacer uso del producto en condiciones inadecuadas o diferentes a las indicadas en las especificaciones técnicas del producto y/o indicadas por el fabricante.
    - Indicios de intento de reparación o intervención por personal ajeno no autorizado/certificado.
- Envío de producto a fábrica para diagnóstico y/o reparación:
    - El diagnóstico del producto podrá ser realizado por personal de MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C. o el fabricante del producto (en caso personal de MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C. considere necesario tal diagnóstico por parte del fabricante).
    - En caso el diagnóstico por parte del fabricante del producto concluya que el malfuncionamiento del producto ha sido debido a mal manejo o uso incorrecto del producto con accesorios inadecuados, los gastos incurridos por envío a la locación del fabricante y retorno a las instalaciones de MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C. serán asumidos por el cliente.
    - En caso el diagnóstico por parte del fabricante del producto concluya que el malfuncionamiento del producto ha sido debido a fallas de fabricación y/o diseño (entiéndase como todo defecto causado en el producto, previo a la venta al cliente y en locación del fabricante), los gastos incurridos por envío a la locación del fabricante y retorno a las instalaciones de MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C. serán asumidos por el fabricante del producto.
- La cobertura de la garantía para servicios es para cualquier falla de funcionamiento, con la excepción de los

siguientes casos:

- Uso incorrecto o no estipulado en el manual de usuario del servicio suministrado.
- Funciones no estipuladas en el contrato compra-venta del servicio suministrado.
- Servicio fuera del periodo de garantía.
- Indicios de manipulación por personal ajeno no autorizado/certificado.

- Los tiempos de respuesta estarán supeditados a lo siguiente:
  - Tiempos designados para la importación de piezas y partes del producto, o al tiempo de respuesta del soporte de fábrica.
  - Al tiempo requerido para realizar el diagnóstico inicial. Este tendrá como duración máxima 30 días útiles. *

    *Las horas serán contabilizadas dentro del horario de soporte suscrito en el presente documento.

  **Notas:**

  - El tiempo designado para resolución empezará a ser contabilizado posterior al tiempo designado como atención.
  - Se entiende por "atención", al primer contacto establecido con el cliente de parte de MG INDUSTRIAL SOLUTIONS, posterior al envío de la Ficha de solicitud de servicio técnico. En tal ficha, se asignará un número de ticket para el seguimiento.
  - Se entiende por "resolución", al tiempo asignado para el diagnóstico y solución de la falla de funcionamiento del producto y/o servicio. Los tiempos antes mencionados solo se aplican si las piezas y partes se encuentren de manera local o en stock.
  - El tiempo designado para resolución está supeditado a la disponibilidad en stock de piezas y partes requeridas para la ejecución de la reparación, asimismo, no haya disponibilidad local, se tendrá que considerar los tiempos para la importación de piezas y partes del producto, o al tiempo de respuesta del soporte de fábrica.
- El horario de soporte es el siguiente:

  Lunes a viernes, de 9 am a 1 pm y de 2 pm a 6 pm (Hora Lima, Perú).
- Locación de soporte:

  No se cobrarán cargos adicionales si se determina que la locación del soporte puede realizarse vía remoto.

  En caso de diagnóstico in situ, se realizará con previa coordinación. Si el diagnóstico arroja que la falla de funcionamiento fue causada por mal manejo o uso incorrecto del producto con accesorios inadecuados, el cliente asumirá con los gastos incurridos para realizar el diagnóstico.

  El monto por costo de viáticos y el servicio de diagnóstico será asignado por el Ejecutivo comercial involucrado en la atención de la solicitud de servicio técnico postventa y establecido en una Cotización.
- La resolución y cierre de solicitudes:

  a) Para casos solucionables. Dependiendo de la naturaleza del caso, la resolución podrá adoptar la forma de una descripción de la solución aplicada, instrucciones, o asesoramiento al cliente.

  b) Abandono de solicitudes. MG INDUSTRIAL SOLUTIONS S.A.C. puede cerrar un caso si el contacto del cliente no ha respondido a dos (2) intentos o más realizados para recopilar información adicional requerida para resolver el caso, dentro de las 48 horas del último correo enviado por personal de Soporte Técnico.

  c) Reapertura. El cliente puede solicitar la reapertura de los casos si considera que su solicitud no fue resuelta adecuadamente.