



Periodo de Garantía:

- Todos los equipos PPA cuentan con garantía que cubre únicamente defectos de fabricación por un (1) año. Excepto cuando se especifique otra disposición.
- Los motores PPA cuentan con dos (2) años de garantía en la corona y (1) año por defectos de fabricación en las demás piezas.
- Controles, fuentes de alimentación y accesorios tienen tres (3) meses de garantía.

Que cubre la garantía:

Defectos de fabricación, ensamblaje o vicios de calidad en los materiales que hagan al producto impropio o inadecuado al consumo al cual está destinado, siempre y cuando se cumplan con orientaciones de instalación descritas en el manual de instrucciones.

Causales de perdida de la garantía:

- Sufrir daños provocados por agentes de la naturaleza como: descargas atmosféricas, inundaciones, incendios, desmoronamientos, etc.
- Sufrir daños provocados por corto circuito o sobre voltaje.
- Ser instalado en una red eléctrica inadecuada o en desacuerdo con cualquiera de las instrucciones de instalación descritas en el manual técnico.
- No conectar el polo a tierra en la tarjeta y en los motores.
- Utilizar equipos de soldadura con los motores conectados a la red eléctrica.
- Defectos causados por caídas, golpes, quemaduras o cualquier otro accidente físico.
- Por mala conexión del equipo, diferente a la indicada en el manual de instrucciones del producto.
- Sufrir daños causados por accesorios o aparatos conectados al producto.
- Por intento de reparación o mantenimiento por parte de personal no autorizado.
- Por mal uso, no ser usado en condiciones normales o no ser usado para lo que ha sido proyectado.
- Instalar un equipo que no sea adecuado para la automatización con relación peso, tamaño y ciclos/hora de funcionamiento.



- No instalar topes mecánicos en apertura y cierre a cada hoja.
- No respetar las medidas de las cotas o triangulación para cada brazo (Motores para puertas batientes).
- Aplicar grasas y/o lubricantes al motor o a la cremallera (Motores para puertas corredizas), ya que la misma trabaja en seco.
- No respetar la distancia correcta de 2 mm entre la cremallera y el piñón, dejar el peso del portón sobre el piñón y/o dejarlo muy separado. (Motores para puertas corredizas).

Equipos con garantía:

PPA Valle S.A.S. reconoce la garantía a los equipos adquiridos a través de venta directa.

Horario de atención:

El horario de recepción y entrega de garantías es de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 am, de 2:00 pm a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m sin excepción.

Centro de servicio autorizado:

Las garantías se atenderán exclusivamente por el centro de servicio autorizado de Cali Valle del Cauca.

Tiempo de respuesta:

El tiempo de respuesta de las garantías por parte de PPA Valle S.A.S., será como mínimo de hasta cuatro (4) días hábiles (Fallas mecánicas), hasta seis (6) días hábiles (Fallas electrónicas) contados a partir del siguiente día hábil de haber sido recibido. En algunos casos el tiempo puede cambiar y será informado oportunamente al cliente.

Tramite de garantía:

- Una vez el cliente detecte una falla o mal funcionamiento en el equipo, deberá informarlo al vendedor quien gestionará con el área de soporte técnico una llamada al instalador del equipo para descartar fallas por mala conexión, instalación, configuración u otras posibles causas de la falla corregibles durante la llamada.



- Una vez el área técnica valide que el equipo presenta falla, generará un numero de Ticket para que el cliente envíe el equipo en el menor tiempo posible. El número de Ticket debe ir pegado al equipo con el fin de identificar el caso y poder registrar en el sistema el diagnostico, avances y reparación del mismo.
- En caso de defecto de fabricación la responsabilidad de PPA queda restringida a la reparación o remplazo del aparato por parte del personal autorizado.
- Si se evidencia que la falla ocurrió por sobrevoltaje, corto circuito o cualquiera de las causales de perdida de garantía, la reparación o reemplazo de la pieza afectada tendrá un costo que deberá ser asumido por el cliente.

Cambio de equipo:

Si en el proceso de la garantía se debe cambiar el equipo y no lo hay en existencias, se entregará uno de características y funcionamiento similares y la diferencia del costo será asumida por el cliente, ya que no se realizarán devoluciones de dinero, ni notas crédito.

Periodo de garantía por cambio de equipo:

Si se efectúa un cambio de equipo por garantía, este equipo continuará con el mismo tiempo de garantía de la compra. No prorroga el tiempo de garantía.

Costos de envío:

Todos los gastos de envío hasta las instalaciones de PPA Valle S.A.S. y también de regreso, por concepto de garantías serán asumidas por el cliente.

Costos de reinstalación u otros costos:

Los costos de reinstalación del producto u otros costos en los que se deba incurrir para dejar instalado y operando el equipo son responsabilidad exclusiva de los consumidores finales.