



POLÍTICAS POSTVENTA



01



GENERALIDADES SERVICIOS POSTVENTA (Garantía - Mantenimientos – Servicios)

POWEST no se responsabiliza por ningún daño directo, indirecto, especial o accidental que resulte del uso inadecuado de nuestros productos más allá de las garantías aquí indicadas, además se debe validar que los PRODUCTOS Y SERVICIOS sean realizados por personal Técnico Certificado de POWEST (TCP) o demás autorizados.

1. El proceso de GARANTÍA de la marca POWEST se presenta bajo un marco de reparación, los productos no son sustituidos por producto NUEVO.
2. El producto en garantía será sometido a revisión técnica para validar su daño y causas, si se determina según la revisión realizada que el daño es ocasionado por mala manipulación y no causas de fabricación, no se dará garantía del producto. El producto que se encuentren fuera del área metropolitana de nuestras sucursales o sedes y la reparación tengan que ser realizada en sitio, los **gastos logísticos y de viáticos serán asumidos por el cliente.**
3. La garantía de los productos NO cubre instalaciones ni mantenimientos.
4. Las instalaciones eléctricas donde realice la conexión de los productos deben cumplir con Reglamento Técnico de Instalaciones eléctricas (**RETIE**), Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (**MEER**) y verificadas por un TCP. Para México, la conexión de los productos debe cumplir con la **NOM-001-SEDE-2012.**
5. Los productos de la línea interactiva, inversores y UPS Online hasta 3KVA 120 Y 220 serán atendidas en nuestras sedes principales Colombia (Bogotá), Ecuador (Quito) y México (Estado de México). Para UPS de 6KVA en adelante que requieran servicio en sitio se atenderá siempre y cuando se encuentren dentro del área de cobertura nombrada anteriormente, si el servicio solicitado en garantía está fuera de la zona cubierta por POWEST el cliente deberá asumir los viáticos del TCP.
6. No se consideran dentro de los términos de garantía, los daños ocasionados por la mala utilización del producto y casos fortuitos como (terremotos, asonadas, vandalismo, robos total o parcial de algún componente, descargas atmosféricas) que superen los sistemas de protección del UPS es decir todo lo que no tenga relación directa con el normal uso del producto.
7. Toda solicitud de garantía de baterías se debe soportar con la factura de venta o CPQ.



8. De acuerdo con la ley 1480 de 2011 para Colombia en el TÍTULO III Capítulo II Numeral 18 Parágrafo 1. Indica que: “Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto”. Ley Orgánica de defensa del consumidor Ley N°2000-21 para Ecuador según aplique.
9. POWEST NO cuenta con productos de respaldo ni alquiler durante el tiempo que alguno de nuestros productos este en un proceso POSTVENTA (Mantenimiento, Garantía).
10. Todo equipo solicitado para proceso postventa debe anexar un documento en físico con las fallas o motivos de la solicitud ya sea por garantía o mantenimiento.
11. Para la programación y recolección de productos por garantía, se debe garantizar que el equipo reportado se encuentra en ciudades principales, de lo contrario deberá realizar envío por su cuenta a alguna de nuestras sedes a Colombia (Bogotá), Ecuador (Quito) y México (Estado de México).
12. Para Bancos de Baterías su autonomía esta generada con el 80% de capacidad nominal (W) con cargas no lineales.





02

PERIODOS APLICABLES DE GARANTÍA

UNIDADES DE POTENCIA ININTERRUMPIDA (UPS)

UPS ONLINE MONOFÁSICAS, BIFÁSICAS, TRIFÁSICAS

Sistema _____	18 meses
Baterías _____	12 meses

UPS INTERACTIVAS MICRONET

Sistema _____	25 meses
Baterías _____	12 meses
Accesorios UPS (SNMP-MUDBUS-Conectores-Cables. ETC) _____	12 meses

REGULADORES DE VOLTAJE AVR

REGULADORES ELECTRÓNICOS DE VOLTAJE MONOFÁSICOS _____	25 meses
---	----------

SUPRESORES Y PROTECTORES

PROTECTORES DE VOLTAJE _____	36 meses
MULTITOMAS _____	36 meses
UNIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA - PDU _____	12 meses

BATERÍAS

BATERÍAS FULL BATTERY SELLADAS _____	12 meses
BATERÍA GEL CICLO PROFUNDO FULL BATTERY _____	12 meses
BATERÍAS FULL BATTERY ABIERTAS OPZs _____	12 meses
BANCOS DE BATERÍAS _____	12 meses
BATERÍAS SELLADAS SOLARES _____	12 meses

INFRAESTRUCTURA

GABINETE TIPO RACK POWEST _____	12 meses
ACCESORIOS PARA GABINETES _____	12 meses
CABLE LAN Y ACCESORIOS LAN POWEST _____	12 meses
AIRES ACONDICIONADOS _____	12 meses
DATACENTER MODULAR _____	12 meses

ENERGÍAS RENOVABLES

INVERSOR SOLAR - UPS HÍBRIDA _____	18 meses
PANELES SOLARES _____	5 años
CONTROLADORES SOLARES _____	12 meses
ACCESORIOS RENOVABLES _____	12 meses



VARIADORES DE FRECUENCIA (VFD)

VARIADORES POWEST VFD DE 0.75KW / 7.5KW _____ 12 meses

SERVICIOS

VENTA DE REPUESTOS _____ 3 meses

MANTENIMIENTOS Y SERVICIOS _____ 3 meses

(sobre la misma falla corregida en el servicio)

Para solicitar planes de garantías extendidas de nuestro portafolio (6 –12 - 24) meses comunicarse directamente con uno de nuestros asesores comerciales.

Nota: Extensión del Período de Garantía

Nos complace informar que, a partir del 1 de diciembre de 2024, se extiende el período de garantía aplicable para todas las facturas generadas a partir de esta fecha para los siguientes productos:

UPS INTERACTIVAS e ONLINE MONOFÁSICAS, BIFÁSICAS, TRIFÁSICAS

Baterías Internas _____ 16 meses

UPS ONLINE TRIFÁSICAS

Sistema _____ 24 meses

BATERÍAS

BATERÍAS FULI BATTERY SELLADAS Hasta 26Ah _____ 16 meses

BATERÍAS FULI BATTERY SELLADAS Desde 35Ah _____ 24 meses

BATERÍA GEL CICLO PROFUNDO FULI BATTERY _____ 24 meses

BANCOS DE BATERÍAS (Segun baterías utilizadas) _____ 16-24 meses

BATERÍAS SELLADAS SOLARES _____ 24 meses

A partir del 1 de enero de 2025, se extiende el período de garantía aplicable para todas las facturas generadas a partir de esta fecha para los siguientes productos:

UPS MONOFÁSICAS y BIFÁSICAS (POWEST 1 - 10KVA)

Sistema Torre _____ 24 meses

UPS ONLINE BIFÁSICAS WINNER

Sistema _____ 18 meses

Esta extensión refleja nuestro compromiso con la calidad y la satisfacción de nuestros clientes. Para más información, por favor contacte a nuestros asesores comerciales.

03

EXCLUSIONES DE GARANTÍA



1. El UPS es intervenido y / o reparado por personal no autorizado por el departamento técnico de POWEST o sin previa autorización.
2. Si existe alguna alteración, modificación o retiro de la etiqueta con identificación y número de serie correspondiente.
3. Si se conectan productos diferentes a los estipulados para cada aplicación según el producto.
4. Si el UPS y BATERÍAS permanece almacenada o sin ser utilizadas por tiempo mayor a tres meses sin hacerle la recarga de las baterías.
5. La no ejecución de mantenimientos preventivos periódicos por personal competente en la labor TCP.
6. Evidencia de corto circuitos en los terminales o conexiones de entrada y salida.
7. Adicionar y combinar baterías de diferente capacidad y fabricante en los sistemas UPS, o bancos de baterías, cuando se use la batería en un conjunto de baterías de referencias o marcas diferentes (MALA CONFIGURACION DE BANCOS DE BATERÍAS).
8. Evidencia de corto circuito en bornes o terminales (Positivo y Negativo) de las baterías.
9. Cuando las baterías presentan deformación (inflada), producto de ser sometida a una sobre corriente y/o sobre voltaje.
10. Ingreso de baterías con tensión inferior a 1,6 Voltios por Celda o 10VDC.
11. Cuando se utilicen dispositivos que no tengan desconexión por bajo voltaje según la ficha técnica de la batería
12. Realizar la inadecuada instalación y mezcla de neutro comercial con neutro generado del sistema.
13. Cuando se atribuye el defecto de nuestros productos fotovoltaicos a los demás componentes de la instalación fotovoltaica.



14. La Garantía no cubre imperfecciones estéticas asociadas a la instalación, o al desgaste normal de los productos.

15. Al evidenciar que los productos fotovoltaicos (paneles) son limpiados con líquidos que NO son adecuados para su correcta operación.

16. El circuito de protección contra transiente de tensión y sobre corrientes se dañan (supresor de picos, fusibles y breaker), ya que en este caso se considera que actuó protegiendo los productos conectados al UPS, adicional a esto cuando el circuito de protección es reemplazado por otro de diferentes características técnicas.

17. El producto es alterado en su estado físico y ha sido golpeado y maltratado

18. Al no atender las instrucciones de: transporte, conexión y el manual de usuario, entregados para la correcta manipulación, instalación y operación del producto. En caso de daño del UPS se hará un análisis técnico del producto y de las adecuaciones eléctricas del lugar con el objeto de determinar responsabilidades.

19. No adecuar las instalaciones y condiciones ambientales para la preservación y buen estado del producto encontrándose expuestos a elementos perjudiciales como sulfatación, polvo, corrosivos, agua, oxidación, suciedad, intemperie, temperatura, insectos o roedores.

20. Los daños ocasionados por transporte, no reportados durante la entrega de la mercancía, se excluyen de garantía.

21. Las baterías de GEL y SOLAR se deben garantizar que el diseño y aplicación de sistemas fotovoltaicos, tengan una descarga máxima del 50% según ficha técnica.

22. Las baterías AGM o de propósito general no deben ser instaladas en sistema de energía renovable.

Para los productos que se encuentran fuera de periodo de garantía y requieran el envío a las instalaciones de POWEST, el flete deberá ser asumido por el cliente.

El costo de la revisión y el diagnóstico del producto fuera de periodo de garantía será cotizado directamente al cliente al cuál fue vendido el producto inicialmente.

04



DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES

Toda solicitud de Devolución o Reclamación de mercancía está sujeta a la validación y aprobación, estas dependerán adicional al tiempo transcurrido desde la facturación y entrega del producto.

Devoluciones: la mercancía debe estar en óptimas condiciones físicas-funcionales, debe tener todos los accesorios originales y no tener muestras de manipulación.

Los gastos operacionales o logísticos (fletes) generados durante este proceso, serán asumidos en su totalidad por el cliente.

Reclamaciones: Se debe garantizar por parte del personal que reciba el producto (Cliente) las observaciones en el documento que suministra la transportadora. Novedades como:

- Faltante de unidades relacionadas en los documentos (remesa-nota de selección - remisión).
- Daño de Mercancía.
- Condiciones de entrega de la Mercancía.

NOTA: según aplicación de: Ley 1480 del 2011 para la república de Colombia, Ley Orgánica de defensa de consumido Ley N°2000-21 para la república de Ecuador, Ley Federal de Protección al Consumidor para los Estados Unidos Mexicanos



05

SERVICIOS QUE NO SE APLICAN COMO GARANTÍA

- Mantenimientos correctivos ni preventivos
- Visitas técnicas (revisión y diagnóstico)
- Servicios en sitio que generen costo de viáticos los cuales deberá asumir el cliente
- Servicios en sitio donde se compruebe que el producto opera con normalidad sin presentar fallas

En los casos en que el producto(s) enviado(s) requiera servicio de mantenimiento, una vez el cliente conozca el diagnóstico técnico y la cotización de este, tiene un plazo de 2 meses contados a partir de la fecha de notificado para autorizar el mismo, de lo contrario POWEST notificará al cliente por escrito la autorización para disposición final del producto.

Nota: Si el cliente solicita le sea devuelto el producto sin haber autorizado la facturación del mantenimiento, será enviado con flete al cobro.

La ejecución del mantenimiento se realizará una vez el cliente haya realizado aprobación por escrito notificando al ejecutivo comercial, y este haya sido aprobado por el departamento de crédito y cartera de POWEST.



06

PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTÍA Y TIEMPO DE RESPUESTA POSTVENTA



Reporte al ejecutivo comercial



Soporte telefónico



Recolección o envío del equipo



Diagnóstico y reparación



Retorno



Recepción o entrega

LÍNEAS DE ATENCIÓN SOPORTE TELEFÓNICO POSTVENTA

COLOMBIA

Reguladores, Protectores, UPS Online de 1 a 3Kva, UPS Interactivas: 57(1) 5709000 Ext 140

UPS Bifásicas y Trifásicas: 3107519763

UPS Trifásicas: 3133948126

Equipos de Generación

Fotovoltaica: 321 3107706

ECUADOR

Reguladores, Protectores, UPS Online de 1 a 3KVA, UPS Interactivas, UPS Bifásicas y Trifásicas, Equipos de Generación Fotovoltaica: 0988525164

MEXICO

Reguladores, Protectores, UPS Online de 1 a 3KVA, UPS Interactivas, UPS Bifásicas y Trifásicas, Equipos de Generación Fotovoltaica: 55 7748 6955.

Todo producto que ingresa por garantía será diagnosticado de acuerdo con el orden de llegada a nuestro laboratorio, el tiempo de reparación y envío es de 3 a 5 días hábiles para protectores, reguladores, UPS interactivas, energías renovables y UPS Online hasta 3KVA y 5 a 8 días hábiles para UPS Online de 6KVA en adelante y baterías.

Este tiempo se comprende una vez el producto se encuentre en las instalaciones y haya sido recibido por el área Postventa.

Durante la atención por garantía y proceso Postventa no se realizará reparación de tarjetería electrónica (PCB), se cambiará la pieza o repuesto completo con defecto.



Estas políticas pueden ser revisadas en nuestro sitio web <https://powest.com> cualquier duda será resuelta en cualquiera de nuestros canales de contacto.

Las solicitudes de atención de un servicio Postventa deben ser reportadas a nuestros ejecutivos comerciales para iniciar su proceso.

Email: servicioalcliente@powest.com
Colombia PBX: +57 (1) 5709000 Ext. 130
cel. 320 3266267 - Ecuador 0994294690
- México cel 55 7748 6955