GREENERGY
ENERGÍA SUSTENTABLE

INTRODUCCION

El presente instrumento establece la Política General de Venta que será aplicable a todas las operaciones de venta que efectúe Greenergy Energía no Convencional S de RL de CV ("GREENERGY ENC") a sus Distribuidores ("DISTRIBUIDOR"), entendiéndose que forman parte de este documento las posteriores modificaciones que pudieren introducirse desde del mismo momento que GREENERGY ENC las comunique a través de un medio idóneo.

La firma de este documento por el DISTRIBUIDOR conlleva la aceptación irrevocable de estas Políticas como así mismo la conformidad con las futuras modificaciones que pudiere introducir GREENERGY ENC a este instrumento mediante notificación al Distribuidor con quince (15) días de anticipación.

La aceptación irrevocable de la presente Política por el Distribuidor se producirá mediante:

1. La política se aplicará a toda venta de los productos descritos en la lista de precios de GREENERGY ENC incluyendo las órdenes especiales ("Producto"), con las excepciones que expresamente se indiquen. El precio será verificado con un Asesor Comercial al momento de colocar la orden.

2. La política prevalecerá sobre las condiciones generales y particulares del DISTRIBUIDOR. Las condiciones generales y particulares del DISTRIBUIDOR no obligan a GREENERGY ENC, salvo cuando GREENERGY ENC las haya aceptado previamente por escrito.

3. Se presumirá que cualquier persona que actúe en nombre del DISTRIBUIDOR es representante del mismo y posee las facultades necesarias para actuar como tal y obligar al DISTRIBUIDOR.

4. El Distribuidor enviará a GREENERGY ENC copia de los documentos en que consten la facultad de autorizar pedidos. No será responsabilidad de GREENERGY ENC los cambios en la titularidad de personas autorizadas que no sean notificados por escrito.

5. Los Asesores u otro personal de ventas de GREENERGY ENC no están autorizados a realizar actos que los obliguen, salvo que sus ofertas estén confirmadas por escrito por personas autorizadas de GREENERGY ENC.

6. GREENERGY ENC se reserva el derecho de cancelar los pedidos efectuados sin su confirmación expresa.

7. Se entiende que GREENERGY ENC ha aceptado una determinada oferta u orden de pedido en el momento que el DISTRIBUIDOR reciba una confirmación por escrito por parte de personas autorizadas de GREENERGY ENC. En consecuencia, GREENERGY ENC se reserva el derecho de no procesar los pedidos que no cuenten con su confirmación expresa o aquellos aceptados por Asesores u otro personal de ventas que no cuenten con facultades para procesarla.

1. SOLICITUD DE PRODUCTOS

1.1.

Previo a la solicitud de productos, el Distribuidor debe de estar dado de alta en nuestro sistema ERP de Greenergy ENC. El Distribuidor debe proveer a Greenergy ENC la documentación que lo acredite y confirme su situación fiscal. El Distribuidor debe proveer a Greenergy ENC una orden que debe incluir: descripción del producto, cantidad, número de identificación del producto (SKU) y/o pieza, precio del producto conforme a lo especificado por Greenergy ENC en su lista electrónica vigente de precios, y dirección de envío. Greenergy ENC se reserva el derecho de requerir información adicional basada en los requerimientos del fabricante del producto y/o del propio negocio.

1.2.

El Distribuidor y sus dependientes, no podrán revelar ninguna información confidencial de Greenergy ENC o de cualquiera de sus proveedores o fabricantes.

1.3.

El DISTRIBUIDOR no podrá, colocar órdenes de compra a través del teléfono. El DISTRIBUDOR solo podrá poner órdenes por escrito a GREENERGY ENC a través de fax, email, o mediante métodos electrónicos aprobados por GREENERGY ENC. Las órdenes sólo se colocarán a través del personal autorizado del DISTRIBUIDOR.

1.4.

El DISTRIBUIDOR tendrá la opción de confirmar su solicitud de productos, validando el Pedido proporcionado por GREENERGY ENC. Siendo necesario confirmar por escrito que la información es correcta, sobre los productos ofrecidos, los datos de facturación y la información de envío. El DISTRIBUIDOR podrá confirmar y validar el Pedido a través de correo electrónico, o mediante métodos electrónicos aprobados por GREENERGY ENC.

1.5.

Greenergy ENC no tendrá obligación alguna de confirmar la veracidad de ninguna orden colocada ni la capacidad o autoridad de la persona que coloca dicha orden.

1.6.

La aceptación o despacho que haga Greenergy ENC de cualquier orden de compra del Distribuidor está sujeta a la política. Cualquier término y/o condición diferente o adicional en dicha orden o presentada de cualquier otra forma, se considerará como no puesta y no tendrá validez alguna.

1.7.

La información sobre precios del producto, su descripción y disponibilidad ("Información") suministrada de cualquier forma y medio por Greenergy ENC es propiedad exclusiva de Greenergy ENC. Greenergy ENC otorga al Distribuidor una licencia limitada, no exclusiva e intransferible, para el uso interno de la información por el Distribuidor, para aplicarla a las ventas y compras de productos vendidos por Greenergy ENC. Si Greenergy ENC suministra Información al Distribuidor en forma electrónica, el Distribuidor conviene en actualizarla periódicamente para asegurar su exactitud. El Distribuidor manejará y almacenará la información en forma confidencial y no hará uso indebido, directo o indirecto, de la misma, ni revelará, reportará, publicará o transferirá a terceros dicha Información, ni la utilizará para otro propósito ajeno a la Política. Greenergy ENC NO GARANTIZA LA EXACTITUD, APLICABILIDAD Y VERACIDAD DE LA INFORMACION. TODA INFORMACION SE SUMINISTRA Y EL DISTRIBUIDOR LA ACEPTA TAL Y COMO LA HA RECIBIDO. Greenergy ENC NO OTORGA, NI EN FORMA EXPRESA NI IMPLICITA, GARANTIA DE NINGUN TIPO RELACIONADA CON LA INFORMACION, NI CON RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO Y CONDICIONES DEL PRODUCTO PARA UN USO ESPECIFICO.

2. PRECIO

2.1.

Las ofertas y listas de precios, publicadas manual o electrónicamente, tienen carácter indicativo, reservándose Greenergy ENC el derecho a aumentar o modificar dichos precios sin previo aviso. Los pedidos se aceptarán con reserva de un posible aumento en el precio. El precio ofrecido sólo se mantendrá cuando estuviere amparado por una cotización expresa y vigente emitida por Greenergy ENC o por el proveedor, con una antigüedad no mayor a 15 días naturales. En el

caso de licitaciones, la vigencia de las cotizaciones estará sujeta a la otorgada por el fabricante.

2.2.

El precio no incluye gastos de transporte, tasas suplementarias, Impuesto al Valor Agregado (IVA), ni cualquier ajuste por cambios en el pedido no estimados. Estos cargos correrán a cargo del Distribuidor. No obstante, lo

anterior, en la factura que Greenergy ENC emita, se tomará como base las tarifas en vigor en el momento de la facturación.

2.3.

En materia de concursos, Greenergy ENC se reserva el derecho de acordar mejores condiciones de precio dependiendo del tipo de Distribuidor, tipo de negocio, volúmenes de compra y solvencia de los negocios involucrados o por las condiciones especiales otorgadas por el fabricante.

2.4.

La información sobre precios del producto, su descripción y disponibilidad suministrada de cualquier forma y medio por GREENERGY ENC, es considerada Información Confidencial y de propiedad de GREENERGY ENC.

3. ENTREGA Y RECEPCION DEL PRODUCTO

3.1.

Salvo acuerdo por escrito con Greenergy ENC, el Distribuidor no tendrá derecho a solicitar la anulación de un PEDIDO, ni la indemnización en caso de retraso en la entrega del producto por caso fortuito o fuerza mayor, o por causas imputables al proveedor o al Distribuidor.

3.2.

Greenergy ENC se reserva el derecho de suspender la distribución al Distribuidor en caso de que el Distribuidor, su casa matriz, filial o filiales, asociados, nacional o internacionalmente, se encuentren en estado de insolvencia, concurso mercantil, quiebra, declarada o no, o cuando a la sola discreción de Greenergy ENC se sospeche o se compruebe que el Distribuidor ha cometido o está cometiendo actos de corrupción con funcionarios de cualquier gobierno o esté involucrado en prácticas monopólicas o de lavado de dinero.

3.3.

El Distribuidor no podrá negarse a pagar el precio de los productos entregados cuando se produzca, por parte de Greenergy ENC, el suministro parcial de un PEDIDO y el Distribuidor haya aceptado de antemano dicha entrega parcial.

3.4.

En el momento de la recepción del Producto mediante algún servicio de mensajería o paquetería, el Distribuidor hará constar en la Guía que se firma a la Línea de Transporte, cualquier incidencia en el estado de la misma o del embalaje. Todos los daños físicos, producto diferente o diferencias en bultos contra lo solicitado (Caja abierta, golpeada, con sellos violados, etc) deberán ser rechazados por el Distribuidor. En caso de recibir el producto dañado deberá realizar la anotación en la guía de embarque o acuse, de no hacer las aclaraciones al momento de su recepción al transportista es responsabilidad del Distribuidor las condiciones de aceptación en las que se encuentre el producto.

3.5.

En el momento de la recepción del Producto mediante personal autorizado de GREENERGY ENC. El Distribuidor hará constar en la Remisión que se deja constancia de la entrega de un Pedido que se firma de conformidad. Dando constancia que el Pedido se recibió correctamente y de acuerdo a las condiciones convenidas.

3.6.

La responsabilidad de GRENERGY ENC de un Pedido, llega hasta el momento de entregar en paquetería, mensajería o al cliente directamente.

3.7

GREENERGY ENC no se hace responsable del manejo del Transportista sobre algún servicio de mensajería o paquetería.

3.8.

Es responsabilidad del Distribuidor determinar e informar a Greenergy ENC el método de entrega. En caso de requerir algún servicio de mensajería o paquetería, el Distribuidor seleccionara la Línea de Transporte que más convenga a sus intereses.

4. TRANSPASO DE RIESGO

4.1.

El riesgo por pérdida y/o daños al producto se transmite a el Distribuidor desde el momento de la entrega y aceptación del producto por el Distribuidor, conforme a lo indicado en las secciones 7 y garantía de productos. Por lo que el Distribuidor renuncia expresamente a cualquier otro derecho otorgado por el artículo 383 del Código de Comercio.

5. EMBARQUE DEL PRODUCTO

5.1.

Todos los Pedidos confirmados y autorizados antes de las 13 horas, se entregará antes de las 19 horas, del mismo día. Los Pedidos confirmados y autorizados después de las 13 horas y hasta las 17 horas, serán entregadas al día siguiente antes de las 14 horas. Lo anterior siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- No tener problemas de crédito o cobranza.
- Que el precio de los productos sea el acordado con el Asesor.
- Que exista disponibilidad de producto en Almacenes de Greenergy ENC.
- Que el Distribuidor haya enviado una Orden de Compra o haya confirmado por escrito el Pedido presentado por el Asesor.

Si alguna de estas condiciones no se cumple o existe algún problema adicional, su Asesor lo podrá mantener informado.

Nota: Toda Cancelación en envíos imputable al Distribuidor genera cargo por flete.

6. RECLAMACIONES

6.1.

Producto mal surtido. A partir de la recepción del producto, el Distribuidor contará con 10 días hábiles para comunicar por escrito y presentar el producto mal surtido, así como la prueba de que ordenó algo diferente a lo surtido, de lo contrario el producto será considerado conforme y aceptado por el Distribuidor sin derecho a reclamación adicional. El Distribuidor será responsable del pago de dicha mercancía a Greenergy ENC.

7. DEVOLUCIONES

7.1.

Requisitos. Para todo tipo de devoluciones, el DISTRIBUIDOR deberá obtener previamente de GREENERGY ENC un número válido de Autorización de Devolución de Mercancía ("RMA"). Los RMAs serán expedidos a discreción de GREENERGY ENC. El DISTRIBUIDOR debe

proveer su número de cuenta y cualquier otra información requerida por GREENERGY ENC para el procesamiento de un RMA. Los RMAs

serán válidos por un tiempo limitado de diez (10) días corridos siguientes a su emisión y sólo procederán para devoluciones autorizadas bajo alguna de las siguientes categorías:

• Productos defectuosos.
• Rotación de inventario en los casos en que el Fabricante lo haya autorizado previamente y por escrito.
• Discrepancias en el envío.
• Productos dañados.

El DISTRIBUIDOR es responsable de asegurarse que el número de RMA esté claramente visible en la etiqueta de dirección del Producto empaquetado cuando este sea devuelto a GREENERGY ENC, de lo contrario será rechazado.

7.2.

"Sobrantes" son devoluciones no autorizadas. Cualquier producto recibido por GREENERGY ENC sin un número válido de RMA serán considerados "Sobrantes". GREENERGY ENC devolverá los "Sobrantes" al DISTRIBUIDOR o al cliente del DISTRIBUIDOR, y todos los gastos de envío y transporte serán de cargo del DISTRIBUIDOR. Si el DISTRIBUIDOR rechaza el envío, el DISTRIBUIDOR renuncia a todo derecho y título. Acepta desde ya que GREENERGY ENC efectúe el cargo respectivo en su cuenta por todos los gastos originados o relacionados con la venta de tales Productos. Sin perjuicio de todo lo anterior, GREENERGY ENC se reserva el derecho de autorizar la devolución de productos que no se encuentren en actual producción o están siendo producidos por un fabricante que (i) es insolvente, (ii) se ha declarado en quiebra, o (iii) no acepta devoluciones de parte de GREENERGY ENC.

7.3.

Devoluciones de Productos defectuosos: Proceden únicamente respecto de Productos comprados a GREENERGY ENC y bajo las condiciones que cada fabricante en particular haya establecido previamente y por escrito. Los T&Cs de cada fabricante relativos a la devolución de Productos defectuosos son diferentes. Las devoluciones por Productos defectuosos son solamente para Productos que sean inoperables o no funcionen de acuerdo con las especificaciones publicadas por el fabricante y que estén cubiertas bajo garantía del fabricante.

Todas las devoluciones de Productos defectuosos están regidas por la política más restrictiva del fabricante. Ante la verificación de que el Producto devuelto sea defectuoso, GREENERGY ENC podrá, a su sola discreción: (i) enviar al DISTRIBUIDOR un Producto de reemplazo, o (ii) proporcionar al DISTRIBUIDOR un crédito en moneda nacional al tipo de cambio vigente en el mercado, o en moneda extranjera, igual al precio del Producto facturado. En caso que el Producto hubiere sido pagado, el crédito se imputará a una compra hasta su total extinción. No obstante lo anterior, y salvo pactado lo contrario, GREENERGY ENC se reserva el derecho de exigir al DISTRIBUIDOR la devolución del Producto defectuoso directamente al fabricante para el reemplazo, salvo pactado lo contrario. En ningún caso GREENERGY ENC podrá ser obligado a reparar, substituir o a emitir un crédito por los Productos defectuosos, entera o parcialmente, por causas externas a los Productos mismos, incluyendo, pero no limitándose a catástrofes, apagones, excesivo voltaje o interferencia, condiciones extremas del medio ambiente, uso incorrecto, mal mantenimiento, mal uso de los Productos o del mal uso de piezas o accesorios no autorizados. El DISTRIBUIDOR asume todos los riesgos provenientes de la pérdida o daño de los Productos defectuosos durante su transporte y hasta su entrega a GREENERGY ENC o al fabricante, según sea el caso.

Vencido el plazo para efectuar la devolución de productos defectuosos, el DISTRIBUIDOR sólo tendrá derecho a reparación en garantía, en los términos otorgados por el fabricante. Esta limitación no será aplicable en los casos en que el fabricante efectúe un "Recall" (retiro por el fabricante de un Producto defectuoso de la circulación o del mercado) del Producto o comercialice un Producto más desarrollado, en cuyo caso GREENERGY ENC actuará de acuerdo a las instrucciones o políticas impartidas por el fabricante. Los cambios físicos de Producto se toman del stock de venta; GREENERGY ENC no tiene stock aparte para garantías.

7.4.

Devolución de Productos Dañados. Las devoluciones de Productos dañados se admiten respecto a los Productos comprados a GREENERGY ENC y enviados a través del transportista elegido por GREENERGY ENC y que han sufrido daños atribuibles al transporte por GREENERGY ENC en tránsito de GREENERGY ENC al DISTRIBUIDOR o de GREENERGY ENC al cliente del DISTRIBUIDOR. El DISTRIBUIDOR o el cliente del DISTRIBUIDOR podrán rechazar cualquier Producto dañado que esté siendo entregado. Si el Producto es recibido dañado, el DISTRIBUIDOR deberá notificar por escrito a GREENERGY ENC y requerir un RMA dentro de los dos (02) días hábiles contados desde la recepción del Producto. En caso que el DISTRIBUIDOR omita notificar a GREENERGY ENC o solicite el RMA fuera del término antes indicado en esta sección, se entenderá que éste ha aceptado irrevocablemente el Producto y a su entera conformidad al momento mismo de la entrega.

7.5.

Cualquier otra devolución que no esté comprendida dentro de lo ya establecido en esta sección o que no cumpla con los requisitos de devolución aquí establecidos no será aceptada. Tratándose de cualquier otro tipo de devolución de hardware, que no sea por producto dañado o defectuoso, sólo se recibirán Productos en perfectas condiciones incluyendo empaques originales, licencias, manuales, drivers, cables, accesorios y sin personalizar; y en cuanto al Software, sólo se aceptarán devoluciones si la bolsa o envoltura no presenta señales de haber sido abierta, siempre y cuando este tipo de devolución este preestablecido por el fabricante. No se aceptarán devoluciones de Productos a pedido, en liquidación, configurados, ensamblados o que expresamente se indique que no tienen opción a devolución.

7.6.

El DISTRIBUIDOR no podrá anular, devolver y/o rechazar productos de licenciamiento, a partir del día siguiente del envío de la Orden de Compra, según lo detallado en esta sección.

7.7.

El plazo para realizar devoluciones sin cargo será de diez (10) días corridos siguientes a la fecha de emisión de la factura respectiva. El cargo por devolución de Productos devueltos entre los once (11) y treinta (30) días siguientes a la fecha de emisión de la factura será de un cinco por ciento (5%) sobre el valor facturado. Una vez transcurridos treintaiún (31) días desde la fecha de emisión de la factura no procederá devolución alguna. Una vez obtenido el RMA, GREENERGY ENC determinará un plazo para la devolución del producto en sus oficinas, término que no podrá exceder de quince (15) días corridos. Transcurrido dicho plazo sin que GREENERGY ENC haya recibido en sus oficinas el Producto a devolver quedará sin efecto alguno el RMA.

7.8.

Serán de cargo y costo del DISTRIBUIDOR todos los gastos y costos de transporte que demande la devolución del Producto fuera del perímetro urbano en Guadalajara Jalisco México. En caso que GREENERGY ENC reciba un Producto para reparar, y se compruebe su normal funcionamiento, éste lo devolverá al DISTRIBUIDOR y se efectuarán los cargos de reenvío y gastos por comprobación.

7.9.

En ningún caso el DISTRIBUIDOR podrá invocar una reclamación para justificar un retraso o suspensión del pago del precio de Productos.

8. PRÁCTICAS ANTICORRUPTAS

8.1
.
El Distribuidor y sus propietarios, socios, accionistas, funcionarios, directores o empleados o cualquier representante de cualquiera de ellos, no pagan y no pagarán, ofrecerán o prometerán pagar o autorizarán el pago ya sea directa o indirectamente de ninguna cantidad de dinero o ninguna cosa de valor de cualquier naturaleza a ningún funcionario de gobierno o empleado o a ningún partido político o candidato a un puesto oficial con el propósito de influenciar en ningún acto o decisión de dicho funcionario o del gobierno para obtener o retener ningún negocio o para dirigir ningún negocio a ninguna persona ni a Greenergy ENC.

En el caso de que Greenergy ENC tenga cualquier duda o preocupación con relación a la pertinencia o legalidad de cualquier operación realizada por el Distribuidor o que se proponga que el Distribuidor realice de conformidad con las presentes Políticas Generales de Ventas, o si Greenergy ENC tiene cualquier duda con respecto a la veracidad o exactitud de cualquiera de las manifestaciones y garantías hechas por el Distribuidor El Distribuidor indemnizará y mantendrá en paz y a salvo a Greenergy ENC contra cualquier y toda reclamación de cualquier naturaleza que surja o se relacione con una violación a las disposiciones del párrafo anterior. conforme al presente, Greenergy ENC tendrá el derecho de dar por terminado el contrato sin ninguna responsabilidad u obligación adicional de cualquier naturaleza ante el Distribuidor.

9. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS TÉCNICOS POSTERIOR A LA VENTA DE UN EQUIPO

9.1.

Para la resolución de problemas (troubleshooting), El DISTRIBUIDOR deberá revisar el manual de instalación del equipo correspondiente

En caso de no haber resuelto su duda El DISTRIBUIDOR deberá llamará por teléfono a soporte técnico de base al número (33) 3070 1487 extensión 104 o 110, o enviar un correo a ingenieria03@greenergy.com.mx para aclarar sus dudas acerca del equipo correspondiente.

El DISTRIBUIDOR deberá tener a la mano los siguientes datos:

1. Razón social
2. Factura
3. Modelo y número de serie del equipo
4. Persona quien contacta
5. Descripción de la falla

GREENERGY ENC asignará un folio de ticket de atención a El DISTRIBUIDOR para dar seguimiento a su reclamación.

10.2

GREENERGY ENC se reserva el derecho de solicitar información adicional a El DISTRIBUIDOR tales como fotografías, reportes de pruebas o cualquier otro tipo de información técnica.
En los casos donde soporte técnico de GREENERGY ENC no pueda dar solución vía remota GREENERGY ENC le asignará un RMA a El DISTRIBUIDOR quien deberá proceder conforme a la sección 7 y Garantía de Productos.

GLOSARIO

• CENTRO DE DISTRIBUCIÓN (CEDIS): Instalaciones Físicas GREENERGY, donde se recibe, almacena y se envían pedidos a clientes.
• COTIZACION: Es la oferta de productos/servicios que un Asesor hace al Cliente, siendo el primer paso en el proceso de venta administrativo. Lo realiza un Asesor.
• ESTATUS DE ENTREGA DE PEDIDO: Es el estatus progresivo y pueden ser alguno de los siguientes SURTIDO / T.PAQ (en transporte paquetería) / ENTREGADO / ESPERA (espera instrucciones de envío o recolección por parte del cliente)
• REMISION: Es un PEDIDO AUTORIZADO que se convierte en Remisión y por lo tanto se puede surtir físicamente y se retira del inventarió en sistema y físico. Después de esto espera el PEDIDO LIEBERADO, para proceder a envío y/o entrega al cliente. Lo realiza el JEFE DEL CEDIS.
• ENTREGA A DOMICILIO: Es el método de entrega donde el destino de entrega es PEDIDO LIEBERADO el DOMICILIO definido por el cliente, para que sea recogido por el cliente.
• ENTREGA OCURRE: Es el método de entrega donde el destino de entrega es en una oficina de la empresa de paquetería o línea de transporte a donde se envía el PEDIDO LIEBERADO, para que sea recogido por el cliente.
• PEDIDO: Es el documento en que se convierte una cotización y cuando el cliente acepta la cotización, términos, condiciones, método de entrega, línea de transporte, etc. Lo realiza un Asesor.
• PEDIDO AUTORIZADO: Es un pedido confirmado, autorizado para ser surtido. Lo realiza el Coordinador de Ventas de Distribución.
• PEDIDO CONFIRMADO: Es un pedido después de que el cliente le dio el visto bueno. Lo realiza un Asesor.
• PEDIDO LIBERADO: Es un pedido que tiene los permisos para ser enviado y/o entregado al cliente e indica que recibimos el pago en firme del cliente o tiene crédito. Lo realiza el Gerente de Administración y Finanzas.
• ERP: los sistemas de planificación de recursos empresariales ('ERP', por sus siglas en inglés, enterprise resource planning).
• CRM: Manejador de Relaciones de Contactos (Customer Relationship Management).

GREENERGY

ENERGÍA SUSTENTABLE

GARANTIAS – PRODUCTOS

GREENERGY ENC dará seguimiento y atención al proceso de garantía a favor del CLIENTE ante el fabricante de acuerdo con sus términos y condiciones de garantía. En este proceso de garantía, los gastos de fletes que se pudieran incurrir del envío y o devolución van por cuenta del CLIENTE.

Los términos y condiciones de garantías otorgadas por el fabricante se incluyen en los manuales o documentación adjunta a cada producto o en las respectivas páginas web de cada fabricante.

El CLIENTE declara conocer y aceptar que la garantía del producto vendido se encuentra limitado únicamente a la garantía otorgada por el fabricante, quien será responsable de validar la garantía.
En caso de que el fabricante valide la aplicación de garantía a un producto, se le informara al cliente sobre el proceso y los tiempos de espera que otorga cada fabricante.

La garantía se aplica siempre y cuando el producto sea utilizado bajo las condiciones normales de uso descritas en las instrucciones y manuales puestos a disposición del usuario. En ningún caso se garantiza que el Producto suministrado sea apto para responder a un uso o problema particular del usuario.

En caso de que un equipo presente problemas con su funcionamiento, el CLIENTE deberá revisar el manual de instalación del equipo correspondiente.

Si el equipo continúa presentando la falla y el problema no se ha resuelto al consultar el manual de instalación. El cliente deberá ponerse en contacto con personal de SOPORTE TÉCNICO GREENERGY al teléfono 01 33 3070 1487 extensión 110 o 104, o enviar un correo a ingenieria03@greenergy.com.mx para la atención y el seguimiento correspondiente.

El CLIENTE deberá tener a la mano los siguientes datos:

6. Razón social.
7. Factura.
8. Modelo y número de serie del equipo.
9. Persona quien contacta.
10. Descripción de la falla.

GREENERGY ENC asignará un folio de ticket de atención al CLIENTE para dar seguimiento a su reclamación.

Si el equipo requiere revisión física por el personal de Soporte Técnico. El cliente deberá enviar el equipo a oficinas de GREENERGY ENC con el folio (RMA) de ticket de atención asignado por personal de Soporte Técnico.

Se trabajará en conjunto con el fabricante del equipo, el cual será responsable de hacer valer la garantía solicitada. De ser válida la aplicación de garantía, se dará aviso al cliente de los procesos y tiempos de espera particulares de cada fabricante.

Si la solicitud de garantía es rechazada, por no presentar la falla reportada, detectar que fue un daño provocado o por no cubrir lo establecido para la aplicación de garantía por el fabricante, el cliente deberá cubrir el total de gastos de fletes la devolución del equipo.

GREENERGY ENC tramita a favor del CLIENTE, una garantía para determinados productos que se denomina RFI (Retorno por Falla Inicial), cuando el fabricante del equipo así lo haya establecido, la que consiste en reparar o reemplazar a la mayor brevedad posible aquellos productos que han presentado fallas en el momento de su puesta en marcha inicial. Esta garantía dependerá de las características de la falla y de las condiciones que otorgue el fabricante. Los Productos deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- Debe haber sido vendido por GREENERGY ENC.
- No haber transcurrido más de quince (15) días corridos desde la fecha de emisión de la factura respectiva.
- No deberán presentar intervención de terceros y tener intactos todos los sellos del fabricante.
- No presentar daños físicos.
- Deberán ser entregados al personal de Soporte Técnico de GREENERGY ENC.

Los Productos que presenten fallas de software o fallas posteriores a la puesta en marcha no serán considerados en RFI.

GREENERGY ENC no asume responsabilidad contractual ni extracontractual, ni está obligada a indemnizar a los usuarios que adquieran del cliente los productos en calidad de consumidores finales o a terceros, por las consecuencias del uso del producto, ya sean daños directos o indirectos, accidentes sufridos por personas, incluyendo desmembramiento y/o muerte, daños a otros bienes distintos al Producto, pérdidas de beneficio, lucro cesante, daño emergente, daño subjetivo, daño moral, así como daños que provienen o que provengan de deterioro o pérdida de datos grabados por el usuario, ni por pérdidas económicas de ningún tipo. GREENERGY ENC acepta trasladar al CLIENTE cualquier protección legal que el fabricante por contrato le ofrezca en este caso, siempre y cuando, el fabricante haya ofrecido dicha protección a GREENERGY ENC.

GREENERGY ENC NO SERA REPONSABLE POR CONTRATOS O POR ACTOS DE LOS QUE RESULTE UNA RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL NI POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, PERJUICIO, COSTOS, PÉRDIDAS O GASTOS, PREVISIBLES O NO (INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE A PERDIDAS DE GANANCIAS O USO DE DINERO, PERDIDA DE LA REPUTACION COMERCIAL, O DISMINUCION DE OTROS BIENES TANGIBLES O INTANGIBLES) QUE PUEDAN SURGIR DE O EN LA RELACION COMERCIAL CON EL CLIENTE. GREENERGY ENC NO ESTÁ OBLIGADO DE NINGUNA MANERA POR CUALQUIER LUCRO CESANTE O LOS DAÑOS DE CUALQUIER CLASE O NATURALEZA ALEGADOS POR EL CLIENTE O TERCEROS QUE HAYAN RESULTADO DE CUALQUIER GARANTIA QUE NO HAYA SIDO OTORGADA POR GREENERGY ENC. GREENERGY ENC NO GARANTIZA LA EXACTITUD, APLICABILIDAD Y VERACIDAD DE LA INFORMACION CONTENIDA EN LOS ROTULADOS, INSTRUCCIONES, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, PUBLICIDAD Y EN GENERAL CUALQUIERA VINCULADA A LOS PRODUCTOS (EN ADELANTE, "INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS"). TODA INFORMACION DE LOS PRODUCTOS SE SUMINISTRA CONJUNTAMENTE CON ÉSTOS Y EL CLIENTE LA ACEPTA TAL Y COMO LA HA RECIBIDO. GREENERGY ENC NO DA NINGUNA GARANTIA, EXPRESA O IMPLICITA, POR LOS PRODUCTOS CON EXCEPCION DE AQUELLAS ESPECIFICAMENTE ADJUNTAS. EL CLIENTE EXPRESAMENTE RENUNCIA A CUALQUIER RECLAMACION O ACCION, PRESENTE O FUTURA, POR LOS REFERIDOS DAÑOS O CIRCUNSTANCIAS.

Todo producto quemado, roto, golpeado e intervenido perderá la garantía otorgada por el fabricante. Así mismo, todo producto que presente etiquetas de garantías distintas a la del fabricante pegadas en cualquier parte del producto, perderá la garantía. Todo producto con etiquetas metálicas adheribles o perforadas que no pertenezcan al producto o producto pirograbado, perderá la garantía.

Todo producto revisado o cambiado que no sea retirado de GREENERGY ENC dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a su reparación, revisión o cambio generará un cargo por almacenaje. GREENERGY ENC no se hace responsable por daños, deterioro o pérdida que sufra el producto si no es recogido dentro de dicho plazo. El CLIENTE deberá pagar un cargo de revisión y diagnóstico a GREENERGY ENC si el producto al ingresar a GREENERGY ENC o al centro autorizado de servicios indicado por GREENERGY ENC no venga acompañado de los documentos que lo identifican (RMA y número de serie), o cuando no presente falla alguna.

A T E N T A M E N T E

GREENERGY ENERGIA NO CONVENCIONAL S DE RL DE CV