

Danfoss Drives

Política Comercial

En Danfoss buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y para ello ponemos a su disposición un portafolio de servicios adicionales a la adquisición de nuestros productos, tales como:

FLETES

- **Ciudades (Monterrey, Cd de México, Cd. De Guadalajara, Santiago de Querétaro, León y su área metropolitana)**
 1. El material será entregado al final del día siguiente pudiendo extenderse por causas ajenas a Danfoss.
 2. Este servicio va sin costo al cliente
 3. En caso de que el cliente prefiera usar su propio transportista o recoger directamente en el almacén de Danfoss se cargará por concepto de Manejo de Mercancía el monto equivalente a 0,5% del total de la factura (con el mínimo de USD 50) bajo la descripción de HANDLING
- **Fuera del aérea metropolitana**
 1. El material será entregado de acuerdo a la disponibilidad del transportista (entre 2 y 5 días dependiendo el destino)
 2. Este servicio será facturado al cliente de acuerdo a los costos de transporte. En su factura aparecerá bajo el código de FLETE-MC
 3. En caso de que el cliente prefiera usar su propio transportista o recoger directamente en almacén de Danfoss, se cargará por concepto de Manejo de Mercancía el monto equivalente a 0,5% del total de la factura (con el mínimo de USD 50) bajo la descripción de HANDLING
- **Entrega Express**
 1. El material será entregado por transporte aéreo, y el tiempo de entrega dependerá de la disponibilidad de la aerolínea. En la mayoría de los casos este tiempo es menor a 6 hrs, siempre que se instruya el servicio antes de las 5 pm hora centro.
 2. Este servicio será facturado al cliente de acuerdo a los costos del transporte y la aerolínea. En su factura aparecerá bajo el código: EXPRESS DELIVERY.

NOTAS:

- i) En el caso en que el cliente contrate el transporte con Danfoss, y el empaque del material llegara dañado, favor notificarlo a la brevedad posible, además de tomar registro fotográfico (de cómo es que llegó, así como del daño), tomar nota del detalle del despacho, y apuntar las observaciones correspondientes detectadas al recibir la mercancía.
- ii) En caso de material equivocado favor de tomar fotografías (de cómo es que llegó, así como la etiqueta amarilla adherida al material donde se logre apreciar el nombre de la compañía). Esto nos ayudará a detectar si el error fue del almacén Danfoss para darle seguimiento correspondiente; en caso contrario, si la responsabilidad es de la paquetería le informaremos para que solicite el reclamo.
- iii) En todo caso de devolución incluyendo material de consignación debe llenarse el Formato de No Conformidad (FNC), y será fijado de manera visible a la mercancía a devolver.

- **Instrucción 2 pm**

Se considera Instrucción 2 pm a toda aquella que es girada después de las 2 de la tarde de un día hábil (2 pm hora centro).

En estos casos, y para poder cumplir con la entrega oportuna a solicitud del cliente, se hace necesario incurrir en gastos administrativos los cuales deben ser asumidos por el cliente, y que serían facturados como LATE INSTRUCTION, cuyo valor es de 1% del costo de la mercancía, con USD 50 como mínimo.

El tiempo de entrega en este caso es de:

- Zona Urbana: Final del día siguiente
- Zona Foránea: De 2 a 5 días.
- Entrega Express: De acuerdo a la disponibilidad de la aerolínea

Sujeto a disponibilidad de almacén.

MANEJO DE ÓRDENES

- **Devolución (orden o factura)**

En Danfoss Drives México no aceptamos cancelaciones de pedidos ni de facturas, aun si su material estuviera o no retenido por vencimientos, esto debido a que los productos que Danfoss comercializa son importados exclusivamente para el cliente que los ordena; sin embargo y de acuerdo a solicitudes muy particulares podremos evaluar puntualmente y en caso de devolución no relacionada con la calidad del producto, Danfoss hará un cargo correspondiente al 20 por ciento (20%) del valor del documento para cubrir los costos en los que incurra por la venta original del producto, el cual se reflejará en su factura con un ítem de nomenclatura RETURN.

Cabe mencionar que la devolución solo se hará valida bajo la aprobación del área técnica y siempre y cuando el material cuente con los siguientes requisitos:

- Empaque original y sin maltratar
- Manual en perfecto estado
- Equipo sin daño exterior (golpes, marcas, ralladuras y/o cualquier otra evidencia clara de haber sido intervenido el equipo)

El centro de servicio de Drives verificará que el equipo cumpla con las características arriba mencionadas y que coincida con la información enviada en el FNC. Los costos de envíos a Danfoss con motivo de devolución serán asumidos por el cliente.

- **Cambio de instrucción**

Una vez recibida su ODC, se inicia un proceso de captura, producción y logística que está enfocado en garantizar al cliente la entrega oportuna de los bienes requeridos, por consiguiente, cualquier cambio posterior sobre el pedido genera la detención de un proceso automático que llega a afectar la calidad del servicio a otros clientes.

Sin embargo, podemos permitir hacer el cambio, a petición del cliente, y esto conllevará a la generación de un recargo por gastos administrativos de USD 100, el cual vendría reflejado en su factura bajo el ítem CHARGE-MC

- **Orden Menor**

Por política Global de Danfoss y para garantizar el servicio de entrega si su orden es menor a USD 300 se hará un cargo de USD 50 en su factura y se reflejara con un ítem adicional descrito como SMALL ORDER.

NOTA:

- *Este cargo se hace de forma automática desde el sistema.*
- *Solo para órdenes de compra de entrenamientos y revisiones de materiales este cargo no aplica.*

PAGOS

Las condiciones de pago serán en efectivo neto, pagadero sin compensación, en dólares estadounidenses, de acuerdo al termino de pago acordado en la cotización, contados a partir de la fecha de emisión de la factura, dicho pago puede ser por cheque o transferencia electrónica a la cuenta designada por el personal autorizado por Danfoss Industries.

NOTA:

En caso solicitarlo, la confirmación del pedido es el documento oficial para emitir un pago. Este es utilizado cuando el pago acordado es de contado.

Intereses Moratorios

Para el caso de falta de pago puntual del cliente, éste pagara intereses moratorios sobre saldos insolutos, que serán exigibles a partir de la fecha de incumplimiento y hasta la fecha de pago total del Pagaré que firme, a una tasa anual equivalente a la tasa que sea mayor entre:

(i) 25% (veinticinco por ciento); o

(ii) La Tasa CETES multiplicada por 2 (dos). Para efecto de lo anterior, por Tasa CETES se entiende el promedio aritmético del rendimiento de Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES), a plazo de 28 (veintiocho) días, o el plazo que sustituya a éste, colocados en emisión primaria, que se publica regularmente en los diarios de mayor circulación en el país, de las últimas cuatro semanas inmediatas anteriores a la fecha de inicio de cada uno de los períodos en que deba efectuarse el pago de los intereses moratorios. Si en alguna o algunas de las semanas a que se hace referencia en el párrafo que antecede, no se llegaren a emitir CETES a 28 (veintiocho) días de plazo, se considerará el rendimiento de CETES de la semana inmediata anterior o posterior a la semana en que se hayan dejado de emitir dichos CETES, el que resulte superior a elección del Acreedor.

Los intereses se calcularán multiplicando la tasa de interés por el monto adeudado respectivo, dividiendo el resultado entre 360 (trescientos sesenta días), y multiplicando el resultado así obtenido, por el número de días efectivamente transcurridos.

Notas de Cargo

Las notas de cargo que se generen del cliente pueden ser por los siguientes conceptos:

- Cheque devuelto.
- Comisiones sobre el valor del cheque devuelto.
- Comisión bancaria del cheque devuelto.
- Intereses Moratorios en el caso de los clientes de PE

En Danfoss Drives México estamos permanentemente encaminados en mejorar nuestros procesos internos.

Necesitamos en gran medida de toda su gentil colaboración a fin de generar el mayor volumen en cada uno de nuestros servicios.

PÓLIZA DE GARANTÍA

TÉRMINOS GENERALES

Esta póliza, expedida por Danfoss Industries, S.A. de C.V. (Danfoss) establece las normas y condiciones de garantía para los convertidores de frecuencia, arrancadores de estado sólido y sus opciones (el "Producto"), vendidos a clientes localizados en la República Mexicana, Centro América y Caribe.

Danfoss garantiza que estos productos están libres de defectos de materiales y mano de obra, por un periodo de 12 meses a partir de la fecha de facturación. Danfoss se hará responsable de la reparación o cambio del producto (en sus instalaciones) en caso de estar defectuoso sin cargo para el cliente. Después de este periodo, el comprador deberá pagar el costo de las partes y mano de obra de la reparación.

En caso de necesidad de reparación en campo, viáticos y mano de obra serán cobradas de acuerdo a la tabla de servicios vigentes en la época.

PLAZO MÁXIMO DE RECOLECCION DE EQUIPO

El comprador tendrá un plazo máximo de 6 meses para recoger el equipo de las instalaciones de Danfoss una vez que este se encuentre totalmente reparado y el comprador debidamente informado. Pasado el periodo de 6 meses, Danfoss se reserva al derecho de deshacerse de dicho equipo.

CONDICIONES

1. NOTIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Solamente es necesario para ejercer la garantía, reportar el producto a través del Formato de No Conformidad (FNC – ya mencionado anteriormente) debidamente llenado, indicando el número de control interno impreso en la factura del Producto, así como el nombre del usuario final, la aplicación, tipo de industria y donde está instalado el producto.

Garantía de Servicio: Si el cliente descubre que el Producto tiene partes, componentes o materiales defectuosos, o defectos por mano de obra, deberá dar aviso con prontitud y una explicación de la reclamación al Centro de Servicio Autorizado (CSA). Todas las reclamaciones para efecto de la presente garantía deberán hacerse dentro de la vigencia de la misma. Si después de una revisión el Centro de Servicio Autorizado o Danfoss determinan que el problema reportado no es cubierto por la garantía, el cliente deberá pagar el costo de dicha revisión, por tiempo y materiales invertidos a la tarifa vigente al momento de la reclamación. Ninguna reparación o reposición de cualquier Producto se hará sin cargo fuera del periodo de garantía del Producto mismo. La garantía específica de una reparación y de las partes empleadas, será por un periodo de NOVENTA (90) DÍAS siguientes a la reparación, o por el periodo restante de la garantía del Producto, lo que resulte mayor.

Durante el periodo de garantía, para reparar el producto defectuoso, el cliente deberá enviarlo al CSA. El cliente entregará o enviará el producto defectuoso en su empaque original o con un empaque similar que le ofrezca la misma protección. El empaque deberá estar identificado con una copia del FNC debidamente llenado. Una vez reparado, el cliente deberá recoger el producto en las instalaciones del CSA. Danfoss no está obligado a proporcionar al cliente un Producto sustituto durante el periodo de garantía, o durante ningún otro periodo.

2. RECURSO EXCLUSIVO

Aceptación: El recurso exclusivo del comprador y la única obligación de Danfoss consiste en hacer el trabajo necesario para reparar cualquier producto que se determine como defectuoso dentro del periodo de esta garantía y reparar, sin cargo extra para el cliente, el producto. La omisión del cliente de hacer el reclamo conforme a lo previsto en el párrafo UNO (1) ANTERIOR o la continuación del uso del producto una vez descubiertos los defectos, constituirá una aceptación tácita de que dicho Producto cumple con sus especificaciones y la renuncia del cliente de hacer reclamaciones bajo la presente póliza de garantía.

3. EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA LIMITADA

Danfoss no tendrá responsabilidad ni obligación ante el cliente con respecto a cualquier Producto sujeto a abuso, uso inapropiado, negligencia, accidentes, modificaciones o falta del usuario final de seguir los procedimientos de operación y mantenimiento fuera de lo establecido en el manual de operación, intento de reparación por personal no autorizado por Danfoss y la operación del Producto fuera de los parámetros eléctricos normales. No están cubiertas por la presente garantía las partes consumibles (tales como fusibles).

Software: Cualquier software proporcionado y/o entregado como parte de los Productos y la documentación que lo acompañe, es elaborado y se entrega cual es, sin garantía de ningún tipo. Danfoss no garantiza que dicho software ni la documentación que lo acompaña cumplirán con sus requerimientos. La presente garantía cubre defectos y/o fallos dentro del Periodo de garantía, derivados de cualquier defecto de los materiales y/o mano de obra empleados en la fabricación del producto.

4. VALIDEZ TERRITORIAL

La presente Póliza de Garantía es válida únicamente en la República Mexicana, Centro América y Caribe.

RENUNCIA DE LA GARANTÍA

Excepto por las garantías aquí estipuladas, Danfoss excluye expresamente del alcance de la presente garantía cualquier otra garantía explícita o implícita incluyendo, sin limitar todas o cualquier declaración o garantía de comerciabilidad y/o aplicación o uso del producto para propósitos específicos. Danfoss excluye expresamente en este acto a toda y cualesquiera garantía relativa a que su producto sea compatible con cualquier otro producto o combinación de productos diferentes de los productos Danfoss a los que el cliente decida conectar el producto.

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de Danfoss - si la hubiere y el único y exclusivo recurso del cliente por los daños por cualquier reclamación de cualquier clase, sin importar el concepto legal, YA SEA QUE PROVENGA DE UN CONTRATO O DE UNA RESPONSABILIDAD DE CONTRATO – no será mayor que el precio de compra del Producto respecto al cual se hizo la reclamación. En ningún caso Danfoss será responsable frente al cliente por ningún daño especial, indirecto incidental, o consecuencia de cualquier clase, incluyendo, pero sin limitar, compensación reembolso, o daños a cuenta de las pérdidas de las utilidades presentes o futuras o por cualquier otra razón.

PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA DE SU PRODUCTO DEBERÁ CONTACTAR DIRECTAMENTE A LOS CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADO (CSA) O DIRECTAMENTE AL DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE DANFOSS (CSD).

Centro de Servicio Danfoss Drives

Danfoss Industries, S.A. de C.V.
Carr. a Miguel Alemán # 162
Col. El Milagro. Apodaca, N.L.
CP. 66600

Correo electrónico

Susana Aguilar (susana.aguilar@danfoss.com) Coordinación de Servicio al Cliente

Convertidores de frecuencia Danfoss VLT®

EMC

Los convertidores de frecuencia de Danfoss tienen filtros integrados como estándar de acuerdo con EN 55011. Los cables de motor deben tener un recubrimiento consistente en cobre trenzado y las instalaciones de acuerdo a las prácticas de instalaciones EMC constantes en la Guía de Diseño de cada producto. No hay requerimientos especiales para el cable principal. Danfoss garantiza la conformidad de este EMC con una declaración de conformidad.

ARMÓNICOS

Los convertidores de frecuencia trifásicos de Danfoss (con excepción del VLT MICRO, donde traemos opciones especiales de filtros externos) vienen de fábrica con una función de las bobinas del circuito intermedio para reducir las corrientes armónicas bajas al mínimo. De esta manera un factor de potencia real de 0.9 se garantiza, mientras que en otros convertidores de frecuencia este es normalmente 0.6. Las bobinas intermedias también tienen la ventaja de una caída de tensión muy pequeña en comparación con las bobinas tradicionales de línea (máx. 6% de caída de tensión de acuerdo con IEC 02.02.1000). Danfoss garantiza que todas las especificaciones de motor como el par y la potencia del motor se mantienen sin de-calificación. Con bobinas tradicionales de línea esto no es posible.

Danfoss también ofrece opciones de filtraje aún más avanzadas con el uso de dispositivos externos para mitigación individual o en grupo de equipos.

El concepto de servicio de Danfoss VLT Drives:

El concepto de servicio de Danfoss VLT Drives se centra en las necesidades del cliente. El concepto incluye asesoría de aplicación, puesta en servicio, reparación y entrenamiento. Desde 1968, cuando Danfoss fue el primer fabricante a nivel mundial en producir una unidad electrónica de frecuencia variable, los ingenieros de servicio de Danfoss han acumulado un amplio conocimiento y experiencia en aplicaciones de variador.

Danfoss también ofrece una amplia gama de manuales de usuario y de servicio en diferentes idiomas y las sesiones de entrenamiento de Danfoss para ingenieros de diseño y servicios se ajustan con su aplicación específica.

Para asegurar un funcionamiento óptimo y sin problemas de los variadores de frecuencia, Danfoss es capaz de comisionar sus unidades a una tasa fija. Un equipo de especialistas en todo el mundo está alerta 24 horas al día para dar servicio a las unidades en el extranjero.