

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Nuestra empresa a través de los años ha recabado diversas experiencias en la prestación de servicios especializados, dando como resultado conocimientos sobre diferentes situaciones y prácticas que aplicadas en las funciones diarias de servicio benefician la calidad del mismo. Con el objeto de capitalizar dichas experiencias y con la visión de poder brindar un servicio de excelencia hemos desarrollado un protocolo para la prestación de servicios que involucra todos los aspectos necesarios para hacerlo en forma prolija, ordenada y eficaz, y de esta forma garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

A continuación se describen y detallan los diferentes servicios y las condiciones generales para la prestación y contratación de los mismos.

Nuestro Departamento S.D.R.P. Tiene la Capacidad de Prestar los Sigüientes Servicios:

- *Servicio de Diagnóstico y Reparación en Planta. (S.D.R.P.).*
 - *Servicio de Operaciones en Planta Programadas.*
 - *Servicio de Soporte Telefónico para Diagnóstico Básico.*
 - *Servicio de Soporte Telefónico para Diagnóstico Básico, bajo Abono Mensual.*
- **Servicio de Diagnóstico y Reparación en Planta.**

Modalidades de éste Servicio.

1. SERVICIO STANDARD:

En esta modalidad de contratación será necesario que el cliente solicite servicio por vía telefónica comunicándose al (011) 4730-4447 de lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30, o a través de nuestra pagina web, www.laboratoriofanuc.com.ar, solapa "Solicitar Servicio", link "Solicitud S.D.R.P", y no debe olvidar seleccionar que se trata de Servicio Standard, lo que indica que la respuesta del mismo será la normal de agenda general. Se emitirá para el cliente un tiket de servicio. Un coordinador de servicio tomará contacto con la persona solicitante para interiorizarse de la falla o avería y brindarle una fecha para la visita de un técnico especializado según la carga horaria y disponibilidad del departamento de S.D.R.P..

Los días y horarios de recepción y coordinación de S.D.R.P. son de lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30.

El traslado de los técnicos se realizará por el medio de locomoción que la empresa considere adecuado, teniendo en cuenta la ubicación del cliente, la cantidad de técnicos, equipos y las herramientas a trasladar tratando de compatibilizar condiciones económicas y operativas favorables para ambas partes.

De acuerdo a la información obtenida durante la solicitud de servicio nuestra empresa determinará la cantidad de técnicos y/o técnicos asistentes necesarios para resolver la intervención tratando de compatibilizar condiciones económicas y operativas favorables para ambas partes.

Nuestro técnico especializado al llegar al establecimiento del cliente seguirá un riguroso protocolo de trabajo, le solicitara a éste último autorización para proceder con el diagnóstico y/o reparación de la máquina solicitándole la firma de una autorización preestablecida en nuestro informe de diagnóstico y reparación en planta para poder comenzar con sus tareas.

El cliente deberá facilitar al técnico el libre acceso a la máquina, dejando accesibles los sectores de operación de la misma, los gabinetes eléctricos, así como también a cualquier sector necesario de la máquina, informando también donde se encuentra el interruptor de alimentación de la máquina perteneciente a la instalación eléctrica de la planta, para poder comenzar de inmediato con el diagnóstico. Deberá recibir al técnico el operador y/o responsable del equipo a diagnosticar y/o reparar.

Luego de una charla previa donde el operador o responsable del sector comente o demuestre el desperfecto o avería el cliente deberá permitir que nuestro técnico pueda realizar el diagnóstico de la máquina dándole el espacio necesario de libertad para desenvolverse y concentrarse en sus tareas.

El cliente también deberá proveer sin costo alguno para nuestra empresa los recursos auxiliares disponibles tales como: máquinas, medios de elevación, puentes grúa, auto elevadores, escaleras, elementos de limpieza, trapos de taller, papel, consumibles de la máquina como lubricantes, refrigerantes y herramientas de corte, y todo lo necesario para poder realizar las tareas auxiliares y de comprobación de funcionamiento de la máquina.

Además, en el caso de ser necesario para tareas auxiliares, también deberá proveer en la medida de ser posible una persona ayudante, de lo contrario el técnico suspenderá las tareas y solicitará un técnico asistente a nuestra empresa el cual será facturado por hora de servicio.

Durante la reparación pueden ser necesarios materiales eléctricos, repuestos, herramientas y/o servicios, los mismos pueden ser provistos por el cliente o bien el técnico puede solicitarlos a nuestra empresa para su provisión inmediata, los mismos serán facturados en forma adicional al servicio de diagnóstico y reparación con un incremento en el costo por gastos operativos y administrativos de un 25%.

Una vez concretado el servicio y verificado el funcionamiento de la máquina el técnico solicitará la presencia del cliente para brindarle un reporte final del trabajo y solicitud de prueba de la máquina por parte del mismo, acompañado de la confección del informe de servicio de diagnóstico y reparación. A partir de la confirmación de funcionamiento correcto de la máquina por parte del cliente se le solicitará al mismo la firma que certifica la finalización de las tareas y la conformidad del servicio.

En el caso en cual el diagnóstico llegue a la conclusión que la avería se encuentra en un equipo electrónico o electromecánico se le informará al cliente de la necesidad de su reparación bajo análisis en nuestros laboratorios, y con la conformidad del mismo se retirarán las partes y/o equipos en cuestión suspendiendo el servicio hasta obtener el análisis del laboratorio involucrado y la valoración correspondiente. En cualquiera de estos casos el cliente deberá emitir una orden de compra propia o utilizar la nota de pedido electrónica de nuestro sistema aceptando la reparación u provisión y sus condiciones, y con la documentación correspondiente para el traslado deberá hacer llegar el equipo a nuestra empresa.

Por norma general los equipos retirados por nuestros técnicos para su análisis y/o reparación en nuestros laboratorios deberán ser enviados a nuestra empresa por el cliente por su cuenta y cargo, en el transporte de su elección, cuyo costo estará a cargo del cliente al igual que cualquier daño, destrucción o pérdida que puedan sufrir dichos equipos durante su transporte.

En el caso que la necesidad y la urgencia lo ameriten, y por expreso pedido del cliente, nuestros técnicos podrán ser autorizados a transportar equipos para reparar en nuestra empresa para agilizar la logística y reducir el tiempo de traslado, pero en ese caso los equipos viajarán por cuenta y orden del cliente. Por lo tanto en caso de un eventual siniestro en el cual se produzca daño, destrucción o pérdida que puedan sufrir dichos equipos durante su transporte.

Una vez concretadas las tareas de nuestros laboratorios se coordinará nuevamente una fecha para continuar con el servicio y el técnico podrá proceder a instalar, poner en marcha y verificar el funcionamiento general de la máquina. El técnico solicitará la presencia del cliente para brindarle un reporte final del trabajo y solicitarle la prueba de la máquina, acompañado de la confección del informe de servicio de diagnóstico y reparación. A partir de la confirmación de funcionamiento correcto de la máquina por parte del cliente se le solicitará al mismo la firma que certifica la finalización de las tareas y la conformidad del servicio.

Nota. El no cumplimiento por parte del cliente de cualquier aclaración y/o advertencia que nuestros técnicos le hagan saber a través del informe de asistencia técnica sobre el uso de la máquina y/o sobre riesgos para terceros que el uso de la misma en esas condiciones pueda ocasionar corre por cuenta y responsabilidad exclusiva del cliente y desliga a nuestra empresa de cualquier consecuencia de dichas acciones.

Suministro de energía eléctrica, calidad de la misma e instalación eléctrica de la planta.

El suministro de energía eléctrica para que nuestros técnicos puedan realizar sus tareas en las instalaciones del cliente, es responsabilidad exclusiva del cliente, quien debe tomar los recaudos pertinentes a fin de garantizar que no se produzcan fluctuaciones y/o picos de tensión que podría deteriorar súbitamente algún equipo electrónico sensible, como es el caso de los equipos de control numérico y servo amplificadores Fanuc. En caso de que, pese a los recaudos, ello se produzca y ocasione la avería y/o deterioro de algún equipo electrónico y/o eléctrico será por cuenta del cliente su reemplazo o reparación, eximiendo a nuestro personal de responsabilidad alguna.

Conceptos y Costos a Facturar por la Prestación de Servicio **Standard**:

1.	Mano de obra Técnico Especializado CNC.....	USD	58.00	Por hora.
2.	Mano de obra Técnico Especializado Robot.....	USD	78.00	Por hora.
3.	Mano de obra Técnico Asistente	USD	30.00	Por hora.
4.	Tiempo de traslado del Técnico	USD	25.00	Por hora.
5.	Costo por Km. recorrido con vehículo de la empresa	USD	0.60	Por km.
6.	Gastos de traslado (Avión, Ómnibus, Tren, Ferri, Remis, etc.)	USD	Importe Incurrido.	
7.	Gastos de alojamiento y estadías (Hotel, Traslados, etc.)	USD	Importe Incurrido.	

La jornada de trabajo del servicio de diagnóstico y reparación en planta en horas normales es de lunes a viernes de 7:30 a 16:30 con 1 (una) hora de descanso, el técnico deberá informar al coordinador para que el mismo, según el estado de la reparación, autorice o no a terminar el trabajo o a seguir al día siguiente.

El tiempo de traslado tiene costo y se calcula desde la hora de salida de la sede de nuestra empresa hasta llegar al domicilio del cliente y desde la hora de salida del cliente hasta retornar a nuestra empresa.

Las horas de traslado comprenden el tiempo que insume constituirse en la planta donde se deben realizar las tareas dependiendo de la ubicación geográfica de la misma y el fundamento de su facturación es igual a un porcentaje de las horas de trabajo que por consecuencia del traslado no pueden ejecutarse en nuestro laboratorio y/o en otros clientes.

Se facturará en concepto visita mínima 3 (tres) Hs. de trabajo más las horas de traslado y viáticos en los siguientes casos:

- En el caso de una solicitud de Servicio de Diagnóstico y Reparación en Planta errónea no cancelada correctamente (ver apartado Solicitud de Cancelación de Servicios).
- Servicios resueltos en inferior tiempo al de una visita mínima, sin necesidad de la permanencia del técnico en la planta.

En caso de clientes que se encuentren a más de 400 km de distancia de nuestra empresa, y se trate de un servicio standar, se tomara como base un mínimo de 7 hs. de trabajo por día aunque el servicio sea resuelto en tiempo inferior, sin necesidad de la permanencia del técnico o técnicos en la planta una vez concluido el trabajo. A partir de esta base se adicionarán la cantidad de horas necesarias para resolver la intervención. Además se cobrarán como en todos los casos las horas de traslado y viáticos correspondientes.

“Las reparaciones electrónicas y/o electromecánicas de equipos se realizarán solo en nuestros laboratorios estas reparaciones se llevan a cabo según las especificaciones para la prestación de servicio de los mismos” (ver el apartado correspondiente).

2. SERVICIO DE EMERGENCIA:

En esta modalidad de contratación **ESPECIAL** será necesario que el cliente solicite servicio por vía telefónica comunicándose al (011) 4730- 4447 de lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30, o a través de nuestra página web, www.laboratoriofanuc.com.ar, solapa “Solicitud de Servicios”, link “Solicitud S.D.R.P.,” no debe olvidar seleccionar que **se trata de Servicio de Emergencia**. Se emitirá para el cliente un tiket de servicio. Un coordinador de servicio tomará contacto con la persona solicitante del servicio a la brevedad para interiorizarse de la falla o avería, ver repuestos involucrados, etc., y coordinar inmediatamente la salida del un técnico para atender dicha emergencia.

Los días y horarios para la recepción y coordinación del S.D.R.P. serán de lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30.

El traslado de los técnicos se realizará por el medio de locomoción que la empresa considere adecuado, teniendo en cuenta la ubicación del cliente, la cantidad de técnicos, equipos y las herramientas a trasladar tratando de compatibilizar condiciones económicas y operativas favorables para ambas partes.

De acuerdo a la información obtenida durante la solicitud de servicio nuestra empresa determinará la cantidad de técnicos y/o técnicos asistentes necesarios para resolver la intervención tratando de compatibilizar condiciones económicas y operativas favorables para ambas partes.

Nuestro técnico especializado seguirá un riguroso protocolo de trabajo, al llegar al establecimiento del cliente le solicitará al mismo autorización para proceder con el diagnóstico y/o reparación de la máquina solicitando la firma de una autorización preestablecida en nuestro informe de diagnóstico y reparación en planta para poder comenzar con sus tareas.

El cliente deberá facilitar al técnico el libre acceso a la máquina, dejando accesibles los sectores de operación de la misma, los gabinetes eléctricos, así como también a cualquier sector necesario de la máquina, informando también donde se encuentra el interruptor de alimentación de la máquina perteneciente a la instalación eléctrica de la planta, para poder comenzar de inmediato con el diagnóstico. Deberá recibir al técnico el operador y/o responsable del equipo a diagnosticar y/o reparar.

Luego de una charla previa donde el operador o responsable del sector comente o demuestre el desperfecto o avería el cliente deberá permitir que nuestro técnico pueda realizar el diagnóstico de la máquina dándole el espacio necesario de libertad para desenvolverse y concentrarse en sus tareas.

El cliente también deberá proveer sin costo alguno para nuestra empresa los recursos auxiliares disponibles tales como: máquinas, medios de elevación, puentes grúa, auto elevadores, escaleras, elementos de limpieza, trapos de taller, papel, consumibles de la máquina como lubricantes, refrigerantes y herramientas de corte, y todo lo necesario para poder realizar las tareas auxiliares y de comprobación de funcionamiento de la máquina.

Además, en el caso de ser necesario para tareas auxiliares, también deberá proveer en la medida de ser posible una persona ayudante, de lo contrario el técnico suspenderá las tareas y solicitará un técnico asistente a nuestra empresa el cual será facturado por hora de servicio.

Durante la reparación pueden ser necesarios materiales eléctricos, repuestos, herramientas y/o servicios, los mismos pueden ser provistos por el cliente o bien el técnico puede solicitarlos a nuestra empresa para su provisión inmediata, los mismos serán facturados en forma adicional al servicio de diagnóstico y reparación con un incremento en el costo por gastos operativos y administrativos de un 25%.

Una vez concretado el servicio y verificado el funcionamiento de la máquina el técnico solicitará la presencia del cliente para brindarle un reporte final del trabajo y solicitud de prueba de la máquina por parte del mismo, acompañado de la confección del informe de servicio de diagnóstico y reparación. A partir de la confirmación de funcionamiento correcto de la máquina por parte del cliente se le solicitará al mismo la firma que certifica la finalización de las tareas y la conformidad del servicio.

En el caso en cual el diagnóstico llegue a la conclusión que la avería se encuentra en un equipo electrónico o electromecánico se le informará al cliente de la necesidad de su reparación bajo análisis en nuestros laboratorios y con la conformidad del mismo se retirarán las partes y/o equipos en cuestión suspendiendo el servicio hasta obtener el análisis del laboratorio involucrado y la aprobación de la cotización correspondiente por parte del cliente. En este caso ESPECIAL de servicio el análisis de laboratorio también se ejecuta en modalidad de EMERGENCIA teniendo como limitante en la respuesta del tiempo de reparación solamente el faltante de repuestos que deban ser importados.

El cliente deberá emitir una orden de compra o una nota de pedido aceptando la provisión y sus condiciones, y por su expreso pedido nuestros técnicos podrán transportar los equipos para reparar en nuestra empresa siempre acompañados por la documentación correspondiente para el traslado. Cabe aclarar que los equipos viajarán por cuenta y orden del cliente, por lo tanto en caso de un eventual siniestro en el cual se produzca daño, destrucción o pérdida del equipo transportado nuestra empresa se encuentra libre de toda responsabilidad.

Una vez concretadas las tareas de nuestros laboratorios el técnico podrá proceder a instalar, poner en marcha y verificar el funcionamiento general de la máquina. El técnico solicitará la presencia del cliente para brindarle un reporte final del trabajo y solicitarle la prueba de la máquina, acompañado esto de la confección del informe de servicio de diagnóstico y reparación. A partir de la confirmación de funcionamiento correcto de la máquina por parte del cliente se le solicitará al mismo la firma que certifica la finalización de las tareas y la conformidad del servicio.

Nota. El no cumplimiento de parte del cliente de cualquier aclaración y/o advertencia que nuestros técnicos le hagan saber a través del informe de asistencia técnica sobre el uso de la máquina y/o sobre riesgos para terceros que el uso de la misma en esas condiciones pueda ocasionar corre por cuenta del cliente y desliga a nuestra empresa de cualquier consecuencia de dichas acciones.

Suministro de energía eléctrica, calidad de la misma e instalación eléctrica de la planta.

El suministro de energía eléctrica para que nuestros técnicos puedan realizar sus tareas en las instalaciones del cliente, es responsabilidad exclusiva del cliente, quien debe tomar los recaudos pertinentes a fin de garantizar que no se produzcan fluctuaciones y/o picos de tensión y/o un evento transitorio de pico anómalo de tensión que podría deteriorar súbitamente algún equipo electrónico sensible, como es el caso de los equipos de control numérico y servo amplificadores Fanuc. En caso de que, pese a los recaudos, ello se produzca y ocasione la avería y/o deterioro de algún equipo electrónico y/o eléctrico será por cuenta del cliente su reemplazo o reparación, eximiendo a nuestro personal de responsabilidad alguna.

Conceptos y Costos a Facturar por la Prestación de Servicio de **EMERGENCIA**:

1.	Mano de obra Técnico Especializado CNC y Robot	USD	135.00	Por hora.
2.	Mano de obra Técnico Asistente	USD	65.00	Por hora.
3.	Tiempo de traslado del Técnico	USD	50.00	Por hora.
4.	Costo por Km. recorrido con vehículo de la empresa	USD	0.60	Por km.
5.	Gastos de traslado (Avión, Ómnibus, Tren, Ferri, Remis, etc.)	USD		Importe Incurrido.
6.	Gastos de alojamiento y estadías (Hotel, Traslados, etc.)	USD		Importe Incurrido.

Si bien la jornada de trabajo del servicio de diagnóstico y reparación en planta en horas normales es de lunes a viernes de 7:30 a 16:30 con 1 (una) hora de descanso, para esta prestación se podrá viajar fuera de horarios normales y también trabajar fuera de los mismos, así como también en fines de semanas y feriados bajo el monitoreo de un coordinador.

El tiempo de traslado tiene costo y se calcula desde la hora de salida de la sede de nuestra empresa hasta llegar al domicilio del cliente y desde la salida del cliente hasta retornar a la sede de nuestra empresa.

Las horas de traslado comprenden el tiempo que insume constituirse en la planta donde se deben realizar las tareas dependiendo de la ubicación geográfica de la misma y el fundamento de su facturación es igual a un porcentaje de las horas de trabajo que por consecuencia del traslado no pueden ejecutarse en nuestro laboratorio o en otros clientes.

“Las reparaciones electrónicas y/o electromecánicas de equipos se realizarán solo en nuestros laboratorios estas reparaciones se llevan a cabo según las especificaciones para la prestación de servicio de los mismos (ver el apartado correspondiente)”.

• **Servicio de Operaciones en Planta Programadas.**

En esta modalidad de trabajo es posible coordinar operaciones programadas que por su naturaleza requieran la suspensión de la producción en forma oportuna como: mantenimientos preventivos, modificación electromecánica-mecánica de máquinas, modificación de programas de PLC, instalación y puesta en marcha de accesorios o dispositivos especiales, paradas anuales, ajustes o reparaciones mecánicas que requieran un tiempo prolongado para su ejecución, nivelación, reparación de cabezales o torres de gran porte, así como también la contratación de nuestro servicio de backup general de sistemas, etc.

En esta modalidad de contratación será necesario que el cliente solicite servicio via email a info@laboratoriofanuc.com.ar, detallando datos de la empresa y las características del trabajo a realizar, esta solicitud sera procesada en los horarios de lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30. Un coordinador de servicio tomará contacto con la persona solicitante para interiorizarse de cualquier duda o información necesaria para lograr la cotización del trabajo.

• **Soporte Telefónico para Diagnóstico Básico.**

En esta modalidad de contratación será necesario que el cliente cuente con personal de mantenimiento debidamente capacitado con conocimientos eléctricos, mecánicos, ubicación de componentes principales en la máquina y operación básica de la unidad CNC Fanuc. La selección y actuación del personal elegido es responsabilidad del cliente.

Puede ser un servicio ideal para empresas que se encuentren a más de 500 Km. de nuestra base, cuenten con el personal adecuado y puedan diagnosticar y reparar con nuestra asistencia la avería, o si la misma se encuentra en un equipo puedan enviarlo para ser reparado en nuestros laboratorios.

Este servicio será facturado por hora y las comunicaciones telefónicas estarán a cargo del cliente.

Nota. El no cumplimiento de parte del cliente de cualquier aclaración y/o advertencia que nuestros técnicos le hagan saber a través de la asistencia técnica telefónica sobre el uso de la máquina y/o sobre riesgos para terceros que el uso de la misma en esas condiciones pueda ocasionar corre por cuenta del cliente y desliga a nuestra empresa de cualquier consecuencia de dichas acciones.

Conceptos y Costos a Facturar por la Prestación de Servicio de Soporte Telefónico:

1.	Comunicación para Diagnóstico Básico	USD	50.00	Por hora.
----	--	-----	-------	-----------

• Soporte Telefónico para Diagnóstico Básico Bajo Abono Mensual.

En esta modalidad de contratación será necesario que el cliente cuente con personal de mantenimiento debidamente capacitado con conocimientos eléctricos, mecánicos, ubicación de componentes principales en máquina y operación básica de las distintas unidades CNC Fanuc instaladas en su planta. Puede ser un servicio ideal para empresas que se encuentren a más de 500 Km. de nuestra base, cuenten con el personal adecuado y puedan diagnosticar y reparar con nuestra asistencia la avería, o si la misma se encuentra en un equipo puedan enviarlo para ser reparado en nuestros laboratorios.

Será necesario además para dicha contratación la realización previa por parte de nuestro personal de un relevamiento exhaustivo de los equipos CNC Fanuc instalados en planta, back up de todos los sistemas incluyendo programas de plc, copias de esquemas eléctricos, fotografías de paneles eléctricos y partes fundamentales de las máquinas. Dicho relevamiento deberá ser efectuado por nuestros técnicos y el mismo tendrá costo inicial para el cliente a ser abonado al finalizar las tareas y antes de firmar el correspondiente contrato del abono.

Los contratos de este servicio tendrán una vigencia de un año, con posibilidad de renovación o cancelación al finalizar el mismo.

Nota. El no cumplimiento de parte del cliente de cualquier aclaración y/o advertencia que nuestros técnicos le hagan saber a través de la asistencia técnica telefónica sobre el uso de la máquina y/o sobre riesgos para terceros que el uso de la misma en esas condiciones pueda ocasionar corre por cuenta del cliente y desliga a nuestra empresa de cualquier consecuencia de dichas acciones.

Conceptos y Costos a Facturar por la Prestación de Servicio de Soporte Telefónico:

1.	Abono Mensual para Diagnóstico Básico Mínimo (incluye 2 máquinas).....	USD	320,00
2.	Relevamiento de Máquina y Sistema/ Máquina.....	USD	290,00
3.	Capacitación para poner en marcha el servicio	USD	1350,00
4.	Abono Mensual para Diagnóstico Básico/ Máquina (a partir de la 3ª máquina).....	USD	85,00

Nota: Los servicios de relevamiento y capacitación no incluyen viáticos, los mismos serán facturados en base a los conceptos y costos a facturar por la prestación de servicio de S.D.R.P. **Standard.**

Solicitud de Cancelación de Servicios.

Existe la posibilidad de cancelar una solicitud de servicio en cualquiera de sus modalidades por vía telefónica comunicándose al (011) 4730- 4447 de lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 o ingresando a la web, www.laboratoriofanuc.com.ar, solapa "Contacto", link "Solicitud de Cancelación de Servicios", completando el formulario con los datos y el N° de solicitud asignado en el ticket de servicio que se emitió cuando se realizó la solicitud original del mismo (no olvidar argumentar los motivos de la cancelación).

Dicha solicitud de cancelación será analizada en virtud de ser aceptada o derivada al sector de administrativo para la facturación de un servicio mínimo, dependiendo del caso en el que el técnico no pueda ser derivado a un nuevo destino por no poder coordinar nuevamente el resto de sus compromisos de agenda, o ya encontrarse viajando hacia el domicilio del cliente.

Nuestros Laboratorios Tienen la Capacidad de Prestar los Siguietes Servicios:

- > *Reparaciones Electrónicas.*
- > *Reparaciones Electromecánicas y Mecánicas.*

- **Servicio de Laboratorio de Reparaciones Electrónicas:**

- *Reparaciones electrónicas solo de sistemas CNC GE FANUC, FANUC y FANUC ROBOT.*
- *Reparaciones de Unidades CNC, Unidades CRT MDI, Paneles de Operación, Placas I/O, Unidades PSU.*
- *Reparaciones de Sistemas Servo como, Analóg Spindles, Serial Spindles, S Series, Alfa Series, Alfa i Series, Beta Series, Beta i Series etc.*

Todos los equipos electrónicos reciben un servicio de lavado y reemplazo de ventilación forzada antes de comenzar con el análisis, sin excepción este servicio tiene costo básico el cual será incluido en la valorización final de tareas al terminar el análisis de factibilidad de reparación.

Los equipos ingresan provenientes del servicio de diagnóstico y reparación en planta o directamente de los clientes que cuentan con la capacidad de diagnóstico.

- **Servicio de Laboratorio de Reparaciones Electromecánicas y Mecánicas:**

- *Reparación de Husillos, Cajas de gamas, Almacenes y Torres porta herramienta, 4to Eje, Mesas indexadoras, Servomotores de accionamiento para Husillos, Servomotores de accionamiento para tornillos de avance, Husillos servomotor incorporado, Servomotores tipo direct drive, Reductores de engranajes planetarios de bajo juego para máquinas herramienta, Reductores de engranajes planetarios Fanuc Robot, etc.*
- *Sistemas de lubricación forzada, centrales hidráulicas, etc.*
- *Rectificado y ajuste de bancadas, etc.*

Todos los equipos electromecánicos o mecánicos reciben un servicio de limpieza y/o desincrustado de partes, reemplazo si fuese necesario de consumibles como correas, sellos mecánicos y lubricantes antes de comenzar con el análisis, sin excepción este servicio tiene costo básico el cual será incluido en la valorización final de tareas al terminar el análisis de factibilidad de reparación.

Los equipos ingresan provenientes del servicio de diagnóstico y reparación en planta o directamente de los clientes que cuentan con la capacidad de diagnóstico.

Condiciones generales para reparaciones electrónicas y electromecánicas en laboratorios.

Las reparaciones electrónicas o electromecánicas de equipos y partes se realizan solo en nuestros laboratorios. Estas reparaciones tienen un costo básico por servicio limpieza y/o recambio de sistemas de ventilación forzada en los equipamientos electrónicos, y limpieza y/o recambio de cualquier tipo de consumibles en los equipamientos electromecánicos como lubricantes, sellos, correas, etc.

Estas reparaciones normalmente son complejas e insumen cantidad de horas de diagnóstico y ensayo, gestión para la compra de insumos importados, utilización de repuestos de nuestro stock, utilización del equipamiento y personal de nuestro laboratorio, para poder arribar al diagnóstico y comprobación fehaciente de factibilidad de reparación durable. En la mayoría de los casos al llegar a esta situación, los equipos prácticamente se encuentran reparados, solo restando algunas tareas básicas de ensamble final y/o tareas auxiliares de terminación. Por ello no es posible que nuestro laboratorio emita un presupuesto o cotización previa al análisis de factibilidad de reparación o estime el valor con anterioridad a dichas tareas.

Al llegar al diagnóstico y/o reparación nuestro laboratorio emitirá una valorización de las tareas que comprenden la reparación y cuyo valor dependerá del valor Standard de limpieza, las horas para llegar al diagnóstico, insumos, los

valores del mercado para la reparación del equipo y los valores de reposición de los equipos discontinuos que no se encuentran más en el mercado.

Debido a lo anteriormente expresado y a que naturalmente en este tipo de intervención no es posible la vuelta atrás de los procedimientos por cuestiones físicas **todos los diagnósticos sin excepción tienen costo.**

Para el caso en que el análisis previo de factibilidad de reparación de un equipo arroje como resultado que la reparación no es viable económicamente, o el tiempo de la misma podría exceder el necesario para las actividades de producción de cliente, se ofrecerá al mismo una solución alternativa como puede ser: a) el recambio por una unidad reacondicionada, b) un equipo nuevo, c) un equipo nuevo de reemplazo de similares características o d) si fuese necesario la modernización del sistema. En el mismo acto se indicará la diferencia de valor a abonar correspondiente a su elección. El análisis de factibilidad de reparación en este caso no tendrá costo alguno tomando como compensación por el mismo el equipo dañado en cuestión.

Código de conducta

En CNC SERVICE- LABORATORIO FANUC contamos con un Código de Conducta que define los lineamientos y estándares de integridad y transparencia que deben ser cumplidos por todos los colaboradores y clientes de CNC SERVICE- LABORATORIO FANUC en todos los niveles, que establece que nuestros colaboradores deben evitar las situaciones donde sus intereses personales podrían influir inapropiadamente o aparentar influir su criterio comercial, a esto se lo denomina "Conflicto de Interés", nos referimos a actividades y/o acciones que puedan perjudicar la reputación y los negocios de CNC SERVICE- LABORATORIO FANUC.

Nuestros técnicos no pueden bajo ningún punto de vista recibir honorarios personales por realizar servicios que están relacionados con el trabajo del empleado en CNC SERVICE- LABORATORIO FANUC. Los colaboradores de CNC SERVICE- LABORATORIO FANUC deben declinar regalos personales, cortesías o propinas de personas con las que la empresa tenga relaciones comerciales. Por lo tanto los clientes no deben comprometer a nuestros técnicos ofreciéndoles honorarios personales, regalos, cortesías o propinas de ningún tipo.

Los colaboradores de CNC SERVICE- LABORATORIO FANUC deben mantener la confidencialidad de toda la información a la que tengan acceso en el desempeño de su trabajo, incluso si ésta información no está clasificada y no está específicamente relacionada con CNC SERVICE- LABORATORIO FANUC (por ejemplo información sobre sus proveedores, empleados, clientes, competidores y mercados, etc.) y con independencia de la forma en que se obtiene dicha información. Dicha obligación incluye información obtenida o comunicada oralmente, por escrito, por vía electrónica, a través de la inspección de los libros y registros, a través de grabaciones de voz o imagen, como así la información mantenida en papel o archivos digitales, imágenes, sonido, voz y grabaciones de video o en cualquier otro formato. No comprometa a nuestros técnicos solicitando información de ningún tipo relacionada con CNC SERVICE- LABORATORIO FANUC y/o sus actividades comerciales, ni de otros clientes.

Condiciones Comerciales:

Solo se brindarán servicios en cualquiera de sus modalidades, a través de solicitudes que cuenten con la aceptación previa de nuestros términos y condiciones generales para la prestación de los mismos.

*El inicio de las operaciones comerciales con la empresa se realizará con la apertura de una cuenta **Básica**, eso implica que los pagos por los servicios y/o reparaciones serán con la modalidad de pago contado contra entrega para S.D.R.P. y con anticipo para las reparaciones sin importar su complejidad.*

*Una vez que el cliente con cuenta **Básica** opera con solvencia y regularidad durante un periodo mayor o igual a 6 (seis) meses será posible tener un nuevo tratamiento de cuenta convirtiendo la misma en una cuenta **Standard**, con la posibilidad de abonar los S.D.R.P. y o reparaciones con cheques propios a 30 días y las reparaciones de baja complejidad sin necesidad de anticipos.*

*De forma similar manteniendo una operatoria sana y fluida, se podrá acceder a una cuenta **Especial** a través de una negociación donde se tendrán en cuenta no solo el historial de pago sino también el volumen de operaciones del historial y el compromiso del volumen futuro de trabajo para arribar a un acuerdo particular para ese cliente.*

Para las cotizaciones de nuestros laboratorios será necesaria la confirmación y aceptación de las condiciones de los mismos a través de un documento de compra oficial de la empresa, o en el caso de que la empresa no cuente con este documento podrá llenar un formulario de aceptación provisto por nosotros el cual deberá ser enviado vía correo electrónico para que una vez cargado en nuestro sistema de gestión se inicien las tareas correspondientes a la cotización involucrada.

Los montos de las valorizaciones de tareas o cotizaciones de los laboratorios estarán expresados en Dólares Estadounidenses y en su valor neto no incluirán retención, gravamen y/o impuesto alguno. Los mismos deberán ser cancelados según la forma de pago especificada, por el monto equivalente en Pesos Argentinos correspondiente a la cotización Dólar Divisa tipo vendedor del Banco de la Nación Argentina del día anterior al efectivo pago. (Referencia - www.bna.com.ar)

Garantías de Servicio:

Todas nuestras intervenciones cuentan con garantía sobre la mano de obra y procedimientos, el defecto de fabricación de los repuestos y/o partes involucradas deberán ser gestionados por los correspondientes proveedores, ya sea por nuestra empresa o por parte del CLIENTE dependiendo de quien haya gestionado la provisión. Los desperfectos de las piezas o partes usadas de la máquina relacionadas con la reparación que se encuentren con desgaste lógico de uso o deterioro por mal mantenimiento serán asumidas por el propietario de la máquina.

En el caso que el CLIENTE solicite expresamente que bajo su responsabilidad se utilice un repuesto o parte de reemplazo para una intervención que no reúna las condiciones solicitadas por nosotros o las especificaciones técnicas y/o la calidad de una parte original, deberá hacerlo por escrito aceptando que no se proveerá de garantía por dicha intervención ya sea por mano de obra, insumos consumibles o cualquier servicio extra subcontratado que hubiese sido necesario para la misma.

La garantía del servicio será de 90 días a partir de la fecha de finalización de las tareas para todos nuestros S.D.R.P..

La garantía se hará efectiva a través de la inversión por parte de nuestra empresa de todas las horas necesarias para solucionar el desperfecto de la reparación en garantía únicamente. No será abonada por la empresa suma de dinero alguna en concepto de garantía bajo ninguna circunstancia.

El no cumplimiento por parte del cliente de cualquier aclaración y/o advertencia que nuestros técnicos le hagan saber a través del informe de asistencia técnica sobre el uso restringido de una máquina, o la imposibilidad de su uso durante los días que dure la reparación o que se retire una parte de la misma para su reparación en nuestros laboratorios, deslinda a nuestra empresa de cualquier consecuencia que esto pueda producir.

Garantías de Reparaciones de Laboratorios:

La garantía de las reparaciones de los equipos tendrá un periodo como máximo de 90 días a partir de la fecha de emisión del comprobante de entrega.

La garantía se hará efectiva a través de la inversión por parte de la empresa de todas las horas necesarias para solucionar el desperfecto de la reparación en garantía únicamente. No será abonada por la empresa suma de dinero alguna en concepto de garantía bajo ninguna circunstancia.

En los casos en los cuales la complejidad de la instalación de los equipos lo amerite la garantía solo tendrá efectos en el caso de que los equipos sean instalados por nuestro propio servicio de reparación en planta, esta situación será advertida en la valorización de las reparaciones de laboratorio donde el cliente podrá decidir sobre dicha cuestión.

Si el equipo ingresado no contara con número de serie que lo identifique por falta de legibilidad o extravío de la etiqueta original se le asignará uno incorporándolo a una etiqueta de identificación suplente, con el fin de facilitar su identificación durante el proceso de diagnóstico y/o reparación. Además esta etiqueta será la forma de identificarlo con seguridad en caso de ser necesaria la gestión de la garantía por la reparación, por lo cual no debe ser removida del equipo por el cliente durante el tiempo de duración de la misma.

Nuestro sistema de gestión de reparaciones cuenta con la posibilidad de manejar el despiece de los equipos con el registro de los números de serie de todas sus partes, en el caso que un equipo retorne con solicitud de reparación en garantía y se verifique que se produjo el intercambio de componentes internos o se observen vestigios de desensamble del mismo la garantía perderá automáticamente su efecto.

Penalidades. Cliente en Mora:

La falta de pago en tiempo y forma de cualquier suma de dinero comprometido por el CLIENTE lo constituirá en mora en forma automática sin necesidad de interposición judicial o extrajudicial previa, dicha mora generará las siguientes penalidades a favor de MAKUC JULIAN-MAKUC DIEGO S.H.:

- a) Intereses moratorios y punitivos calculados a una tasa del 4% mensual sobre saldos.
- b) El CLIENTE deberá cargar con todas las costas, costos y honorarios de los profesionales que intervengan con motivo del incumplimiento.
- c) MAKUC JULIAN-MAKUC DIEGO S.H. podrá suspender el servicio técnico hasta la regularización de la deuda.

Los eventuales reclamos del cliente por pérdidas, daños y perjuicios directos o indirectos, lucro cesante, relacionados con la fabricación, venta, entrega, reventa, reparación, sustitución o uso del equipamiento, partes, o piezas no podrá en ninguna hipótesis exceder el precio del servicio ejecutado.

La abstención del ejercicio de cualquiera de los derechos y acciones legales que le asisten a MAKUC JULIAN-MAKUC DIEGO S.H. o la aceptación del atraso en el cumplimiento o defectuoso cumplimiento de las obligaciones del CLIENTE no importará una novación, ni afectará los derechos y facultades de MAKUC JULIAN-MAKUC DIEGO S.H., los cuales podrán ser ejercitados en cualquier tiempo.

Para dirimir cualquier eventual controversia originada de la consecuente provisión de cualquiera de los servicios, las partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los tribunales ordinarios competentes de la ciudad de Vicente López, Departamento de San Isidro, provincia de Buenos Aires, con la renuncia a cualquier otro fuero y/o jurisdicción que pudiere corresponderle, fijando el CLIENTE domicilios legales y especiales a los efectos de cualquier notificación o citación judicial o extra-judicial en la dirección que figura en la orden de compra, nota de pedido o nota de pedido electrónica generada por nuestro sistema que haya enviado a nuestra empresa como respuesta y aprobación de la correspondiente cotización de los servicios solicitados.

Declaración de Denominación de Fantasía, Razón Social y Domicilio Legal:

CNC SERVICE Y LABORATORIO FANUC son denominación de fantasía y marcas registradas de MAKUC JULIAN-MAKUC DIEGO S.H. Cuit 30-70832052-4.

Para cualquier notificación legal el domicilio se fija en la calle Francia 4576 de la localidad de Florida Oeste, Partido de Vicente López.

