

Servicios de Emergencia

Proveemos una asistencia inmediata ante cualquier situación de emergencia que se presente en cualquiera de nuestros productos garantizando disponibilidad y confiabilidad, con el nivel de atención que usted requiere.

Atendemos las llamadas de emergencia para revisión y diagnóstico del equipo, evaluando la situación a fin de detectar el origen de las fallas y proponer la reparación de la avería vía telefónica en medida de lo posible, para solucionar la emergencia; en caso de no poder solucionar la situación por este medio se coordinará la visita de un técnico en sitio.

Para clientes con Contrato de Mantenimiento el tiempo máximo de respuesta es de tres horas dentro del DF y área metropolitana.

Los clientes sin Contrato de Mantenimiento están sujetos a disponibilidad.

El principal objetivo es llevar a cabo las acciones necesarias para restablecer en el menor tiempo posible la operación de los equipos comprometidos.



Tipos de Pólizas

La póliza anual puede ser contratada con diferentes números de visitas, el tipo más adecuado dependerá de su equipo y la aplicación en la que opera, si tiene dudas para determinar el tipo de póliza que mejor se adapta a sus necesidades llame al Centro de Servicio a Clientes o con su ejecutivo de cuenta.

Póliza Anual						
Acciones / Plan	Pólizas con CAF*			Pólizas con CAF* y Baterías		
	Trimestral	Bimestral	Mensual	Trimestral	Bimestral	Mensual
Visitas de Servicio Técnico Especializado	4	6	12	4	6	12
Un Cambio de Consumibles (Aceite y Filtros) ¹	1	1	1	1	1	1
Baterías	-	-	-	1	1	1
Visitas de Emergencia	1	2	3	1	2	3

*Los mantenimientos indicados contemplan Cambio de Aceite y Filtros durante la vigencia del contrato de la póliza. Si la planta opera en aplicación Prime es necesario realizar el CAF cada 250 horas o cada 6 meses, según sea el caso.