



# **H** GARANTÍA

## **Cobertura de Garantía Limitada para el Eje STEERTEK NXT / STEERTEK México, América Central y América del Sur**

**NO. PUBLICACIÓN:** 45745-349SP

**FECHA:** Agosto 2015

**REVISIÓN:** C

### **COBERTURA DE GARANTÍA LIMITADA PARA EL EJE STEERTEK NXT/STEERTEK**

Esta garantía de Hendrickson Sistemas de Vehículos de Camiones Comerciales ("Hendrickson") cubre los ejes STEERTEK NXT / STEERTEK instalados en vehículos aprobados fabricados después del 1° de Enero de 2010, con excepción en aquellos utilizados en autobuses, vehículos recreacionales y aplicaciones de autobús foráneo, siempre y cuando (i) haya sido instalado y ensamblado correctamente por el fabricante de equipo original ("OEM") en un vehículo nuevo, (ii) que se le haya dado los mantenimientos apropiados conforme a todas las publicaciones e instrucciones aplicables de Hendrickson y del fabricante del vehículo y (iii) su uso sea en aplicaciones recomendadas y operado en México, América Central y América del Sur y dentro de las capacidades como se describe en las publicaciones técnicas e instrucciones aplicables de Hendrickson y del OEM.

La cobertura de garantía Hendrickson inicia cuando el vehículo es puesto en servicio y termina en diez (10) años o un millón (1,000,000) kilómetros, lo que ocurra primero (El "Período de Garantía Hendrickson"). Hendrickson garantiza que el eje STEERTEK NXT / STEERTEK está libre de defectos de materiales o mano de obra durante el Período de Garantía Hendrickson. Esta cobertura de garantía Hendrickson es transferible, mejorando el valor de reventa de su vehículo.

Esta garantía cubre el 100% de los costos de reparación/reemplazo de las partes aplicables y mano de obra permitida que fuese autorizada por Hendrickson y está sujeta a las condiciones, excepciones y limitaciones aquí mencionadas.

#### **Los componentes del eje STEERTEK NXT / STEERTEK cubiertos bajo esta garantía están estrictamente limitados a:**

- Ensamble del eje y perno rey
- Ensamble del brazo de dirección
- Ensamble del muñón de dirección inferior y superior

#### **Esta garantía EXCLUYE la cobertura en otros componentes del eje STEERTEK NXT / STEERTEK y partes adyacentes, incluyendo, sin limitarse a lo siguiente:**

- Bujes del Perno Rey
- Desgaste del Perno rey
- Baleros de Carga
- Barra de Dirección y Terminales de la Barra de Dirección
- Las Terminales de la Rueda y Componentes de la Suspensión.

Los reclamos de garantía relacionados a componentes del eje STEERTEK NXT / STEERTEK que ocurran dentro de los periodos de tiempo y/o kilometraje de la garantía de componentes publicada por el fabricante del vehículo OEM deben ser canalizados al OEM por el distribuidor

## COBERTURA DE GARANTÍA LIMITADA PARA EL EJE STEERTEK NXT / STEERTEK (Continuación)

del OEM. Los reclamos de garantía relacionados a componentes del eje STEERTEK NXT / STEERTEK ocurridos después del período de garantía del OEM, pero dentro del Período de Garantía Hendrickson, deberán ser canalizados a Hendrickson. El departamento de Servicios Técnicos de Hendrickson debe autorizar todas las reparaciones y servicios asociados con cualquier reclamo de garantía antes de que se lleven a cabo. El no obtener autorización previa puede resultar en el rechazo parcial o total del reclamo de garantía. Para números de autorizaciones de reparación/servicio garantía y otros asuntos relacionados con esta garantía, por favor contacte a Hendrickson:



Hendrickson Mexicana  
Circuito El Marqués Sur #29  
Parque Industrial El Marqués  
Pob. El Colorado, Municipio El Marqués  
Querétaro, México C.P. 76246



+52 (442) 296.3600



Apoyo Garantía y Técnicos  
[eserviciostecnicos@hendrickson-intl.com](mailto:eserviciostecnicos@hendrickson-intl.com)



+52 (442) 296.3601



Información adicional de productos Hendrickson  
[www.hendrickson-intl.com](http://www.hendrickson-intl.com)

Los reclamos de garantía deben de incluir toda la información requerida, tal como el nombre del cliente, fecha de servicio de la unidad, fecha de la falla reportada, kilometraje y número de identificación del vehículo (VIN). El no proporcionar esta información puede resultar en el rechazo parcial o total del reclamo de garantía. (Para el procedimiento completo, ver la sección de Presentación de Reclamos de Garantía).

El distribuidor del OEM o flotilla será responsable de conservar todo aquel material o partes hasta que se genere el reclamo de garantía. El no conservar todas las partes y el material del reclamo de garantía o devolver las partes o el material a Hendrickson cuando se solicite, puede resultar en el rechazo parcial o total del reclamo de garantía.

Hendrickson no será responsable de ningún costo relacionado con uso de grúa, tiempo de inactividad, reparaciones externas o cargos de taller diversos.

Esta garantía no aplica para reclamos de problemas del producto resultado de una instalación incorrecta, modificaciones no autorizadas, negligencia, accidente, uso incorrecto, u operación más allá de la capacidad de carga aprobada para el eje STEERTEK NXT / STEERTEK, el sistema de suspensión o el vehículo al cual dicho equipo y componentes están sujetos, ni de ninguna de las partes del eje STEERTEK NXT / STEERTEK que hayan sido alteradas o reparadas sin el consentimiento por escrito de Hendrickson. En ningún evento Hendrickson será responsable de ningún daño indirecto, especial, incidental o emergente de cualquier naturaleza.

### NOTA

Los términos y cobertura en este documento de garantía **APLICAN SOLAMENTE** a los ejes STEERTEK NXT / STEERTEK aplicables operados en México, América Central y/o América del Sur.



## CONDICIONES ADICIONALES DE LA GARANTÍA

Todas las aplicaciones de STEERTEK NXT / STEERTEK no recomendadas deberán recibir aprobación por escrito de Hendrickson a fin de que sean amparadas por la presente garantía.

La presente garantía está sujeta también a las condiciones, excepciones y limitaciones que se mencionan a continuación y en otras partes de este documento.

- Las partes a devolver bajo un reclamo de garantía deberán incluir el RGA (autorización de retorno de material) o número de reclamo de garantía emitido por el departamento de servicios técnicos de Hendrickson.
- Las partes a devolver bajo un número de reclamo de garantía deberán enviarse con el flete pre-pagado. Hendrickson reembolsará al cliente los cargos por flete si se confirma que las partes devueltas presentan defectos o no funcionan.
- Para reparar los sistemas de suspensión, solo se utilizarán partes originales Hendrickson o partes vendidas a través de Hendrickson. Nuestra garantía aplica únicamente a partes originales Hendrickson.
- Hendrickson cuenta con la absoluta discreción y autoridad para aprobar o rechazar un reclamo de garantía y/o para autorizar reparaciones o reemplazos de sistemas de suspensión que no funcionen y autorizar la reparación o reemplazo de partes.

Al contactar al departamento de servicios técnicos para recibir autorización de garantía, se determinarán los costos y el procedimiento para aquellos reclamos de garantía que autorice. Hendrickson pagará un monto específico por mano de obra, definido por el departamento de servicios técnicos de Hendrickson, para la reparación o reemplazo de cualquier componente defectuoso. Hendrickson no será responsable de costos adicionales en los que se incurra cuando no se adquieran partes de reemplazo o materiales a través de Hendrickson.

La cobertura por garantía Hendrickson inicia cuando el vehículo es puesto en servicio y termina en diez (10) años o un millón (1,000,000) kilómetros, lo que ocurra primero. La garantía no aplicará o incluirá ninguna reparación o reemplazo resultado de cualquiera de las siguientes condiciones:

- Accidente, incendio u otro siniestro
- Mal uso o negligencia, incluyendo, sin limitarse a, sobrecarga
- Falta de mantenimiento razonable y apropiado
- Reparaciones realizadas incorrectamente o partes de reemplazo instaladas incorrectamente

- Uso de partes, refacciones y otros dispositivos que no sean fabricados o distribuidos por Hendrickson
- Modificaciones no recomendadas o aprobadas, por escrito, por Hendrickson
- Otros usos no especificados por Hendrickson o por el fabricante OEM
- Desgaste o deterioro normal ocasionados por el uso del eje STEERTEK NXT / STEERTEK o componentes o equipos relacionados de Hendrickson
- Cualquier daño o falla causada por o atribuida a otro componente, sistema o equipo del vehículo que no sea manufacturado o distribuido por Hendrickson

La responsabilidad de Hendrickson bajo la presente garantía se limita únicamente a la reparación o reemplazo por una persona autorizada de componentes Hendrickson aplicables que Hendrickson determine estén defectuosos en sus materiales o mano de obra.

Hendrickson no se hará responsable por reparaciones efectuadas por personas no autorizadas. La presente garantía no incluye gasto alguno de ó relacionado con la transportación de las partes a ó del lugar donde se realizará la reparación o compensación por la inconveniencia o pérdida de uso mientras los componentes aplicables del eje STEERTEK NXT / STEERTEK se encuentran en reparación. Hendrickson no será responsable por ningún gasto, pérdida o daño alguno (directo, incidental, emergente o ejemplar incluyendo, sin limitarse a, gastos de grúa, gastos por tiempo perdido, daños a la carga, gastos por cargos incidentales o cualquier otra pérdida que surja con relación a la venta, uso o incapacidad para usar el eje STEERTEK NXT / STEERTEK) que se derive de una parte amparada por la garantía que se determine esté defectuosa.

Ninguna garantía expresa es otorgada por Hendrickson con relación al eje STEERTEK NXT / STEERTEK y componentes asociados salvo la que se establece de manera explícita en el presente documento. Cualquier garantía implícita por ley, incluyendo cualquier garantía de comercialización para algún propósito en particular, se limita al término de garantía expreso que se proporciona en el presente documento.

## CONSIDERACIONES PARA LOS RECLAMOS DE GARANTÍA

- Problemas en los sistemas o fallas en partes que resulten de instalaciones incorrectas son responsabilidad del instalador de la suspensión. Estas no son garantizadas por Hendrickson.
- El departamento de servicios técnicos de Hendrickson debe autorizar las reparaciones y servicios asociados con cualquier reclamo de garantía potencial antes de efectuarlas. Cuando se autoricen reparaciones o servicios, el administrador de las garantías determinará los costos y procedimientos. La falta de autorización previa puede anular parcial o totalmente el reclamo de garantía.
- No destruya las partes involucradas en la garantía sin la autorización de Hendrickson. Todas las partes en cuestión están sujetas a regresarse a Hendrickson para evaluación. El no regresar tales partes puede resultar en el rechazo parcial o total del reclamo de garantía.

## PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS DE GARANTÍA

1. Revise la cobertura de garantía del (los) componente(s). Si el componente cumple con el tiempo establecido en la cobertura de garantía, continúe con el paso dos.
2. Localice y registre la siguiente información:
  - Número de serie del equipo Hendrickson
  - Tipo de vehículo, nombre del fabricante del vehículo y el número de identificación del vehículo (VIN)
  - Kilometraje aproximado del vehículo
  - Fecha de entrada a servicio del vehículo
  - Descripción del problema del sistema y el (los) número(s) de la(s) parte(s) relacionada(s)
  - Documento de aprobación de aplicación especial (si aplica)

## PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS DE GARANTÍA (Continuación)

3. Contacte a la persona apropiada, dependiendo si es un usuario final (propietario) o distribuidor del OEM:
  - **USUARIOS FINALES (PROPIETARIOS):** Reporte el reclamo de garantía y el problema asociado al distribuidor del OEM. Si el problema no está relacionado con la instalación, el distribuidor del OEM determinará si contactará a Hendrickson con respecto al reclamo de garantía.
  - **TALLER DE REPARACIÓN:** Reporte el reclamo de garantía y los problemas asociados al departamento de servicios técnicos de Hendrickson Mexicana al +52 (442) 296.3600, o a través de correo electrónico a [eserviciostecnicos@hendrickson-intl.com](mailto:eserviciostecnicos@hendrickson-intl.com). y proporcione la información registrada en el Paso Dos (2). El departamento de servicios técnicos determinará si se emitirá un RGA (autorización de retorno de material) y/o número de reclamo de garantía para cada reclamo presentado. Todas las partes a devolver a Hendrickson o sus proveedores deben estar etiquetadas con el número aplicable de RGA o número de reclamo de garantía y enviadas dentro de 60 días para el procesamiento oportuno del reclamo.
4. Envíe una descripción del trabajo requerido con su RGA o número de reclamo de garantía, describiendo lo que se reparará o reemplazará. Esta descripción de trabajo deberá ser lo más específica y detallada posible para su rápido procesamiento y consideración.

www.hendrickson-intl.com



Hendrickson Mexicana  
Circuito El Marqués Sur #29  
Parque Industrial El Marqués  
Pob. El Colorado, Municipio El Marqués  
Querétaro, México C.P. 76246

+52 (442) 296.3600  
Fax +52 (442) 296.3601

Truck Commercial Vehicle Systems  
800 South Frontage Road  
Woodridge, IL 60517-4904 USA