



## GENERAL DE PRODUCTOS PARA EL AGUA S.A DE C.V.

"Tú equipo dentro y fuera del agua"

Control de Devoluciones y/o Garantías

Devolución:

Garantía:

Fecha:

Folio:

### Contacto

Nombre de la persona que documenta reclamación:	Ejecutivo de GPA:
---	-------------------

Nombre del cliente (facturado a):	No. Factura	Fecha factura:
-----------------------------------	-------------	----------------

e-mail:	Teléfono de persona que documenta reclamación:
---------	--

Código de producto	Descripción	Nº de Serie / Lote
--------------------	-------------	--------------------

Reporte de Cliente (máximo 254 caracteres):
---

\*Los campos sombreados, no requieren ser llenados

**\*Requisitos obligatorios:**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Video de la falla\*
- Foto de Marcas/Sellos con forma de reloj si es un filtro Inter Water (estas se encuentran detrás de la etiqueta) \*
- Filtros**
- Foto de etiqueta de motobomba\*
- Foto de etiqueta del filtro (etiqueta plateada Carvin del tanque) \*
- Video de instalación\*
- Foto de válvula check en caso de que existan equipos elevados o que cuarto de máquinas esté por debajo de espejo de agua\*
- Video de manómetro cuando se enciende y se apaga la motobomba\*
- Foto de No.Serie si aplica (Hayward, filtros comerciales) \*

**\*Requisitos obligatorios:**

**Motobombas/Bombas  
Sumergibles**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Video de la falla\*
- Foto de etiqueta de motobomba\*
- Video de instalación\*
- Video tomando voltaje de llegada\*
- 9 parámetros de química del agua (PH, CL Libre, CL Total, Ácido Cianúrico, ALCAL Total, Bromo, Dureza de Calcio, Medición de Sal, Sólidos Totales)
- Foto del empalme
- Foto de No.Serie si aplica\*

**\*Requisitos obligatorios:**

**Bombas de Calor**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Video de la falla\*
- Foto de número de serie\*
- Video de instalación\*
- Video tomando voltaje de llegada\*
- 9 parámetros de química del agua (PH, CL Libre, CL Total, Ácido Cianúrico, ALCAL Total, Bromo, Dureza de Calcio, Medición de Sal, Sólidos Totales)

Foto de válvula check y el sifón en caso de tener un clorador en la línea\*  
Foto del Amperaje  
Foto de la pantalla con el equipo energizado (código de error)  
Foto de conexión eléctrica y del tablero eléctrico  
Foto del flujómetro  
Foto del manómetro de gas refrigerante  
Volumen de la alberca, ubicación, temperatura objetivo y si se tiene o no cubierta térmica  
Evidencia de la tierra física

**\*Requisitos obligatorios:**

Formato lleno completo\*  
Factura\*  
Video de la falla\*  
Foto de número de serie\*  
Foto de la versión del chip (Jandy)\*  
Video de instalación\*  
Video tomando voltaje de llegada\*  
Fotografía de la tierra física y protecciones de voltaje (regulador, supresor o GFCI)

**\*Requisitos obligatorios:**

Formato lleno completo\*  
Factura\*  
Video de la falla\*  
Foto de cajas/costales donde se aprecie código y número de lote\*  
Si es material almacenado, evidencia del lugar de almacenamiento\*  
Si es por tema de desprendimiento, química del agua y proceso de instalación y preparación de superficie, así como muestras del material sin usar, y el aplicado dañado\*  
Dirección de la obra/installación\*

**\*Requisitos obligatorios:**

Formato lleno completo\*  
Factura\*  
Fotos/Video de la falla\*  
Foto de código y número de lote\*  
Si es por mal funcionamiento en la aplicación, química del agua completa, dosificación y procedimiento de uso\*  
Si es material almacenado, evidencia del lugar de almacenamiento\*

**Productos Químicos**

**Reflectores/Fibra  
Óptica/Illuminación**

**\*Requisitos obligatorios:**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Fotos/Video de la falla\*
- Foto de etiqueta que se encuentra detrás de reflectores (Nova Led) \*
- Foto de la carátula y toda la circunferencia de la etiqueta (Reflectores Ara) \*
- Foto de la distancia de registros a la orilla del andador\*
- Foto de la distancia del reflector al espejo de agua\*
- Video tomando voltaje de llegada\*
- Fotografía del transformador o fuente
- Fotos por dentro del registro o en donde se hizo el empalme
- Fotos de número de serie (Hayward/Jandy) \*

**Cubiertas Solares**

**\*Requisitos obligatorios:**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Fotos/Video de la falla\*
- Foto etiqueta del lote
- Foto de la temperatura del agua
- 9 parámetros de química del agua (PH, CL Libre, CL Total, Ácido Cianúrico, ALCAL Total, Bromo, Dureza de Calcio, Medición de Sal, Sólidos Totales) \*

**Calentadores de Gas**

**\*Requisitos obligatorios:**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Fotos/Video de la falla\*
- 9 parámetros de química del agua (PH, CL Libre, CL Total, Ácido Cianúrico, ALCAL Total, Bromo, Dureza de Calcio, Medición de Sal, Sólidos Totales)
- Manómetro de gas en pulgadas columna de agua
- Para *gas propano*, foto de regulador de alta y de baja
- Foto de tubería de gas incluyendo la trampa de sólidos
- Foto de Voltaje de llegada, y configuración de tarjeta de voltaje 110/240v
- GPM a la caldera
- Para calderas instaladas en interiores, foto del diseño de chimenea

**\*Requisitos obligatorios:**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Fotos/Video de la falla\*
- 9 parámetros de química del agua (PH, CL Libre, CL Total, Ácido Cianúrico, ALCAL Total, Bromo, Dureza de Calcio, Medición de Sal, Sólidos Totales)
- Foto de la medición con potenciómetro de las PPM de sal\*
- Para equipos Hayward, foto de todas las pantallas de diagnóstico\*
- Foto de número de serie de la unidad y la celda\*
- Foto de voltaje de llegada
- Video de la instalación\*
- Foto de la pantalla del equipo
- Error de celda, foto del interior de la celda\*

**Generadores de Cloro**

**\*Requisitos obligatorios:**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Fotos/Video de la falla\*
- Para cada caso específico se solicitarán las evidencias necesarias\*

**Cubiertas Automáticas**

**\*Requisitos obligatorios:**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Fotos/Video de la falla\*
- Foto donde se aprecie el número de lote de fabricante (viene impreso en el costal)

**Adhesivos**

**\*Requisitos obligatorios:**

- Formato lleno completo\*
- Factura\*
- Fotos/Video de la falla\*

**Otros Productos**

**Políticas:**

1. NO ENVIAR EL PRODUCTO. **Para que el cliente pueda devolver la mercancía** por garantía o devolución, será solo cuando esta proceda y **deberá existir autorización por escrito por parte de Servicio Post Venta de GPA.**
2. Cada producto tiene un periodo de validez de la garantía y éste se respetará de acuerdo con lo especificado en el catálogo de GPA.
3. La responsabilidad de GPA estará limitada a suministrar por reemplazo, libre de cargos, cualquier parte de cualquiera de sus productos probados como defectuosos por material o mano de obra de fabricación (no de instalación), siempre que la falla haya sido razón de tal defecto o defectos, demostrando que el producto ha sido utilizado con el fin y en la forma para la que fue diseñado. Todos los gastos generados por fletes van por cuenta del cliente.
4. Fuera de lo antes estipulado, no existirá ninguna garantía o responsabilidad expresa o implícita, ni serán responsables GPA, sus ejecutivos o empleados por cualquier daño especial o indirecto que pueda surgir.
5. Cualquier devolución no atribuible a responsabilidad por parte de GPA estará sujeta a un cargo del 20% del valor del producto por concepto de gastos administrativos.
6. En devoluciones de mercancía, aun cuando administrativamente proceda, **estará sujeta al buen estado** de la mercancía cuando sea entregada a GPA **y a que cliente nos comparta la factura**. Se revisará que el producto este en su empaque original, completo y en perfectas condiciones, sin maltrato, sin golpes, sin ralladuras, sin roturas o quebraduras y sin huella de uso o intento de instalación y en su caso el número de serie o número de lote. Cualquier defecto encontrado será motivo de rechazo de la devolución.
7. En algunos escenarios especiales, GPA podrá solicitar algunas evidencias extras que no se especificaron previamente si el departamento de Servicio Post Venta de GPA así lo determina.
8. \* Los **9 parámetros de química del agua** (PH, CL Libre, CL Total, Ácido Cianúrico, ALCAL Total, Bromo, Dureza de Calcio, Medición de Sal, Sólidos Totales) son **obligatorios** en Calentadores, Cubiertas Solares, Bombas de Calor, Generadores de Cloro, Bombas sumergibles, Productos Oxidados y cualquier otro producto Metálico Sumergible.
9. Con el fin de garantizar su correcta recepción y seguimiento, este documento debe ser enviado vía correo copiando a [devoluciones@gpa.com.mx](mailto:devoluciones@gpa.com.mx) Y [atencion.clientes@gpa.com.mx](mailto:atencion.clientes@gpa.com.mx) junto con las respectivas evidencias solicitadas.