

POLÍTICA DE GARANTÍA

ALTERN REALITY, S. DE R.L. DE C.V. • Altern Industrial

Clave del documento	POL-GAR-01	Revisión	01
Fecha de emisión	1 de enero de 2026	Próxima revisión	1 de enero de 2027
Última actualización	1 de agosto de 2026	Motivo	Actualización de domicilio
Elaboró / Revisó	Dirección General	Aprobó	Jimena Tovar Vicente — Directora de Operaciones · Representante Legal
Alcance	Todo el personal, directivos, socios, agentes, distribuidores y contratistas de la empresa		

1. Objeto

Definir el alcance, la vigencia, las exclusiones y el procedimiento de reclamación de las garantías que amparan los equipos y servicios suministrados por Altern Industrial en su carácter de distribuidor autorizado en México de los fabricantes que representa.

2. Naturaleza y alcance de la garantía

2.1 Carácter de Altern Industrial

Altern Industrial es distribuidor autorizado en México de los fabricantes que representa. En consecuencia, los equipos que suministra conservan íntegramente la garantía de su fabricante, la cual Altern Industrial transfiere al usuario final y gestiona ante el fabricante durante toda su vigencia. Altern Industrial responde de manera directa y con garantía propia por los servicios de valor agregado que ejecuta: ingeniería de adaptación, integración en patín, instalación, pruebas en sitio y puesta en marcha.

2.2 Garantía del fabricante — equipo Marland Process LLC

Para los sistemas de quemado, boquillas de alta eficiencia, sistemas de ignición y frente de flama de marca Marland Process LLC, el fabricante garantiza que el equipo de su fabricación se encuentra libre de defectos de material y de mano de obra durante un periodo de dieciocho (18) meses contados a partir del embarque o de doce (12) meses contados a partir de su primera operación, lo que ocurra primero. Altern Industrial transfiere esta garantía al usuario final en sus términos originales.

2.3 Otros fabricantes representados

Los equipos de otros fabricantes representados conservan la garantía estándar de cada uno, por el plazo y en los términos bajo los cuales Altern Industrial los adquirió. Dichos términos se informan al cliente por escrito en la propuesta técnico-económica y se entregan con la documentación de cierre del suministro.

2.4 Garantía propia de Altern Industrial

Los trabajos de ingeniería, integración, instalación y puesta en marcha ejecutados directamente por Altern Industrial están garantizados contra defectos de ejecución durante doce (12) meses contados a partir de la aceptación de los trabajos por el cliente.

2.5 Cobertura

La garantía cubre la reparación o el reemplazo de la pieza defectuosa, a elección del fabricante, en condiciones Ex-Works (EXW) en el punto de fabricación. Salvo pacto expreso en contrario en el contrato o pedido, quedan excluidos de la cobertura los costos de mano de obra, equipo y materiales necesarios para el desmontaje y la reinstalación de las piezas.

Altern Industrial declara que el material que suministra es nuevo, de primer uso, adquirido directamente del fabricante o de su canal autorizado, y que cuenta con el respaldo pleno de las garantías de origen.

3. Exclusiones

La garantía quedará sin efecto, y el comprador se obliga a sacar en paz y a salvo a Altern Industrial de cualquier reclamación derivada de ello, cuando se actualice cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Se realice cualquier reparación, alteración, modificación o desmontaje del equipo sin la autorización previa y por escrito de Altern Industrial o del fabricante, o en contravención de las instrucciones del manual de operación.
2. Se utilicen en el equipo refacciones distintas a las suministradas o aprobadas por el fabricante o por Altern Industrial.
3. El equipo se destine a un propósito o se opere de una forma distinta a la indicada en la documentación técnica del suministro.
4. El equipo se opere fuera de la estricta conformidad con el manual de operación o por personal no calificado.
5. El equipo permanezca desatendido o se almacene en condiciones inadecuadas después de la entrega.
6. El daño sea consecuencia de un transporte o maniobra de izaje inadecuados no ejecutados por Altern Industrial.
7. El daño derive de caso fortuito o fuerza mayor, o de condiciones de operación distintas a las establecidas en las bases de diseño acordadas.

3.1 Consumibles

Quedan expresamente excluidos de esta garantía los consumibles y elementos de desgaste, de manera enunciativa y no limitativa: focos y lámparas, empaques y juntas, termopares, material refractario, filtros, aceites y lubricantes.

4. Límite de responsabilidad

Las garantías descritas en esta política son las únicas y exclusivas aplicables al suministro. Quedan excluidas todas las demás garantías, expresas o implícitas, legales o de equidad, incluidas de manera enunciativa las garantías de comerciabilidad y de idoneidad para un propósito determinado.

La responsabilidad total de Altern Industrial por concepto de garantía no excederá el monto del pedido u orden de compra correspondiente. Altern Industrial no será responsable por pérdida de uso, lucro cesante ni por daños incidentales, consecuenciales, indirectos o especiales.

5. Procedimiento de reclamación

8. El cliente notifica la falla por escrito al correo indicado en esta política, dentro de los quince (15) días naturales siguientes a su detección y en todo caso dentro del periodo de garantía vigente.
9. La notificación debe incluir: número de pedido u orden de compra, número de serie o tag del equipo, fecha de embarque y de puesta en operación, descripción de la falla y evidencia fotográfica o registros de operación disponibles.

10. Altern Industrial acusa recibo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes y emite un dictamen preliminar dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la información completa.
11. Cuando la falla corresponda a equipo del fabricante, Altern Industrial abre el caso ante él, da seguimiento hasta su resolución y mantiene informado al cliente. El cliente no gestiona directamente ante el fabricante: Altern Industrial es su único interlocutor.
12. De ser procedente, se acuerda con el cliente la reparación o el reemplazo y el programa de ejecución correspondiente.
13. Si del dictamen resulta que la falla obedece a una causa excluida conforme a la sección 3, Altern Industrial lo informa por escrito con el sustento técnico y, a solicitud del cliente, cotiza la atención como servicio.

Contacto para reclamaciones de garantía: contacto@alternindustrial.com

6. Vigencia

Esta política entra en vigor en la fecha de emisión señalada en el control documental y aplica a los suministros realizados a partir de la misma. Las condiciones particulares pactadas en un contrato o pedido específico prevalecerán sobre esta política en lo que resulten distintas.

Jimena Tovar Vicente

Directora de Operaciones • Representante Legal

ALTERN REALITY, S. DE R.L. DE C.V.

Altern Industrial • 1 de enero de 2026

ALTERN REALITY, S. DE R.L. DE C.V. • RFC ARE170801K73

Av. Horacio 1840, Piso 7, Col. Polanco I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11510, Ciudad de México

www.alternindustrial.com • contacto@alternindustrial.com