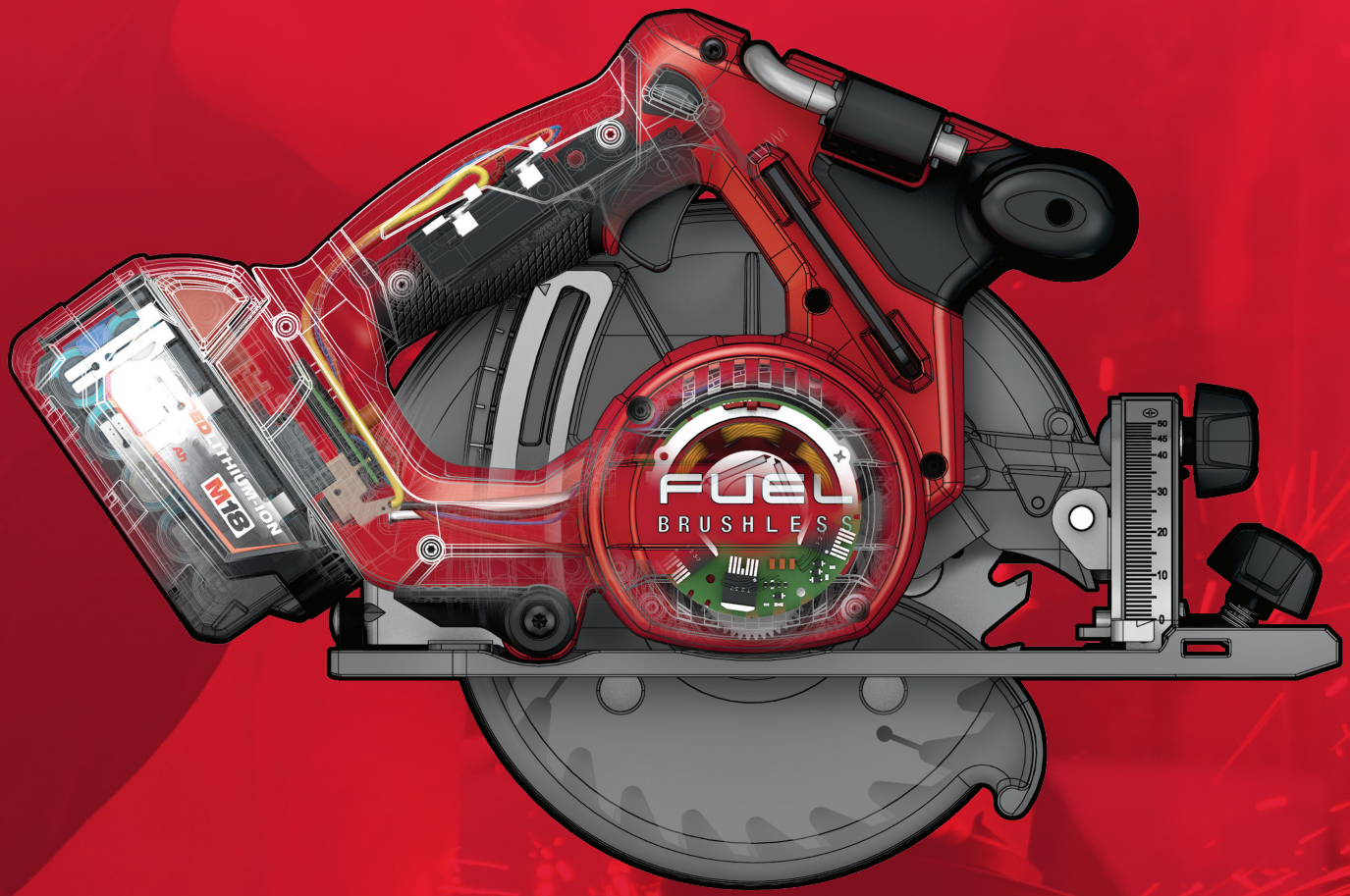
Milwaukee®

Nothing but **HEAVY DUTY.**™



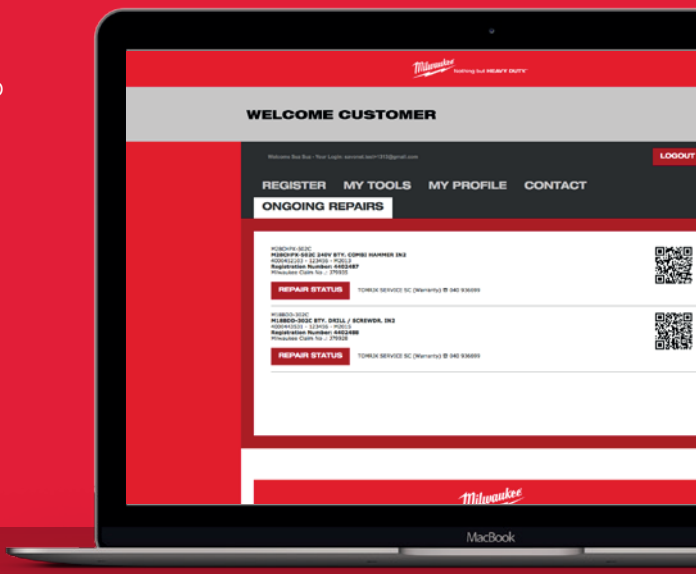
Milwaukee®

SERVICE

NORMAS DE GARANTÍA

E-SERVICE

Milwaukee E-Service permite que conozcas en tiempo real el proceso de reparación, desde el momento en que envías una herramienta al servicio técnico Milwaukee hasta el momento en que la herramienta es reparada y enviada de vuelta. Este proceso de recogida de la herramienta lo puedes pedir y seguir desde el apartado de posventa en la página web.



PRESTACIONES E-SERVICE

- Fácil solicitud de reparación de herramientas
- Elección de los puntos de recogida y entrega
- Seguimiento completo y claro
- Presupuesto visible en línea para la reparación fuera de garantía
- Carga de facturas para un proceso sin papeles y una copia de seguridad

6 SENCILLOS PASOS

PASO 1

Visita es.milwaukeetool.eu/service/ para registrar tu herramienta (o recuperar una ya registrada) y haz click en reparar. Confirma si la herramienta se encuentra dentro de garantía o no.



PASO 2

Elige una de las siguientes opciones para la recogida y entrega de tu reparación:

A) Recogida y entrega en casa
B) Punto de recogida y entrega a elegir
C) Recogida y entrega en los puntos elegidos de la empresa de transporte utilizada



PASO 3

Añade la descripción del problema en la máquina y elige la opción de recibir un mensaje de seguimiento por correo electrónico o por SMS



PASO 4

Posteriormente puedes revisar el resumen de la reparación, siendo posible editar en caso de que sea necesario. Una vez satisfecho, haz click en imprimir etiqueta y adjúntala al paquete.



PASO 5

Un mensajero aprobado por Milwaukee recogerá la herramienta y la llevará al servicio técnico. Puedes comprobar el estado de la reparación en la propia plataforma de E-Service (SMS o correo electrónico si lo seleccionaste), a través de los siguientes pasos:

- Recogida por el transportista.
- Llegada al servicio técnico.
- Herramienta reparada.
- Recogida en el servicio técnico por parte del transportista
- Entrega de la herramienta reparada.

PASO 6 (SOLO PARA HERRAMIENTAS FUERA DE GARANTÍA)

Si tu herramienta está fuera de garantía, tienes la opción de seleccionar el coste máximo de la reparación. El coste de la reparación será revisado por el servicio técnico y si las reparaciones requeridas pueden ser completadas dentro de tu presupuesto, repararemos tu herramienta sin presupuesto. Sin más contacto con el fin de ahorrar tiempo.Si tu herramienta no puede ser reparada dentro del presupuesto que deseas o no ha seleccionado esa opción, el equipo de servicio te proporcionará un presupuesto. Puedes elegir entre aceptarlo y que reparemos su herramienta, o rechazarlo y te devolveremos la herramienta (con un coste para ti) o la reciclaremos en tu nombre.

ÚNETE AL E-SERVICE DE MILWAUKEE®

El E-Service de Milwaukee está disponible para los usuarios con productos que están dentro y fuera de garantía. Al unirte al servicio, tendrás acceso a las reparaciones profesionales de Milwaukee. Sólo tienes que registrar tu herramienta y seguir el sencillo proceso de reparación paso a paso

Descubre más en https://es.milwaukeetool.eu/service/eservice/

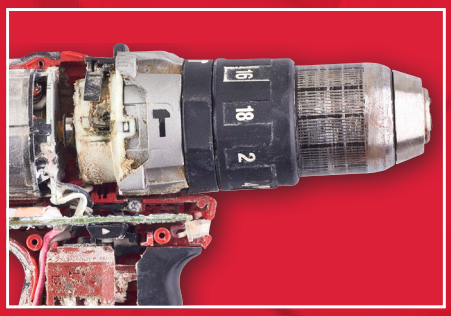
LISTA DE VERIFICACIÓN DE GARANTÍA

Para que una herramienta sea reparada en garantía o bajo la extensión de garantía, la lista de verificación deberá coincidir con todas las celdas resaltadas en verde!

¿La herramienta se encuentra dentro del periodo de garantía?	SÍ	NO
¿Tiene la herramienta marcado CE?	SÍ	NO
¿El daño ha sido causado por un defecto de fabricación?	SÍ	NO
¿La herramienta muestra desgaste o abuso?	SÍ	NO
¿La herramienta muestra daños causados por algún elemento externo? (líquidos, impacto fuerte)	SÍ	NO



Ejemplo de marcado CE



Ejemplo de desgaste excesivo



Ejemplo de una fuerza externa (fuerte impacto)

GESTIÓN DE ENVÍO

Antes de enviar la herramienta para el mantenimiento:

- ☑ ¿se ha adjuntado factura o copia de la factura junto con la herramienta?
- ☑ Si la herramienta fue comprada hace más de un año, ¿ha adjuntado el certificado de extensión de garantía junto con la máquina?
- ☑ ¿hay alguna explicación de la avería?
- ☑ ¿ha enviado junto con la máquina todos los acoples requeridos? (Ej: empuñadura, protectores)
- ☑ ¿Ha completado la orden de reparación TTI con la descripción, nº de serie y código de producción de la herramienta? (Formulario MILWAUKEE® -ver página anterior)

PROCESO DE REPARACIÓN

Este folleto sirve como guía para de nuestros clientes / socios comerciales y nuestros servicios técnicos para ayudar a distinguir entre piezas desgastadas, mal uso y piezas defectuosas y poder explicar qué es una reparación en garantía. Además son las normas a seguir por el Servicio Técnico de Milwaukee Tool.

Los ejemplos de garantias son solo directrices y no identifican todos los tipos de fallos.

La decisión de autorizar una reparación en garantia es del Servicio Técnico Autorizado.

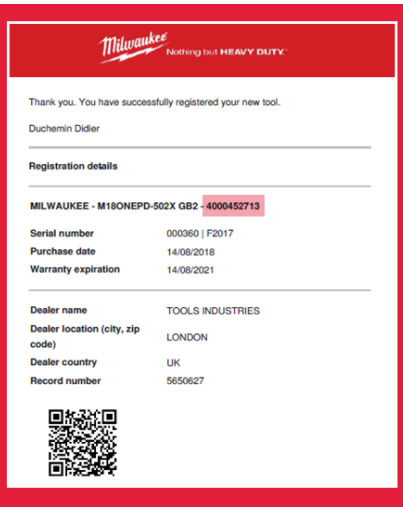


CONDICIONES DE GARANTÍA

REGISTRO DE GARANTÍA / EXTENSIÓN DE GARANTÍA

Es necesario que el cliente registre la herramienta antes de 30 días después de la fecha de compra para obtener los 3 años de extensión de garantía. Se requiere la fecha de compra para asegurar que la herramienta registrada es la misma que se compró originariamente (como se muestra a continuación), que debe coincidir con el número de serie de la placa de identificación.

Para todas las reclamanciones en garantía debemos identificar el tipo de herramienta, número de serie y el código de fecha.



Milwaukee Nothing but HEAVY DUTY.

Thank you. You have successfully registered your new tool.

Duchemin Didier

Registration details

MILWAUKEE - M18ONEPD-502X GB2 - 4000452713

Serial number	000360 | F2017
Purchase date	14/08/2018
Warranty expiration	14/08/2021
Dealer name	TOOLS INDUSTRIES
Dealer location (city, zip code)	LONDON
Dealer country	UK
Record number	5650627



Los códigos de producción se encuentran en la placa de características en el cuerpo de la máquina. El código de fabricación (señalado arriba) debe coincidir con el del certificado de garantía (mostrado a la izquierda).

CONDICIONES DE GARANTÍA:

La garantía cubre la reparación del producto por defectos de fabricación o de piezas durante el periodo de garantía. La garantía se limita a la reparación y/o sustitución, no se incluye ninguna otra obligación, como daños causados por accidentes o mal uso. La garantía no es válida si el producto ha sido manipulado, mal utilizado, utilizado para otras aplicaciones para las cuales la máquina no fue diseñada o si ha sido conectado incorrectamente a una fuente de alimentación errónea.

La garantía no es aplicable en los siguientes situaciones:

- Cualquier daño causado por el uso inapropiado o falta de mantenimiento
- Cualquier herramienta que ha sido manipulada o modificada
- Cualquier producto donde la identificación orginal (marca comercial, nº de serie) esté degradada, alterada o borrada
- Algún daño causado por incumplimiento del manual de instrucciones
- Cualquier producto que no tenga marcado CE
- Cualquier producto que se haya intentado reparar en cualquier servicio técnico no autorizado o sin autorización previa de Techtronic Industries
- Cualquier producto conectado a una fuente de alimentación inadecuada (amperios, voltaje, frecuencia)
- Cualquier daño causado por influencias externas (agua, químicos, golpes) o sustancias extrañas
- Desgaste normal por uso
- Uso inapropiado o sobrecarga de la herramienta
- Uso de accesorios o piezas no homologadas
- Accesorios proporcionados con la herramienta o comprados por separado. Incluyendo pero no limitado a: *puntas de atornillar, brocas, discos abrasivos, papel de lija, seguetas y guías laterales.*
- Componentes (piezas y accesorios) sujetos al desgaste natural y normal, incluyendo pero no limitado a: *Kits de mantenimiento, escobillas, engranajes, portabrocas, brocas SDS, recepción, cable, empuñadura auxiliar, maletín de transporte, plato de lijado, bolsa de polvo, cuadradillo de llave de impacto y muelles, correas, filtros, bolsa de aspiración, mangueras, ruedas, adaptadores FIXTEC, perilla de golpe, correas, embragues, cuchillas de cepillos, cuchillas de recortasetos y cortacéspedes, cable de acelerador, dientes, arandelas de fieltro, pines de enganche, ventilador, tubos y toberas de soplador, guías, cadenas de motosierra, mangueras, conectores, toberas de pulverización, boquillas y barras de pulverización, carretes, bobinas, cuchillas, etc.*

NORMAS

MATERIALES DEFECTUOSOS O FALLO DE CONSTRUCCIÓN

Milwaukee Tool aplica estándares de alta calidad tanto a sus proveedores como a sus empleados de fabricación, y el 100% de todos los productos se prueban antes de salir de fábrica, sin embargo, en raras situaciones se puede producir algún defecto.

Dónde se puede verificar la causa del defecto:

1. Montaje defectuoso o,
2. Uno o más componentes fabricados de manera defectuosa fuera de las especificaciones de diseño marcadas.

La garantía de Milwaukee Tool prevé la reparación del defecto del producto sin coste alguno para el usuario.

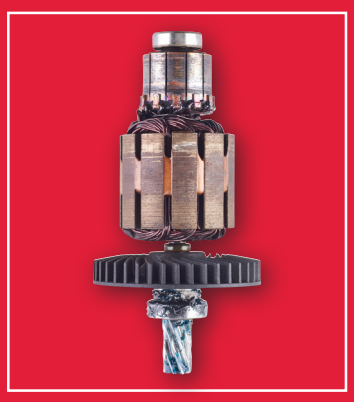
DESGASTE

La garantia de Milwaukee Tool no cubre las piezas con desgaste excesivo o sujetas a un desgaste natural causado por el uso de acuerdo con las instrucciones de uso. El término “desgaste” se refiere al número de horas de utilización del producto y el ambiente en el que se utiliza. Esto lo determinará el Servicio Técnico Oficial.

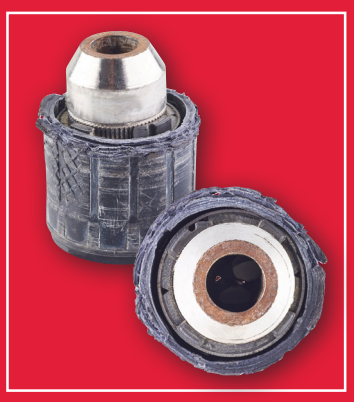
Las siguientes piezas están sujetas a desgaste y, por tanto, no estan cubiertas por la garantía en el caso de que el producto haya tenido un uso excesivo en relación al uso y el entorno para la cual fue diseñado:
Inducidos, engranajes, interruptores, golpeadores y pistón, embragues y piezas que interactúan en general.

Adicionalmente, con las siguientes piezas y componentes, el desgaste esperado por la naturaleza del rendimiento de las piezas, cuando la herramienta es usada para la aplicación y en el ambiente para lo que fue diseñado:
Portabrocas, Motor, escobillas y cableado.

Las causas del desgaste tiene que ser determinado por el servicio técnico oficial.



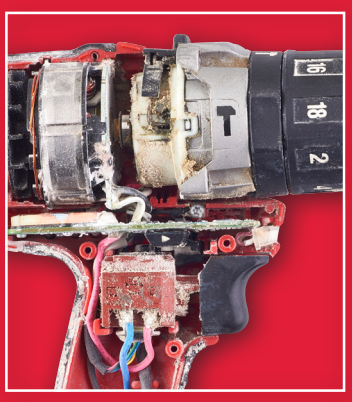
Motor quedamo por sobrecarga



Roto debido a un fuerte impacto



Portabrocas roto por mal uso



Electrónica oxidada

NORMAS

BATERÍAS - CUIDADOS GENERALES

Si se atestigüa que las siguientes directrices no se han seguido, sea por daño o por bajo rendimiento de la batería, la misma no estará cubierta por la garantía.

Baterías:

Para garantizar la máxima durabilidad de la batería, hay algunas buenas prácticas que deben seguirse como intrucciones generales. Chequear que el usuario ha seguido las siguientes directrices:

1. La batería tendrá un mejor rendimiento si se carga a temperatura ambiente. Podría no poderse cargar en temperaturas ambiente por debajo de –10°C o por arriba 66°C. Bajo estas condiciones, la batería podrá no cargarse completamente. Si la batería está caliente, el usuario deberá dejar la batería fuera del cargador por lo menos 2 horas hasta que la batería vuelva a temperatura ambiente. El usuario no debe tratar de descargar la batería más allá del punto donde la herramienta no funciona con la potencia o par necesario para trabajar, ya que esto puede causar daños permanentes, evitando que la batería pueda cargarse completamente.
2. La batería debe almacenarse en un lugar fresco y seco. Si las temperaturas exceden los 49°C, esto puede reducir la vida de la batería.
3. Periódicamente el usuario debe cargar la batería durante la noche para aprovechar al máximo el sistema de carga para un tiempo de funcionamiento óptimo y mayor duración de la batería.

Modos de fallo:

La garantía no cubre baterías dañadas o con bajo rendimiento cuando las causas son:

1. Fallo de la protección de los terminales de la batería cuando no se usa
2. Si las pestañas de la batería tienen gran suciedad u otro elemento contaminado que impida o afecte a la fijación de la batería.
3. Entrada de agua.

EMBALAJE

El embalaje debe ser apropiado para un transporte seguro.

Milwaukee Tool tiene derecho a rechazar reclamaciones de garantía si los productos o embalajes llegan dañados a nuestras asistencias técnicas oficiales debido a la utilización de un embalaje inadecuado. Con el afan de proteger la herramienta durante el transporte, es aconsejable enviarlo con su embalaje original, incluido el maletín u otro embalaje suficientemente seguro para su transporte.

Visite el siguiente enlace para obtener las instrucciones sobre el embalaje idóneo de su herramienta cuando lo envía al servicio técnico oficial.

https://www.milwaukeetool.eu/service/lithium-ion-batteries/



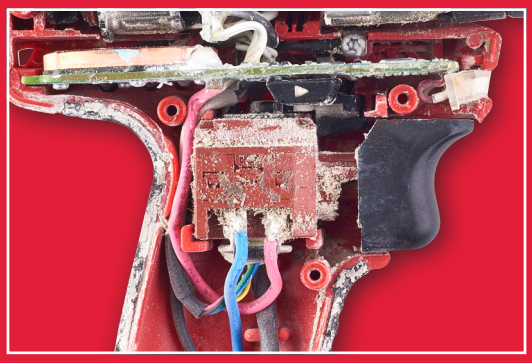
Ejemplo de una caída o impacto de una batería MILWAUKEE®

NORMAS

USO INDEBIDO DE LA HERRAMIENTA

Ejemplos de uso indebido de la herramienta:

- Impacto o caída extrema
- La entrada de objetos extraños, por ejemplo clavos, tornillos, arena, suciedad
- Usar la herramienta equivocada para una aplicación
- Modificaciones en la herramienta
- Exposición prolongada al medio ambiente, causando oxidación, corrosión, etc.
- Conexión errónea de voltaje de la herramienta
- Usar accesorios o baterías incorrectas
- Falta de mantenimiento (especialmente martillos)
- Uso de grasas incorrectas
- Falta de lubricación
- Ingreso de agua



El interruptor no se pudo activar debido a los desechos que hay en la herramienta



Muelle montando externamente, prueba de apertura no autorizada de la herramienta

INTENTO DE MANIPULACIÓN POR PARTE DE UN CLIENTE O DE UNA PERSONA NO AUTORIZADA

Bajo ninguna circunstancia durante el período de garantía, ninguna persona no autorizada podrá intentar realizar ninguna manipulación de la herramienta. Cualquier intento invalida la garantía de dicha herramienta.

Las reparaciones en garantía sólo se deben llevar a cabo a través de un Servicio Técnico Milwaukee Autorizado. Ejemplos de reparaciones inadecuadas incluyen: cables incorrectamente fijados, pinchados, par de apriete de tornillería incorrecta y montaje incorrectos.

OTRAS RECOMENDACIONES

RODAMIENTOS

Las herramientas eléctricas pueden estar equipadas por varios tipos de rodamientos en los cuales encontramos varios componentes. En general los rodamientos actuan como interfaz entre un eje u otros componentes y la carcasa que permite el movimiento entre estas dos piezas. Un rodamiento gripado se puede manifestar por medio de un holgura y en casos más extremos la rotura. Un fallo de un rodamiento requiere ser sustituido, así como su lugar de acoplamiento. No están cubiertos en garantía estos rodamientos debido al desgaste o uso excesivo, en relación con el uso del producto de acuerdo con las instrucciones de uso y el ambiente para el cual fue diseñado no son cubiertos en garantía.

PORTABROCAS

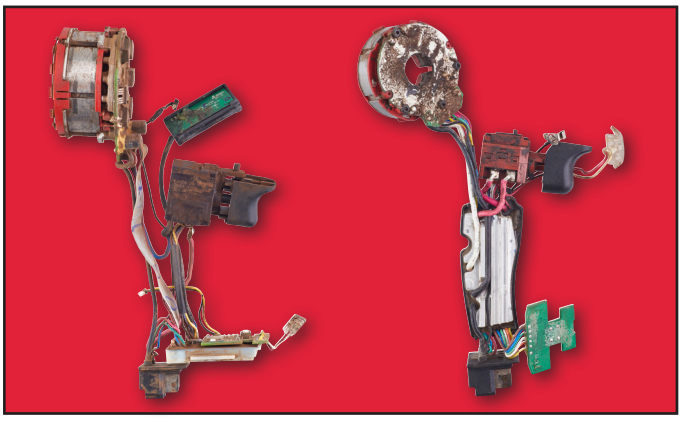
El portabrocas tiene la función de fijar el accesorio (normalmente brocas), gira y sigue la misma acción que la broca. El portabrocas puede ser de cierre rápido, lo que significa que puede ser fijados y liberados con la mano; o pueden ser con llave y que necesitan el uso de una llave para abrirlo y cerrarlo. Los portabrocas instalados en los taladros con percusión pueden ser diferentes a los portabrocas de los taladros rotativos, ya que el primero debe ser capaz de resistir la acción de percusión. Un portabrocas puede estropearse debido a aplicaciones inapropiadas, abuso o falta de cuidado. Por ejemplo:

- Baja fijación debido al ajuste incorrecto de la broca en el portabrocas.
- Funcionamiento del taladro con el portabrocas taladrando mampostería u otras superficies duras que causa desgaste.
- Óxido causado por una exposición prolongada a la humedad.
- Permitir una acumulación de polvo en el portabrocas.

Los portabrocas normalmente no están cubiertos por la garantía a menos que haya un fallo de fabricación fuera de las especificaciones para los que fueron diseñados.

MOTORES

La parte principal de una herramienta eléctrica es el motor. Para un funcionamiento a largo plazo sin problemas, el motor lleva un ventilador de refrigeración, fijado al eje del inducido. La efectividad de este sistema de refrigeración está directamente relacionado con la velocidad de rotación del inducido. Cuanto más le exijamos al motor, será necesaria más energía para mantener las RPMs. En este caso, la velocidad del motor cae y el efecto de enfriamiento disminuye rápidamente y el aumento de la temperatura lleva a un sobrecalentamiento de la máquina. Para evitar el sobrecalentamiento, el motor debe trabajar siempre con las RPMs marcadas, y por lo tanto permitir que el ventilador trabaje de forma eficiente y refrigere la máquina durante el funcionamiento de la herramienta.
Un motor sobrecalentado no será cubierto en garantía, es una indicación de aplicación incorrecta de una herramienta, o la elección incorrecta de la herramienta para una aplicación específica.



INTERRUPTORES

Todas las herramientas eléctricas están controladas por un interruptor. El accionamiento es a través de un accionamiento, sea deslizante o por presión que en algunos casos podrá ser bloqueados en la posición de encendido o apagado. Los problemas que nos podemos encontrar en los interruptores normalmente son por daños del accionador o simplemente por el mecanismo de bloqueo. Otros problemas tempranos son los que se producen en las conexiones del interruptor, por ejemplo que los tornillos se suelten o no estén lo suficientemente apretados o sobreapretados cortando el cable. A más largo plazo, los interruptores pueden atascarse debido a la entrada de elementos externos. En casos extremos, el polvo también puede afectar a las conexiones internas del interruptor causando que los contactos se quemen.

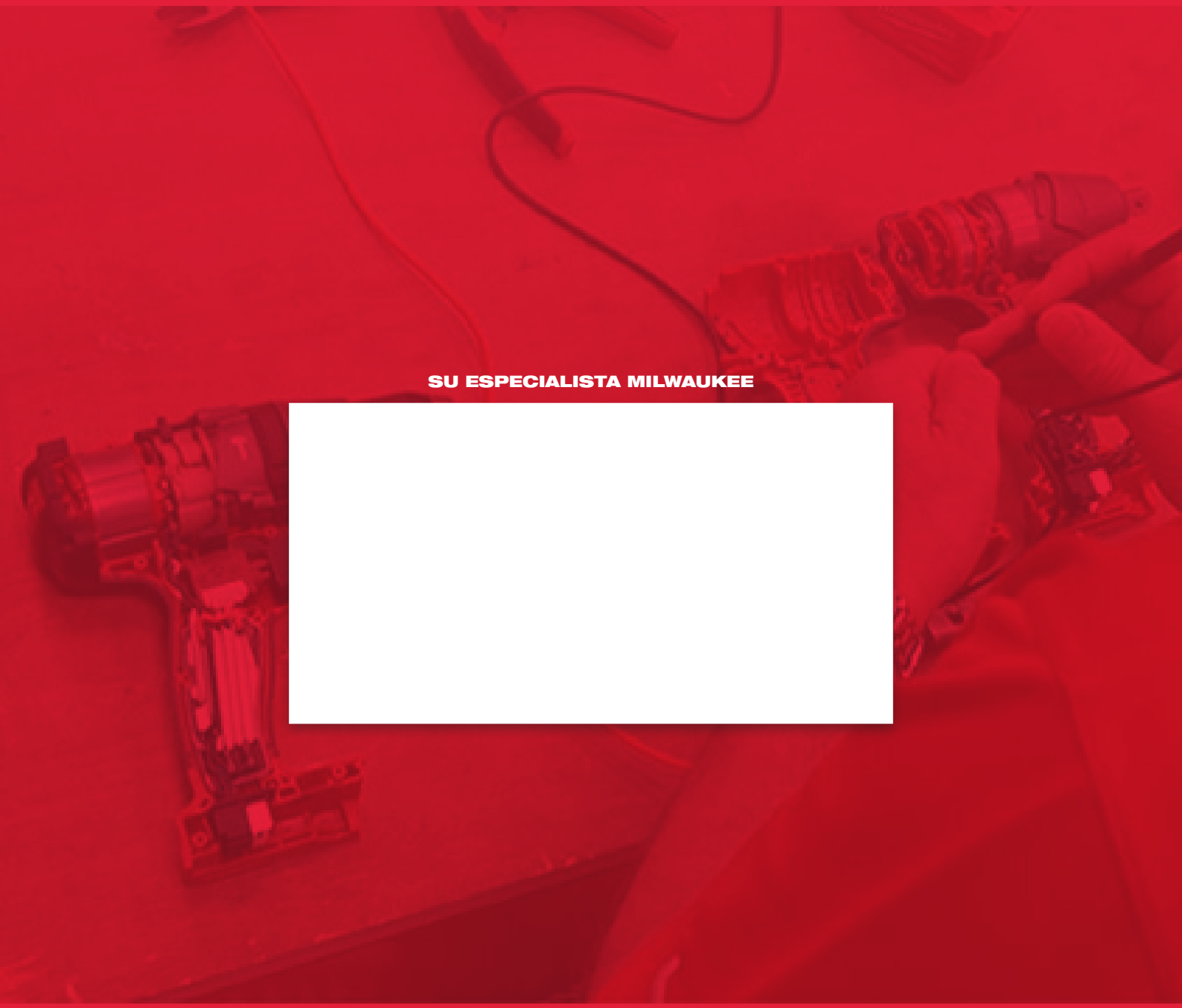
PLACA DE CIRCUITO IMPRESO Y ELECTRÓNICA

La placa de circuito impreso son una parte sensible. Como tal, deben emplazarse e instalarse de manera apropiada. Nota: Los interruptores y las placas son componentes altamente sensibles y se pueden sobrecalentar debido por la sobrecarga de la herramienta. Estas averías nunca están cubiertas por la garantía. El fallo de la electrónica/Placa de circuito impreso por acumulación de polvo no está tampoco cubierto por la garantía.

ESCOBILLAS

Las escobillas se utilizan para conectar el colector del inducido al estator. Es necesario que mantengan una buena conexión y la superficie esté en buen estado durante toda la vida de la herramienta. Puede llegar a un punto que la máquina se pare. En este punto, las escobillas deberán ser sustituidas. Las situaciones que pueden afectar en el grado de desgaste de las escobillas normalmente son:
Temperatura, humedad sobrecarga, entrada de povo. La garantía no cure el desgaste provocado por el uso ni el desgaste excesivo ni por el uso de la máquina en entornos externos para los que fue diseñada.

SERVICE



SU ESPECIALISTA MILWAUKEE

Nothing but **HEAVY DUTY.**™

Techtronic Industries Germany Holding GmbH
Max - Eyth - Straße 10
71364 Winnenden

milwaukeetool.eu