

GUIA DE SERVICIO

Enagic de México ofrece Servicio de limpieza/mantenimiento y/o reparación de partes y fallas que pueda presentar su máquina. Es importante revisar los manuales de “**Preguntas Frecuentes**” y “**Paquete Informativo**” que se incluyó en la compra de su máquina. Ahí podrá resolver muchas dudas a cerca del mantenimiento del equipo y sobre los problemas más comunes.

De igual manera, es de suma importancia contactar a su distribuidor directo (la persona que lo refirió a Enagic) y ver la situación con de manera conjunta. La experiencia de su distribuidor siempre es de gran ayuda y le puede evitar perder tiempo de más en la situación.

Si se diera el caso extremo en el cual ni los documentos ni su distribuidor directo pueden resolver su situación, le recomendamos comunicarse con el personal de Enagic de México, vía correo electrónico o por teléfono, para que puedan asesorarle. Si el personal de Enagic llega a la necesidad de tener que solicitar que su máquina sea enviada a nuestras oficinas, le pedimos por favor que siga las indicaciones a continuación:

Requisitos para mandar máquinas a servicio:

1. En caso de ser necesario que se mande el equipo a nuestras instalaciones de Enagic en Monterrey, deberá seguir las siguientes recomendaciones:
 - **Empaquetar máquina sin incluir filtros externos (en caso de que el cliente tenga filtros externos) en su caja original de preferencia.**
 - **Remover el tanque de “Electrólisis Enhancer” del lado derecho de la máquina. Este contenedor y su tapa no se enviarán.**
 - **Remover la tapa negra que cubre al filtro interno. Esta tapa no se enviara.**
 - **NO remover nunca la manguera flexiblesuperior, la manguera secundaria gris ni la manguera blanca.**
 - **Cualquier aditamento externo a la máquina no se deberá de enviar. Esto incluye los adaptadores del grifo.**
 - **Si no se puede enviar la máquina con su caja original, puede usar la que tenga a la mano siempre y cuando se proteja la máquina con papel burbuja o esponja para evitar que sufra algún accidente en el camino. Cualquier daño que presente la máquina, por mal empaquetado, al llegar a nuestras oficinas será responsabilidad de la persona que la envío.**
 - **De ser posible, le pedimos anexar una nota dentro del empaque con una explicación breve del problema.**
2. Durante la entrevista que tenga con el personal de Enagic sobre su problema, se determinará por que medio (compañía de paquetería) se enviara su máquina, así como también, quien será el responsable del costo del envío.
3. Tome en cuenta que, además del tiempo que su máquina puede pasar en reparación, también hay que agregar el tiempo en tránsito de su lugar de origen hacia nuestras oficinas y de vuelta. Es prudente tomar aproximadamente entre 3 y 5 días hábiles para cada uno de los envíos. Estos tiempos varían dependiendo la empresa de paquetería que se utilice.