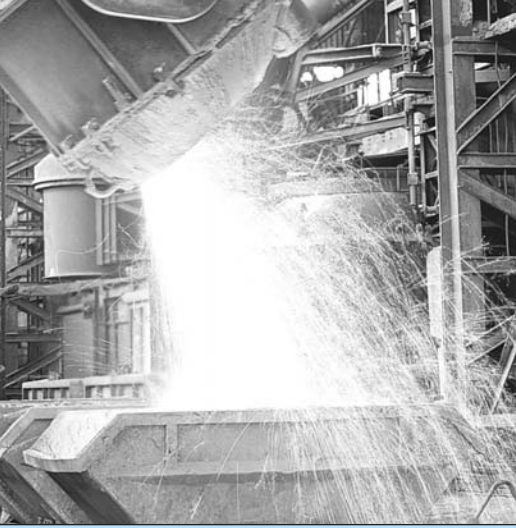


# ***FREQUENTLY ASKED QUESTIONS***

Which Industry Depends on Electrical South?	p. Bii
How to do Business with Electrical South?	p. B-1
En Français	p. B-6
En Español	p. B-11



# **Which Industry Depends on Electrical South?**

**FOR THE BEST IN ELECTRONIC REPAIR?**



## **DISCRETE MANUFACTURING**

aerospace  
apparel  
automotive  
electrical manufacturing  
electronics manufacturing  
furniture manufacturing  
machinery manufacturing  
printing and publishing  
textile mill products

## **PROCESS CONTROL**

aluminum  
bottling  
canneries  
chemical manufacturing  
coal mining  
electric power distribution  
food manufacturing & processing  
gas pipeline/gas distribution  
leather goods manufacturing  
lumber and wood products  
metal products  
mining and quarrying  
oil and gas extraction  
petroleum refining  
plastics manufacturing  
primary metal industries  
pulp and paper  
steel  
stone, clay, glass, and concrete  
tire and rubber  
tobacco

## **INFRASTRUCTURE**

agricultural equipment  
air transportation  
engineering & research  
government services  
heating and air conditioning  
hospital and health services  
industrial distribution services  
measurement equipment  
ports and shipping  
railroad transportation  
recreation and amusement  
transportation equipment  
warehousing  
water and wastewater



**All of these,  
and more!**

# CANADA STAR

## **SPECIAL TERMS AND RATES OF EXCHANGE**

As a Canadian Electrical South Customer you will receive special treatment when you ship to and from our Canadian Shipping Centre at:

**6675 Rexwood Road  
Mississauga, Ontario L4V 1V1**

- **Fixed Rate of Exchange**
- **Invoices and Quotations in Canadian Dollars**
- **All Custom Fees Included**
- **All Duty and Brokerage Included**
- **Extended Warranty**
- **Internet Access**
- **Air Freight Between Canada and US**

**TO FIND OUT MORE ABOUT  
OUR CANADIAN SHIPPING CENTER,  
CALL 1.877.677.8151.**

**Rush Services:** All non-rush repairs are processed in a first-in, first-out queue. By specifying our flat rate RUSH service, your repairs are moved to the front of this queue. We will make every effort to ship the item(s) as soon as possible and we will include overnight international shipping. RUSHES may be treated as a drop-ship from North Carolina, or routed via the Canadian Shipping Center for special delivery.

**If you wish to ship directly to/from our Electrical South Repair Centre at 235 Burgess Road, Greensboro, NC US 27409:** Sending your items directly to us allows you to work directly with customs using your own broker and shipping carrier. Prices are FOB Greensboro, NC, USA. Please indicate on your packing list any special handling instructions and special service options. For your convenience, see our packing list form on page B-5 of this catalog.

**PRICES LISTED IN THIS CATALOG**

**AND ON OUR WEBSITE ARE IN US DOLLARS.**

**PRICES LISTED ARE VALID UNTIL THE RELEASE OF OUR NEXT  
PUBLISHED PRICING UPDATE.**

# ***Electrical South... easy to do business with!***

## ***Frequently Asked Questions***

### ■ **How can I be sure of local support when I need it?**

We understand that servicing customer needs requires local as well as national support. Clear communications are essential. We've built the largest direct sales force and the largest distribution network in the business. No matter where you are in the United States or Canada, an Electrical South sales representative or distribution representative can work with you to satisfy your need for quality electronic repair and MORE.

### ■ **I prefer dealing with a full-service distributor rather than individual vendors. Can I access Electrical South's services through my local distributor?**

Yes. Electrical South has relationships with major national, regional, and local distributors. We are committed to working closely with distributors all over the United States and Canada to provide the best possible service package to our customers. Whether you need basic repair service, or full-blown repair management support, we can provide what you need through distributors in your area.

### ■ **How do I contact an Electrical South Sales Representative or Distributor?**

Call Customer Service at 1.800.950.9550 and ask for the number of the Electrical South sales professional in your area. The sales professional can provide information about the Electrical South distributors in your area.

### ■ **How do I find a repair price?**

Contact your local Electrical South distributor, call Customer Service, use the search engine at [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com), or use this catalog. Prices are shown in U.S. dollars and do not include freight, taxes, or duties. Prices printed in this catalog are valid until our next pricing update is printed. Verify that you have the most current pricing information by checking our web site at [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com) or by calling Customer Service at 1.800.950.9550.

- Prices<sup>1</sup> are "flat rate" based on complete refurbishment.
- We are continually expanding our capabilities. Call Customer Service at 1.800.950.9550 to check for part numbers not listed in this catalog, or send the item to Electrical South for evaluation.

### ■ **What if I can't find a repair listed in the catalog or on the Web for my item?**

You may send these items to us for evaluation. To expedite the evaluation process, please include any manuals and schematics, as well as any information about the mode of failure. We'll return the documentation after evaluation.

<sup>1</sup>Printed prices may not apply to items that have been subjected to catastrophic failure conditions, severe environmental exposure (such as corrosion, heat/burn, and water damage), "cannibalization" of parts, missing parts, or other extreme failure modes.

## ■ How do I send repairs to Electrical South?

Contact your local Electrical South distributor. Many of our distributors offer pick-up and delivery of repairs going to/from Electrical South. When sending repairs directly to us, you must include a packing slip, and ship to one of the following addresses:

**Electrical South**  
**235 Burgess Road**  
**Greensboro, NC 27409**  
**Attn: Repair Department**

**Electrical South**  
**Canadian Shipping Centre**  
**6675 Rexwood Road**  
**Mississauga, Ontario L4V 1V1**

Use Electrical South's INSTA-QUOTE form (see page B5) as your packing slip. Be sure to include:

- Your company name, address, telephone number, fax number, email address (if available), and key contact person.
- A list of item(s) by quantity, manufacturer, part number and other descriptive information. If the items you list have prices taken directly from our catalog, then the INSTA-QUOTE form will serve as a binding quotation. You may copy the completed INSTA-QUOTE form for your own records.
- Be sure to include any special instructions or requests.
- For immediate processing, include your PURCHASE ORDER NUMBER.
- Specify mode of return shipment (Ground, Next Day Air, etc.). If mode of shipment is not specified, the item will be returned via Ground.
- For "RUSH" service, check "yes" on our INSTA-QUOTE form where indicated. Electrical South will make every effort to ship the item(s) as soon as possible for an additional Rush fee of \$150.

## ■ What are Electrical South's SHIPPING POLICIES?

- Freight, insurance and handling charges are separate. U.S. Shipments from Electrical South are F.O.B. North Carolina.
- Repairable items approved for repair and subsequently cancelled and Return Requested may be subject to work in progress (WIP) and return shipping charges.
- Electrical South maintains accounts with all major carriers, and will ship with the carrier providing the best service in the customer's area. If you have special shipping needs please contact our Customer Service at 1.800.950.9550.

## ■ How do I approve a quotation?

Contact your local Electrical South distributor. If dealing directly with Electrical South:

- Pre-approve repairs by using the INSTA-QUOTE form (see page B5) in this catalog.
- Quote approvals can be provided to Electrical South by fax, email, or call Customer Service at 1.800.950.9550 to give verbal approvals. Quote approvals can also be done online at [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com). Contact Customer Service to set up your secure online 'Quote Approval' access.
- We will not proceed with your repair until your approval is received.
- Please provide approval of your quotation as soon as possible to avoid delaying the repair of your item.
- A Purchase Order alone is not approval to proceed. We will send a quotation for approval after we receive the item for repair. You must approve each quote before we will proceed with the repair. For individual jobs when you don't require a quote - Mark your packing slip as "No Quote Required".
- All non-published items – We'll send a quotation for approval after we evaluate the item for repair.

## ■ **How do I claim a warranty?**

Electrical South warrants its standard repairs and reconditioned units to be free from defect<sup>2</sup> in workmanship and materials under normal conditions for a period of twelve (12) months from date of shipment.<sup>3</sup>

To return an item for warranty consideration, please do the following:

- Contact your local Electrical South distributor. The distributor will process the warranty claim for you. If dealing directly with Electrical South, contact Electrical South's Customer Service at 1.800.950.9550 to obtain a 5-digit Return Evaluation (RE) Number.
- Write the RE number and the word 'WARRANTY' on your packing slip, identifying the item as a warranty claim.
- Electrical South will evaluate item for warranty consideration upon receipt.

## ■ **How do I obtain my own Electrical South Customer Code and Internet password?**

New customers may submit a Customer Registration form at [www.elsouth.com/registration](http://www.elsouth.com/registration) or call Customer Service at 1.800.950.9550.

Forget your customer code or password? Call Customer Service at 1.800.950.9550.

## ■ **How long will it take for my item(s) to be repaired?**

Electrical South is committed to providing customers with reliable, competitively priced, timely repairs. The average repair time for most repairs is less than 10 business days.

## ■ **How can I check the status of my repair(s)?**

Check repair status real-time at [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com), contact Customer Service at 1.800.950.9550, or we can provide Repair Status Reports via fax periodically.

## ■ **What if I need Priority Service?**

Contact your local Electrical South distributor. If dealing directly with Electrical South, contact Customer Service at 1.800.950.9550 for RUSH REPAIR. There is an additional fee charged for each RUSH repair item.

View and print your Job History and Quality Assurance Reports for current year-to-date repairs and prior 24-month period at [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com). Click on Customer Access then enter your customer code and password. All sensitive information provided to customers from Electrical South via the Internet is password protected and encrypted using 128-bit encryption.

<sup>2</sup>*Electrical South's Warranty is void if failure or defect of the unit has resulted from accident, abuse, "cannibalization" of parts, catastrophic failure conditions, severe environmental exposure, misapplication, operation exceeding the rated capacities, negligence, contamination, improper calibration, storage or handling by the Customer, degradation due to normal usage, or unauthorized maintenance or repair, or if the Electrical South identification sticker has been removed or altered in any manner.*

<sup>3</sup>*Limited Liability: Electrical South's sole obligation for warranted units is Electrical South's option to return the fees paid or repair/replace any defective Products, and in no event shall Electrical South be liable for any damages, including, but not limited to, any special, direct, indirect, incidental, exemplary, or consequential damages, expenses, business interruption, lost profits, savings, business information, or any other damages arising out of, any repair services or remanufactured goods of Electrical South.*



# CANADA STAR

## **MODALITÉS PARTICULIÈRES ET TAUX DE CHANGE**

À titre de client canadien d'Electrical South, vous bénéficiez d'un traitement de faveur lorsque vous utilisez, pour vos expéditions, notre centre canadien:

**6675 Rexwood Road  
Mississauga, Ontario L4V 1V1**

- Taux de change déterminé
- Factures et devis en dollars canadiens
- Frais de dédouanement inclus
- Droits de douane et frais de courtage inclus
- Garantie prolongée
- Accès Internet
- Fret aérien entre le Canada et les États-Unis

**POUR EN SAVOIR PLUS SUR NOTRE  
CENTRE D'EXPÉDITION CANADIEN,  
COMPOSEZ LE 1.877.677.8151.**

**Services express:** Les réparations non urgentes se font dans l'ordre d'arrivée. Si vous demandez le forfait URGENCE, vos réparations passent en avant. Nous faisons tout ce qu'il faut pour expédier les articles dès que possible, et nous incluons les frais de transport international 24 h. Les URGENCES sont expédiées directement de la Caroline du Nord ou transitent par notre centre canadien en vue d'une livraison spéciale.

**Services d'expédition directs de notre centre de réparations –  
Electrical South Repair Centre au 235 Burgess Road, Greensboro, NC US 27409:**

Si vous nous envoyez directement vos appareils, vous pouvez utiliser vos propres services de transport et de dédouanement. Les prix sont FAB Greensboro, NC, É.-U. Inclure dans la liste d'envoi toute instruction de manutention spéciale ainsi que les options de service demandées. Vous trouverez notre liste d'envoi standard à la page B-10 de ce catalogue.

**LES PRIX CITÉS DANS LE CATALOGUE  
ET SUR NOTRE SITE WEB SONT EN DOLLARS US.  
ILS SERONT EN VIGUEUR JUSQU'À LA PUBLICATION DE NOTRE  
PROCHAINE LISTE DE PRIX.**

# **Electrical South...** **des affaires sans problème!**

## **Foire Aux Questions**

### ■ **Comment savoir si je recevrai des services de soutien dans ma région?**

Nous comprenons que les clients ont besoin de soutien local aussi bien que national. Des communications claires sont essentielles. Nous avons mis sur pied une équipe de ventes directes sans pareille, et nous sommes le plus grand réseau de distribution dans notre secteur. Où que vous soyez au Canada ou aux États-Unis, un représentant de vente ou de distribution Electrical South pourra collaborer avec vous pour répondre à vos besoins de réparations électroniques de qualité et PLUS.

### ■ **J'aime mieux traiter avec un distributeur offrant des services complets plutôt qu'avec un vendeur. Est-ce que mon distributeur local peut me donner accès aux services d'Electrical South?**

Oui. Electrical South entretient des rapports avec les principaux distributeurs nationaux, régionaux et locaux. Nous sommes engagés à travailler en étroite concertation avec des distributeurs partout au Canada et aux États-Unis afin d'offrir le meilleur éventail de service qui soit à nos clients. Que vous ayez besoin de services de réparation de base ou d'un programme de gestion des réparations, nous vous fournirons tout le nécessaire par le biais de nos distributeurs dans votre région.

### ■ **Comment fait-on pour communiquer avec un représentant ou distributeur Electrical South?**

Appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151 pour demander les coordonnées du représentant Electrical South dans votre région. Cette personne pourra vous indiquer qui sont les distributeurs Electrical South près de chez vous.

### ■ **Comment établir le coût de la réparation?**

Communiquez avec votre distributeur Electrical South, appelez le service à la clientèle, utilisez le moteur de recherche au [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com) ou consultez ce catalogue. Indiqués en dollars américains, les prix ne comprennent ni le transport, ni les taxes, ni les droits de douane. Ils resteront en vigueur jusqu'à la publication de notre prochaine liste de prix. Pour confirmer que vous avez la dernière version, visitez notre site Web au [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com), ou appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151.

- Les prix<sup>1</sup> sont des forfaits couvrant la remise à neuf de l'article.
- Nous cherchons constamment à en faire plus. Appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151 pour connaître les numéros de pièces ne figurant pas dans le catalogue, ou envoyez-les à Electrical South pour demander une évaluation.

### ■ **Et si je n'arrive à trouver aucun service de réparation pour mon article dans le catalogue ou sur le site Web?**

Envoyez-nous l'article en vue d'une évaluation. Pour accélérer les choses, n'oubliez pas d'inclure les manuels et diagrammes de l'article, ainsi qu'une description de la défectuosité. Nous vous rendrons la documentation après l'évaluation.

<sup>1</sup>Les prix publiés ne s'appliquent pas nécessairement aux articles qui ont subi des conditions catastrophiques, des conditions environnementales défavorables (corrosion, chaleur et brûlures, dégâts d'eau), la « cannibalisation » de pièces, l'enlèvement de pièces ou d'autres conditions extrêmes du même genre.

## ■ Comment envoyer les articles à réparer à Electrical South?

Communiquez avec votre distributeur Electrical South. Il offre peut-être des services de ramassage et de livraison pour les réparations effectuées par Electrical South. Si vous nous envoyez directement les articles à réparer, remplissez une liste d'emballage et expédiez le tout à:

**Electrical South**  
**235 Burgess Road**  
**Greensboro, NC 27409**  
**Attn:Repair Department**

**Electrical South**  
**Centre d'expédition Canadien**  
**6675 Rexwood Road**  
**Mississauga, Ontario L4V 1V1**

Utilisez le formulaire INSTA-DEVIS d'Electrical South (voir en page B10) comme liste d'emballage. N'oubliez pas d'inclure:

- Le nom de votre compagnie, ses coordonnées et, le cas échéant, le nom d'une personne ressource.
- Une liste des articles indiquant la quantité, le nom du fabricant, le numéro de pièce et autre information utile. **Si le prix des articles provient directement de la dernière version de notre catalogue et liste de prix, le formulaire INSTA-DEVIS représente un devis exécutoire. Vous pouvez le copier pour vos dossiers.**
- Les instructions ou demandes spéciales.
- Pour assurer un traitement immédiat, n'oubliez pas d'inscrire votre NUMÉRO DE COMMANDE.
- Indiquez le mode d'expédition pour le retour (surface, air, etc.). Si aucun mode d'expédition n'est indiqué, l'article sera retourné par voie de surface.
- Pour le service URGENT, cochez la case « oui » dans le formulaire INSTA-DEVIS. Electrical South s'efforcera d'envoyer l'article dès que possible, sur réception des frais en sus.

## ■ Quelles sont les POLITIQUES D'EXPÉDITION d'Electrical South?

- Les frais d'expédition, d'assurance et de manutention sont distincts. Les expéditions américaines d'Electrical South se font FAB Caroline du Nord.
- Si vous annulez la réparation d'un article réparable et demandez son retour, nous vous facturerons les frais d'en-cours et de retour.
- Electrical South a ouvert des comptes avec les grandes entreprises de transport et choisira celle qui offre le meilleur service dans votre région. Si vous avez des exigences spéciales pour l'expédition, appelez notre service à la clientèle au 1.877.677.8151.

## ■ Comment approuve-t-on un devis?

Communiquez avec votre distributeur Electrical South ou, si vous traitez directement avec Electrical South:

- Vous pouvez pré-approuver les réparations à l'aide du formulaire INSTA-DEVIS à la page B10 du catalogue.
- Les approbations de devis peuvent être envoyées à Electrical South par fax, par courriel ou verbalement en appelant le service à la clientèle au 1.877.677.8151. On peut aussi le faire en ligne au [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com). Demandez au service à la clientèle d'ouvrir un compte sécurisé d'approbation de devis pour vous. Nous attendons de recevoir votre approbation pour commencer la réparation.
- Nous recommandons d'approuver le devis dès que possible afin d'éviter tout retard dans la réparation. Le bon de commande ne constitue pas à lui seul une approbation de devis. Nous envoyons le devis après avoir reçu l'article. Vous devez approuver chaque devis pour que nous puissions commencer la réparation. Si vous n'avez pas besoin de devis, indiquez cela sur la liste d'emballage : « Pas de devis demandé ». Article ne figurant pas dans nos listes: nous vous enverrons un devis après l'avoir évalué.

## ■ Comment fait-on pour se prévaloir de la garantie?

Electrical South garantit que ses réparations standard et ses appareils remis à neuf seront exempts<sup>2</sup> de tout vice de main-d'œuvre et de matériau sous conditions normales d'utilisation pendant une période de douze (12) mois à compter de la date d'expédition.<sup>3</sup>

Voici comment renvoyer un article pour se prévaloir de la garantie:

- Communiquez avec votre distributeur Electrical South, qui pourra s'occuper de votre demande. Si vous traitez directement avec Electrical South, appelez notre service à la clientèle au 1.877.677.8151 pour demander un numéro d'évaluation de retour (RE) à cinq chiffres.
- Inscrivez le numéro de RE et le mot « GARANTIE » sur la liste d'emballage, afin d'indiquer qu'il s'agit d'une demande visée par la garantie. Dès réception de l'article, Electrical South l'évaluera afin de voir si la réparation est couverte par la garantie.

## ■ Comment obtenir un code client Electrical South et un mot de passe pour Internet?

Les nouveaux clients peuvent soumettre une demande d'enregistrement à [www.elsouth.com/registration](http://www.elsouth.com/registration) ou appeler le service à la clientèle au 1.877.677.8151.

Si vous oubliez votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151.

## ■ Quels sont les délais de réparation?

Electrical South tient à offrir aux clients un service fiable, rapide et économique. La durée moyenne de la plupart des réparations est de moins de 10 jours ouvrables.

## ■ Comment savoir où en est ma réparation?

Vous pouvez le savoir en temps réel sur [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com). Sinon, appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151 ou demandez des mises à jour périodiques par fax.

## ■ Comment faire pour obtenir un service prioritaire?

Appelez votre distributeur Electrical South. Si vous traitez directement avec Electrical South, appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151 pour demander un service URGENT. Les réparations urgentes font l'objet de frais en sus.

## ■ Comment obtenir mon dossier de demandes de réparations Electrical South?

Sur [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com), vous pouvez afficher et imprimer l'historique des réparations et les rapports d'assurance de la qualité de l'année en cours et des 24 mois précédents. Cliquez sur Customer Access, puis tapez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Toute information confidentielle transmise par Electrical South aux clients sur Internet est sécurisée par mot de passe avec chiffrement 128 bits.

<sup>2</sup>La garantie d'Electrical South est nulle et non avenue si la défaillance de l'appareil a été causée par un accident, de mauvais traitements, la « cannibalisation » des pièces, des conditions catastrophiques, l'exposition à des conditions environnementales défavorables, une mauvaise application, le non respect des capacités nominales, la négligence, la contamination, un étalonnage, un entreposage ou une manutention inadéquats par le client, dégradation due à l'utilisation normale, ou par des services d'entretien ou de réparation non autorisés, ou si l'étiquette autocollante Electrical South a été enlevée ou modifiée de quelque façon que ce soit.

<sup>3</sup>Responsabilité limitée: l'obligation d'Electrical South à l'égard des appareils sous garantie se limite au remboursement des frais versés, à la réparation des pièces défectueuses ou à leur remplacement, au gré d'Electrical South, sans responsabilité aucune de la part d'Electrical South à l'égard des dommages éventuels, notamment des dommages spéciaux, directs, indirects, consécutifs, exemplaires ou secondaires, l'interruption des affaires, les pertes d'exploitation ou d'économies, les pertes de renseignements professionnels ou autres dommages pouvant être causés par les services de réparation ou les appareils remis à neuf d'Electrical South.



# **Electrical South... es fácil tratar con nosotros!**

## **Preguntas frecuentes**

### ■ **¿Cómo puedo estar seguro de tener apoyo local cuando lo necesite?**

Sabemos que para atender a las necesidades de servicio de los clientes se requiere tener un apoyo tanto local como nacional. Es imprescindible que las comunicaciones sean claras. Somos el equipo de venta directa y la mayor red de distribución en este mercado. No importa donde se encuentre en los Estados Unidos o Canadá, un representante de ventas o un distribuidor de Electrical South puede satisfacer sus necesidades de reparación de aparatos electrónicos y aún MÁS.

### ■ **Yo prefiero tratar con un distribuidor con servicio completo en vez de vendedores individuales. ¿Puedo tener acceso a los servicios de Electrical South a través de mi distribuidor local?**

Sí. Electrical South tiene relaciones con los mayores distribuidores nacionales, regionales y locales. Nos comprometimos a trabajar con distribuidores en todos los Estados Unidos y Canadá para ofrecer el mejor paquete de servicios posible a nuestros clientes. Si necesita un servicio básico de reparación o un apoyo completo para reparaciones especiales le podemos ofrecer lo que Ud. necesita a través de sus distribuidores más cercanos.

### ■ **¿Cómo me pongo en contacto con un representante de ventas o distribuidor de Electrical South?**

Llamando al teléfono 1.800.950.9550 de Atención al cliente y pidiendo el teléfono de un profesional de ventas de Electrical South localizado en su zona geográfica. Este profesional le dará la información acerca de los distribuidores de Electrical South más cercanos a su domicilio.

### ■ **¿Cómo cotizar una reparación?**

Contactando su distribuidor local de Electrical South, llamando al teléfono de Atención al cliente, usando el motor de búsqueda en la página [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com), o usando este catálogo. Los precios enumerados son en dólares estadounidenses, no incluyen transporte, impuestos o aranceles y tienen validez hasta que se imprima una nueva versión de la lista de precios. Verificar que se posee la información más reciente en la página [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com) o llamando al teléfono 1.800.950.9550 de Atención al cliente.

- Los precios son<sup>1</sup> "tarifa única" basada en la reparación de los artículos para dejarlos en la condición "como nuevo".
- Estamos siempre en expansión. Llame al teléfono 1.800.950.9550 de Atención al cliente para nuevos artículos que no estén incluidos en este catálogo o envíe la mercancía a Electrical South para una evaluación.

### ■ **¿Qué pasa si no puedo encontrar una reparación en el catálogo o en la Red para mi artículo?**

Puede enviarlo para una evaluación. Para acelerar el procedimiento de evaluación, por favor incluya los manuales o diagramas que posea, así como información sobre cómo ocurrió la avería. Le devolveremos el material después de la evaluación.

<sup>1</sup>Los precios publicados pueden no ser válidos para artículos que hayan sufrido averías en condiciones catastróficas, exposición a condiciones ambientales extremas (como corrosión, calor/quemaduras y daños por agua), "canibalización" de piezas, piezas faltantes u otras averías extraordinarias.

## ■ ¿Cómo envío un artículo para reparar a Electrical South?

Contactando al distribuidor de Electrical South más cercano a su domicilio. Muchos distribuidores ofrecen recoger y devolver la mercancía para la reparación por Electrical South. Si desea mandar los artículos directamente, favor incluir una lista del contenido y enviar a una de las direcciones siguientes:

**Electrical South**  
**235 Burgess Road**  
**Greensboro, NC 27409**  
**Attn: Repair Department**

**Electrical South**  
**Canadian Shipping Centre**  
**6675 Rexwood Road**  
**Mississauga, Ontario L4V 1V1**

Usar como lista de contenido la planilla para cotización rápida de Electrical South (ver la página B14). Es necesario incluir:

- El nombre, la dirección y el teléfono de su empresa, número de Fax, dirección electrónica (si la hubiere) y el nombre de una persona como contacto en la empresa.
- La lista de los artículos, cantidad, fabricante, número de las piezas y otras informaciones descriptivas. **Si los costos de reparación de la mercancía se han tomado directamente de nuestro catálogo o guía de precios más reciente, la planilla de cotización rápida servirá como contrato legal. Se recomienda hacer una copia de la planilla para su archivo.**
- Cualquier requerimiento o instrucción especial.
- Para un procesamiento inmediato, incluir el NÚMERO DE LA ORDEN DE COMPRA.
- Especificar la vía de retorno de la mercancía (por tierra, vía aérea para el día siguiente, etc.). Si no se especifica la vía de retorno, el artículo se enviará por tierra.
- Para un servicio "URGENTE" marque "sí" en la planilla de cotización rápida donde se requiere este servicio. Electrical South hará todo lo necesario para enviar el pedido lo más pronto posible con un costo adicional por urgencia.

## ■ ¿Cuál es la política de Electrical South para el transporte?

- El transporte, el seguro y el costo del manejo no están incluidos en el costo de la reparación. Todos los envíos de Electrical South en los EE.UU. son F.O.B. en Carolina del Norte.
- Si se cancela el pedido de reparación de artículos reparables y aprobados para su reparación y se pide su devolución, se deberá pagar una penalidad por trabajos comenzados (WIP) y los gastos de transporte para el retorno de la mercancía.
- Electrical South tiene cuentas abiertas con los mayores transportistas y enviará la mercancía con la empresa que tenga el mejor servicio de acuerdo con el domicilio del cliente. Si Ud. tiene requisitos especiales, por favor póngase en contacto con nuestro servicio de Atención para el cliente por el teléfono 1.800.950.9550.

## ■ ¿Cómo puedo aprobar una cotización?

Contactando a su distribuidor de Electrical South. Si Ud. desea tratar directamente con Electrical South:

- Apruebe las reparaciones por adelantado usando la planilla de cotización rápida (ver la página B14) de este catálogo.
- La aprobación de una cotización se puede enviar a Electrical South por Fax, E-mail, o llamando al servicio de Atención al cliente al 1.800.950.9550 para dar su aprobación verbal. La cotización se puede aprobar por Internet en la página [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com). Contactar al servicio de Atención al cliente para establecer una conexión segura en la sección de "Aprobación de cotizaciones". No comenzaremos ningún trabajo sin aprobación previa.
- Por favor otorgue su aprobación a la cotización lo más pronto posible para evitar retrasos en la reparación de su artículo. Una orden de compra por sí sola no es una aprobación para la reparación. Nosotros le enviaremos una cotización para su aprobación después de recibir su mercancía para la reparación. Ud. deberá aprobar cada cotización antes de que efectuemos cualquier reparación. Para trabajos individuales donde Ud. no requiera una cotización - Indique en su lista de contenido "No se requiere cotización". Para mercancía que no esté publicada -Le mandaremos una cotización para su aprobación después de evaluar el artículo para la reparación.

## ■ **¿Cómo reclamar una garantía?**

Electrical South garantiza sus reparaciones y los aparatos reacondicionados contra defectos<sup>2</sup> por mano de obra y materiales, en condiciones de uso normales, por un período de doce (12) meses a partir de la fecha de envío.<sup>3</sup>

Para devolver un artículo en garantía, favor seguir el siguiente procedimiento:

- Contactar el distribuidor local de Electrical South. El distribuidor procesará el reclamo de la garantía en su nombre. Si Ud. desea tratar directamente con Electrical South, contactar el servicio de Atención al cliente al 1.800.950.9550 para obtener un número de 5 cifras que indica devolución para evaluación (RE).
- Escribir el número RE y la palabra 'WARRANTY' (garantía) en su lista de contenido, identificando la mercancía como un reclamo de garantía. Electrical South evaluará el artículo al recibirlo.

## ■ **¿Cómo obtener mi propio Código de cliente de Electrical South y la contraseña para el Internet?**

Los nuevos clientes pueden enviar una planilla de inscripción por la página [www.elsouth.com/registration](http://www.elsouth.com/registration) o llamar al servicio de Atención al cliente al 1.800.950.9550.

¿Se le olvidó su contraseña? Llamar al servicio de Atención al cliente al 1.800.950.9550.

## ■ **¿Cuánto se tarda una reparación?**

Electrical South se compromete a ofrecer a sus clientes reparaciones seguras, a precios competitivos y en tiempos razonable. El promedio para la mayoría de las reparaciones es menos de 10 días laborables.

## ■ **¿Cómo puedo saber el estado de mi reparación?**

Puede controlar directamente el estado actual de su reparación en cualquier momento en la página [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com), contactando al servicio de Atención al cliente por el 1.800.950.9550, o le podemos enviar reportes periódicos vía Fax.

## ■ **¿Qué pasa si necesito un servicio urgente?**

Contacte a su distribuidor local de Electrical South. Si desea tratar directamente con Electrical South, contacte el servicio de Atención al cliente por el teléfono 1.800.950.9550 para REPARACIONES URGENTES. Hay un costo adicional para cada artículo cuya reparación sea URGENTE.

## ■ **¿Cómo obtener información sobre las reparaciones anteriores que hice en Electrical South?**

Para reparaciones efectuadas en el año en curso y en los 24 meses anteriores puede leer e imprimir su Historia y Reportes de calidad asegurada en la página [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com). Siga las instrucciones en Customer Access ingresando su código personal y la contraseña. Toda la información confidencial que se ofrece a los clientes de Electrical South a través de Internet está protegida por contraseñas y está codificada usando códigos de 128-bit.

<sup>2</sup>La garantía de Electrical South se anula si la avería o el defecto de la pieza es el resultado de un accidente, abuso, "canibalización" de piezas, condiciones de avería catastróficas exposición a condiciones ambientales extremas, uso inapropiado, funcionamiento fuera de las capacidades del aparato, negligencia, contaminación, calibración, almacenamiento o manejo incorrecto por el cliente, degradación debido al uso normal, reparaciones o mantenimiento no autorizado, o si se ha quitado o alterado de alguna manera la etiqueta de identificación de Electrical South.

<sup>3</sup>Responsabilidad limitada: La única obligación de Electrical South respecto a los artículos en garantía es la opción de la devolución de los gastos pagados, o reparar/reemplazar los productos defectuosos, y en ningún caso Electrical South podrá ser considerada responsable por daños, incluyendo, pero no limitado a cualquier perjuicio especial, directo, indirecto, ocasional, punitivo o emergente, gastos, interrupción del trabajo, pérdidas de ganancias, ahorros, información, o cualquier otro perjuicio que se genere de una reparación o de un producto reacondicionado por Electrical South.

