

Políticas y Garantías

Garantía, compra, uso, mantenimiento y seguridad de básculas, indicadores, etiquetadoras y accesorios.

Versión 1.0 · Octubre 2026

TOCA UN BOTÓN PARA IR A LA SECCIÓN

01

Garantía

Periodos por línea, qué cubre y qué no

02

Reclamación

Pasos para hacer válida la garantía + formulario

03

Compras

Cotización, pedido, entrega y consumibles

04

Uso

Cláusulas de uso correcto del equipo

05

Mantenimiento

Calendario y cuidados recomendados

06

Seguridad

Advertencias de ambiente, electricidad y operación

07

Contacto

Correo, teléfono, web y dirección

diegov@metrox.mx

(52) 8120 70 6311

www.metrox.mx

Garantía del producto

METROX garantiza sus equipos contra defectos de fabricación y de mano de obra durante los periodos siguientes, contados desde la fecha de compra.

PRODUCTO	PERIODO	ALCANCE
Básculas colgantes, plataformas, etiquetadoras e indicadores	12 meses	Defectos de fábrica
Báscula camionera BC-AC · puente de carga	10 años	Estructura del puente
Báscula camionera BC-AC · celdas de carga	5 años	Celdas de carga
Báscula camionera BC-AC · electrónica	2 años	Indicador y componentes electrónicos

Si la ficha técnica de tu modelo indica un periodo distinto, aplica el de la ficha.

La garantía cubre

- Defectos de fabricación en materiales y componentes.
- Fallas por mano de obra de fábrica.
- Reparación o reposición del componente defectuoso, a criterio de METROX.

La garantía no cubre

- Consumibles: baterías, cargadores y eliminadores externos, rollos de papel y etiquetas.
- Cabezal de impresión de impresoras integradas.
- Daños por plagas o fauna nociva.
- Pérdidas o mermas del producto pesado.
- Servicio a domicilio, salvo acuerdo con tu distribuidor.

Cuándo pierde validez la garantía

G1 La garantía queda anulada si

El equipo se usa fuera de sus características o en ambientes no previstos; el sello de seguridad o la placa de serie están violados o ausentes; personal no autorizado por METROX lo repara, modifica o altera sus conexiones; sufre sobrecarga, golpes, caídas, humedad, líquidos o descargas eléctricas; o se detectan plagas dentro del equipo.

G2 Garantías extendidas

Algunos distribuidores ofrecen garantías extendidas o servicio a domicilio. Esas condiciones solo son válidas con el distribuidor que las otorga por escrito. METROX no ofrece garantías adicionales que no consten en documento firmado.

G3

Reparaciones y piezas

Las piezas reemplazadas en garantía pasan a ser propiedad de METROX. El periodo de garantía original no se renueva por una reparación.

[Ir a Cómo reclamar >](#)

Cómo hacer válida la garantía

Sigue estos pasos en orden. Muchas fallas se resuelven en el paso uno.

1**Revisa la falla**

Consulta la guía de solución de problemas en el manual de usuario de tu equipo.

2**Contacta a tu distribuidor**

Pide asesoría. Si no se resuelve, continúa.

3**Solicita la garantía**

Entrega una carta que describa la falla, tu comprobante de compra o factura y el equipo en su empaque con los accesorios originales.

4**Si no hay respuesta**

Escríbenos a diegov@metrox.mx o llama al (52) 8120 70 6311.

5**Servicio a domicilio**

Solicítalo a tu distribuidor para que lo cotice. No está incluido en la garantía.

TEN A LA MANO

Modelo, número de serie (placa del equipo), fecha de compra y nombre del distribuidor. Sin estos datos la reclamación no puede procesarse.

Formulario de reclamación (rellenable)

Modelo del equipo

Número de serie

Fecha de compra

Distribuidor

Nombre y teléfono de contacto

Descripción de la falla

Enviar reclamación por correo

Guarda el PDF relleno y adjúntalo al correo con tu comprobante.

Políticas de compra

C1

Cotización y precios

Las cotizaciones indican su vigencia. Los precios pueden cambiar sin previo aviso hasta que el pedido se confirme por escrito.

C2

Confirmación del pedido

El pedido se confirma con la orden de compra o la aceptación de la cotización y, cuando aplique, el anticipo acordado. La capacidad, la división y las opciones del equipo deben quedar definidas antes de fabricar.

C3

Equipos configurados a medida

Los equipos fabricados o configurados a pedido (capacidad, tamaño de plataforma, indicador, impresora) no admiten cambio ni devolución una vez iniciada su fabricación, salvo defecto de fábrica.

C4

Entrega y recepción

Revisa el empaque y el equipo al recibirlo y reporta cualquier daño de transporte al momento de la entrega. Conserva el empaque original durante el periodo de garantía. Los tiempos de entrega se confirman en la cotización.

C5

Instalación y puesta en marcha

Las básculas de gran capacidad, como la camionera, requieren cimentación y armado en sitio. Las condiciones de obra civil, energía y conexión se acuerdan antes de la entrega.

C6

Accesorios y consumibles

Baterías, cargadores, eliminadores, rollos de papel y etiquetas se venden como consumibles y no tienen garantía de desempeño por desgaste.

C7

Comprobante de compra

Conserva tu factura o nota de compra. Es el documento que acredita la fecha de inicio de la garantía.

Cláusulas de uso del equipo

U1

Uso conforme a las especificaciones

Usa el equipo solo dentro de su capacidad máxima, su división y las condiciones ambientales indicadas en su ficha técnica y manual.

U2

Capacidad máxima

No excedas la capacidad máxima ni dejes caer cargas sobre el plato o la plataforma. La sobrecarga daña las celdas de carga y no está cubierta por la garantía.

U3

Modificaciones

No abras, modifiques ni recalibres el equipo. La calibración y los ajustes metrológicos solo los realiza personal autorizado.

U4

Sellos y placa de serie

No retires ni alteres los sellos de seguridad ni la placa de serie. Son parte de la trazabilidad y de la validez de la garantía.

U5

Conexión de equipos externos

Conecta impresoras, computadoras u otros equipos solo mediante las interfaces y los comandos que indica el manual. Apaga el indicador y el equipo externo antes de conectar o desconectar cables.

U6

Uso comercial

Si el equipo se usa para transacciones comerciales, es responsabilidad del usuario cumplir con la normatividad metrológica vigente en México, incluida la verificación periódica que corresponda.

U7

Responsabilidad del usuario

METROX no responde por pérdidas o mermas de los productos pesados, almacenados o procesados con el equipo, ni por daños derivados de uso indebido.

Mantenimiento recomendado

FRECUENCIA	TAREA
Cada uso	Limpia el plato y la superficie de carga con un paño ligeramente húmedo. Verifica que el equipo esté nivelado y en cero antes de pesar.
Cada 2 meses	Si el equipo con batería no se usa por largo tiempo, carga la batería cada dos meses. Para mayor vida útil, usa el equipo después de una carga completa.
Cada 6 meses	Revisa cables, conectores, patas niveladoras y el estado del plato. Limpia la cabeza de la impresora con un paño seco.
Cada año	Calibración y verificación en un centro de servicio autorizado. En uso comercial, aplica la verificación que exija la normatividad vigente.

Limpieza

- Paño suave y agua con jabón neutro.
- Sin disolventes fuertes, benceno ni thinner.
- No inyectes líquidos en el indicador.
- Nunca laves el equipo a chorro de agua.

Baterías

- Son consumibles y no tienen garantía.
- Retira las alcalinas si guardarás el equipo mucho tiempo.
- Usa solo el cargador o eliminador original.

Impresora

- Mantén el cabezal seco y limpio.
- No jales el papel o la etiqueta al imprimir.
- Evita ambientes con mucho polvo.
- El cabezal es consumible.

Prevenciones de seguridad

ADVERTENCIA

No uses el equipo cerca de materiales explosivos ni con el cable o el eliminador dañados. Desconéctalo de la corriente antes de limpiarlo o moverlo.

Ambiente

- Evita la luz directa del sol sobre el indicador.
- Evita vibraciones, humedad extrema y polvo excesivo.
- Lejos de campos magnéticos o eléctricos intensos.
- Protege el equipo de plagas.

Eléctrica

- Conecta a un contacto con tierra física.
- Usa regulador o supresor de picos en zonas con tormentas o variaciones de voltaje.
- Verifica el voltaje antes de conectar.
- No dejes cables en el paso del tráfico.

Operación

- Coloca la carga con suavidad y centrada.
- No te subas ni apoyes sobre el plato.
- Manos fuera de la impresora en operación.
- Tras imprimir mucho, el cabezal puede estar caliente.

PAPEL TÉRMICO

Guarda los rollos y las etiquetas en lugar fresco y seco, lejos del sol y del calor. El papel térmico se desvanece con el tiempo.

Atención y servicio

Escríbenos o llámanos para dudas de garantía, cotizaciones y servicio.

CORREO

diegov@metrox.mx

[Abrir >](#)

TELÉFONO

(52) 8120 70 6311

[Abrir >](#)

SITIO WEB

www.metrox.mx

[Abrir >](#)

DIRECCIÓN

Av. Xochimilco 214-B, Guadalupe, Nuevo León, México

[Abrir >](#)[^ Volver al índice](#)