

Innovaciones en
confort, eficiencia
energética, y
soluciones de
seguridad para
edificios



Guía de referencia para el cliente de Belimo

BELIMO[®]



Together to the Top

Como cliente de Belimo, usted es nuestra principal prioridad. Estamos comprometidos a ofrecer el más alto nivel de soporte y la completa satisfacción del cliente con nuestros productos y servicios. Las áreas de interés de esta guía de referencia para el cliente incluyen:

- > [Acerca de Belimo](#)
- > [Información de contacto](#)
- > [Servicio de atención al cliente / Soporte técnico](#)
- > [Pedidos de productos](#)

Presupuestos y pedidos

Autorización de devolución de mercancía (RMA)

Términos y condiciones de venta y garantía

- > [Departamento de crédito/contabilidad](#)
- > [Recursos de formación](#)
- > [Vista general del sitio web](#)

Centro de descargas

Herramientas de software

Para contactar con cualquier departamento, llame al +1 905 712 3118, opción 3. Para obtener información sobre todos nuestros productos y servicios, visite nuestro sitio web en www.belimo.com.

Acerca de Belimo

Con sede en Suiza, Belimo es el líder mundial en el desarrollo, la producción y la venta de dispositivos de campo para el control de sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado. El negocio principal de la compañía son los sensores, los medidores, las válvulas de control y los actuadores de compuerta. Fundada en 1975 y cotizando en la Bolsa de Suiza (SIX) desde 1995, Belimo emplea a más de 2200 personas en más de 80 países.

Belimo contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incorporando los principios del Pacto Mundial de la ONU en sus estrategias, políticas y procedimientos. Asume sus principales responsabilidades con las personas y el planeta y sienta las bases para el éxito a largo plazo de la industria. Los principios en materia de derechos humanos, normas laborales, protección ambiental y anticorrupción son coherentes con los valores y el código de conducta de Belimo. Obtenga más información en línea y descargue nuestro informe de sostenibilidad en www.belimo.com/sustainability.

El edificio de producción, logística y administración en Danbury (CT, EE. UU.) se ha construido de acuerdo con la certificación LEED® Oro para construcción sostenible. Las instalaciones de Belimo en Hinwil, Suiza, así como las de Danbury aplican la norma internacional de gestión ambiental ISO 14001. Cada año, Belimo informa a la organización CDP (Carbon Disclosure Project) sobre su huella energética y sus emisiones de gases de efecto invernadero.



Información de contacto

Belimo sirve a clientes de todo Estados Unidos, Canadá, América Latina y Brasil.

Ubicaciones en EE. UU.:

Danbury, CT

33 Turner Road, Danbury, CT 06810

Tel.: 800.543.9038

Fax: 800.228.8283

marketing@us.belimo.com

Horario: 8:30am - 5:00pm (ET)

Sparks, NV

1049 Fortunato Loop, Sparks, NV 89436

Tel.: 800.543.9038

Fax: 800.228.8283

marketing@us.belimo.com

Horario: 8:30am - 5:00pm (PT)

Ubicación en Canadá:

Mississauga, Ontario CA

2495 Meadowpine Blvd, Unit #2, Mississauga, ON, L5N 6C3

Tel: 866.805.7089 / Fax: 905.712.3124 / marketing@us.belimo.com

Horario: 7:30am - 7:30pm (ET)

Norte de América Latina y el Caribe:

Av. Insurgentes Sur 1602, Col. Crédito Constructor

Benito Juárez, Ciudad de México, 03940

Tel.: 52 55 4125 7890

orders.latam@us.belimo.com

Horario: 8:30am - 5:00pm (CST)

Brasil y Sur América:

Rua Barbalha, 251, São Paulo/SP, Brasil

Tel.: 55 11 3643-5656 / Fax: 55 11 3643 5657

supportetecnico@br.belimo.com

Horario: 9:00am - 6:00pm (BT)

La información de contacto de los **gerentes de ventas de Belimo** se puede encontrar en el sitio web de Belimo en https://www.belimo.com/us/es_MX/contact/channels/belimo-contacts.



Servicio de atención al cliente / Soporte técnico

EE. UU.

Tel: 800.543.9038

customerservice@us.belimo.com

technicalsupport@us.belimo.com

Horario: 8:30am - 8:00pm (EST)

Canadá

Tel.: 866.805.7089

customerservice@ca.belimo.com

technicalsupport@ca.belimo.com

Horario: 7:30am - 7:30pm (EST)

Brasil

Tel.: 55 11 3643-5656

ordemdecompra@br.belimo.com

suportetecnico@br.belimo.com

Horario: 9:00am - 6:00pm (BT)

México

Tel.: 55 4125 7890

orders.latam@us.belimo.com

Horario: 8:30am - 5:00pm (CST)

Resto de países de América Latina

Tel.+1 905-712-3118, opción 3

orders.latam@us.belimo.com

Póngase en contacto con su gerente de ventas local para obtener soporte adicional, visitas a proyectos, presupuestos y asistencia en las especificaciones del trabajo.

Pedidos de productos

Todos los miembros de nuestro equipo están capacitados para responder rápidamente a sus peticiones.

Los **presupuestos** pueden ser tramitados por el servicio de atención al cliente (si se indican los números de los modelos), un representante de Ventas Internas o a través de su gerente de ventas local.

Los **pedidos** pueden realizarse en nuestro sitio web o por correo electrónico. Los pedidos con tarjeta de crédito sólo pueden realizarse en el sitio web con una cuenta de usuario Belimo.

Para realizar un pedido por correo electrónico, póngase en contacto con:

- EE. UU.: orders@us.belimo.com
(Clientes OEM: oemorders@us.belimo.com)
- Canadá: orders.ca@ca.belimo.com
- Brasil: ordemdecompra@br.belimo.com
- América Latina: orders.latam@us.belimo.com

Los **pedidos en línea** pueden realizarse en www.belimo.com

- En la página de inicio, en la esquina superior derecha, haga clic en el botón de Inicio de sesión/Registro. Si ya es un usuario registrado, introduzca su correo electrónico y su contraseña. Los usuarios no registrados deben hacer clic en "Registrarse" y deben rellenar y enviar el formulario. Sus datos de acceso le serán enviados en un plazo de 24 horas.
- Si tiene preguntas sobre la realización de pedidos en línea, envíe un correo electrónico a Orders.latam@us.belimo.com o llame al +1 905-712-3118, opción 3

Nota: Para comprar en línea, debe ser un usuario registrado con un número de cuenta Belimo válido. Si no dispone de una cuenta, póngase en contacto con su gerente de ventas local.



La **documentación de Belimo**, como folletos, fichas técnicas, instrucciones de instalación, historias de éxito e imágenes electrónicas, puede encontrarse en línea en www.belimo.com/downloadcenter. Es posible pedir de forma gratuita copias impresas de folletos e historias de éxito, así como alfombrillas de mostrador, en www.belimomarketing.com.

El **seguimiento de los pedidos y las facturas** se puede ver accediendo a su cuenta en línea, donde tiene acceso a toda la información de los pedidos de un vistazo. Busque los pedidos por rango de fechas, número de venta o de pedido.

También hay disponibles notificaciones automáticas de información de seguimiento por correo electrónico. Sólo debe proporcionarnos una dirección de correo electrónico válida y le enviaremos notificaciones una vez que se hayan completado los envíos.



La **autorización de devolución (RMA)** y el **acuerdo de garantía** de Belimo están disponibles en línea.

- Solo se aceptarán los productos que se devuelvan en el embalaje original.
- Todos los productos devueltos deben ser enviados al vendedor por cuenta del cliente. Los productos devueltos deben recibirse en un plazo de 6 meses desde la fecha original del pedido de venta, en estado como nuevos y en condiciones adecuadas para la reventa de los mismos como productos nuevos para ser calificados para el crédito.
- Descargue los términos y condiciones de venta y garantía de Belimo para obtener más información.

El proceso RMA puede iniciarse de diferentes modos:

En línea:

- Una vez iniciada la sesión, navegue hasta la zona "Mi cuenta", situada en la categoría "Pedido de venta".

Por teléfono:

- Llame al 800-543-9038 (Estados Unidos), +1 905-712-3118 (Canadá/América Latina), o +55 11 3643 5656 (Brasil) y hable con un representante del servicio de atención al cliente o del soporte técnico. Por favor, tenga a mano la siguiente información: número de cuenta de Belimo, fecha de compra, número de pedido o número de orden de compra, el motivo de la devolución y si desea crédito o una sustitución.

Por correo electrónico:

- EE. UU.: customerservice@us.belimo.com
- Canadá: rma.ca@ca.belimo.com
- Brasil: ordemdecompra@br.belimo.com
- América Latina: orders.latam@us.belimo.com



Descargar los términos y condiciones de venta y garantía de Belimo



5 años garantía

Los productos con una garantía de 5 años son incondicionales durante los dos primeros años a partir de la fecha de venta de los productos. Después de los dos primeros años desde la fecha de venta, la garantía será condicional. La cobertura de la garantía no se aplicará por daños en los productos debido al uso y desgaste normal, negligencia o uso indebido por parte del cliente u otras causas ajenas al control del vendedor. Consulte los términos y condiciones de venta y garantía en línea o en el reverso de la Guía de Productos y Lista de Precios.



2 años garantía

Los productos que figuran con una garantía de 2 años son condicionales. La cobertura de la garantía no se aplicará por daños en los productos debido al uso y desgaste normal, negligencia o uso indebido por parte del cliente u otras causas ajenas al control del vendedor. Los términos de garantía específicos del producto en relación con el período de garantía o las condiciones de la garantía pueden ser aplicados a determinados productos especificados según lo establecido en la documentación de dichos productos. Consulte los términos y condiciones de venta y garantía en línea o en el reverso de la Guía de Productos y Lista de Precios.

El análisis del producto está disponible para las devoluciones en garantía. Pida a su representante que marque la RMA para la investigación, y nosotros le proporcionaremos información sobre los resultados de nuestras pruebas.



Departamento de crédito / Contabilidad

Nuestro experimentado departamento de contabilidad le ayudará de forma rápida y eficaz con todos los asuntos relacionados con sus títulos de crédito. Debe disponer de una cuenta de Belimo activa. Póngase en contacto con su gerente de ventas local si no dispone de una.

Horario de funcionamiento: Lunes - Viernes , 8:00 am - 5:00 pm (ET)

Para obtener copias de las facturas o comprobar el estado de la cuenta, llame al 800-543-9038 (US), +1 905-712-3118 (Canadá/América Latina), o al +55 11 3643 5656 (Brasil). De forma alternativa, puede iniciar sesión en su cuenta en línea y acceder a esta información en la sección "Mi cuenta".

Las condiciones de crédito son de 30 días netos.

Belimo acepta los siguientes métodos de pago:

- > ACH / Wire: póngase en contacto con nuestro equipo de finanzas para los detalles bancarios
- > Tarjeta de crédito (solo pedidos a través del sitio web)
- > Cheque

Remitir a las direcciones:

EE. UU./América Latina

- > **Correo postal:**
PO Box 347219, Pittsburgh, PA 15251-4219
- > **Correo urgente:**
ATTN: 347219 Belimo Aircontrols, Inc.,
500 Ross Street 154-0460, Pittsburgh, PA 15262-0001

Canadá

- > **Cheque CAD por correo ordinario:**
Belimo Air Controls (CA), Inc., C/O TH1240
PO Box 4290, Postal Station A, Toronto, ON M5W 0E1
- > **Cheque en USD o cheque CAD por mensajero:**
Belimo Air Controls (CA), Inc.
2495 Meadowpine Blvd, Unit #2, Mississauga, ON L5N 6C3

Brasil

- > **Cheque CAD por correo ordinario:**
Belimo Brasil Montagens e Comercio de Automação Ltda
Atención al Departamento de Finanzas
Rua Barbalha, 251 - Alto da Lapa, CEP: 05083-020 - São Paulo, Brasil

Recursos de formación

Belimo University: Eficiencia mediante la formación

Belimo University ofrece programas de formación integrales que le ayudarán a entender los fundamentos de HVAC y los productos de Belimo, desde el dimensionamiento y la selección hasta el montaje y la instalación. Nuestros programas de formación están disponibles de forma presencial o en línea.

- **Recursos de aprendizaje en línea:** Belimo University Online le ofrece acceso ilimitado a una biblioteca de cursos de aprendizaje electrónico de HVAC de alta calidad, actualizados y atractivos, vídeos y grabaciones de seminarios web. La inscripción es gratuita y sencilla, lo que permite una formación a la carta según su conveniencia.
- Los **cursos de formación presencial** pueden impartirse en sus instalaciones o en las de Belimo. Nuestros instructores altamente cualificados dirigen las clases y le permiten interactuar y conectar con otras personas de la industria HVAC mientras amplía su conjunto de habilidades y conocimientos. Póngase en contacto con su gerente de ventas de Belimo para organizar la formación en sus instalaciones.
- Hay disponibles **cursos de horas de desarrollo profesional (PDH)** y califican para créditos de educación continua para Ingenieros Profesionales (PE). Estos cursos son impartidos por nuestros consultores regionales de aplicaciones, quienes cuentan con los conocimientos y habilidades para hacer que el proceso de aprendizaje sea informativo y ameno. Todos los cursos de PDH han sido preaprobados por los organismos rectores correspondientes para ser elegibles como créditos de formación continua. (Practicing Institute of Engineers, Florida Board of Professional Engineers, Louisiana Board of Professional Engineers & Land Surveyors, New Jersey Board of Professional Engineers and Land Surveyors).
- Los **seminarios web** permiten a los usuarios conocer nuestros últimos productos y herramientas, así como formas de maximizar el rendimiento de su edificio. Los seminarios web ofrecen un elemento interactivo de preguntas y respuestas que permite dar, recibir y discutir información. Todas las sesiones se graban para su posterior visualización y se pueden encontrar en nuestro sitio web o en el canal de YouTube de Belimo.



Vista general del sitio web

Pedido en línea

- > Para realizar un pedido en línea, debe haber iniciado sesión en su cuenta de Belimo. Los usuarios registrados pueden hacer clic en el botón "Inicio de sesión/Registro" en la parte superior de la página de inicio de Belimo para acceder a su cuenta. Los usuarios no registrados deben crear una cuenta nueva haciendo clic en "Inicio de sesión/Registro" y, a continuación, en "Registrarse". Una vez rellenado y enviado el formulario, recibirá sus datos de acceso en un plazo de 24 horas. Si tiene preguntas relacionadas con el proceso de pedido en línea, envíe un correo electrónico a customerservice@us.belimo.com o llame al +1 905-712-3118, opción 3

Centro de descargas

El Centro de descargas permite acceder rápida y fácilmente a documentación técnica e imágenes. Para los usuarios con sesión iniciada, los archivos pueden guardarse hasta 28 días. Para los usuarios que no hayan iniciado sesión, los archivos se guardan durante 14 días. El Centro de descargas puede encontrarse en "Soporte" en la barra de navegación superior del sitio web de Belimo. Inicie su búsqueda escribiendo el nombre de un producto o una palabra clave, o seleccione una categoría de productos.

Puede refinar más sus resultados de búsqueda utilizando "Filtrar por" en el lado izquierdo de la página, que incluye Categoría de productos, Documentos/dibujos, Software/aplicaciones, Historias de éxito, Datos corporativos, Medios e Idioma del documento. Hay tres formas de acceder a los archivos: Descargar ahora, Compartir por correo electrónico o Añadir a la carpeta de descargas. La carpeta de descargas permite reunir varios documentos y almacenarlos. Puede acceder a su carpeta de descargas haciendo clic en el icono de la carpeta en la esquina superior derecha de la página web y, a continuación, en "Ver carpeta de descargas". Una vez en su carpeta, puede descargar todos los archivos o seleccionar únicamente aquellos específicos de la carpeta.

Todos los archivos de la carpeta se seleccionan automáticamente. Para anular la selección de un archivo, haga clic en la casilla situada a la izquierda del elemento. Para eliminar un archivo, haga clic en el icono de la papelera a la derecha.

Listas de precios

La **Lista de precios electrónica (EPL)** y el **Catálogo de Precios y Productos (PGPL)** están disponibles en línea para su descarga. Puede solicitar una versión impresa del catálogo a través del sitio web o poniéndose en contacto con su gerente de ventas local.

Listas de precios para
EE. UU./América Latina:



Listas de precios para
Canadá:



Herramientas en línea

Belimo ofrece una amplia gama de herramientas en línea, desde el dimensionamiento y la selección de productos de calefacción, ventilación y aire acondicionado hasta calculadoras de ahorro de energía que le ayudan a lograr un mayor rendimiento del edificio de forma eficiente.

La **Belimo Assistant App** mejora la eficiencia con una parametrización, puesta en marcha y diagnóstico rápidos de los dispositivos de Belimo. Entre las funciones clave se incluyen la identificación del tipo de dispositivo, la personalización de parámetros y la visualización de datos de funcionamiento.



Belimo SelectPro es una herramienta de dimensionamiento y selección online y offline de sensores, válvulas, actuadores y soluciones de sustitución. SelectPro ofrece lo siguiente:

- Interfaz de usuario intuitiva: navegue por la herramienta con facilidad
- Ajuste de caudal y clip Cv ofrecido en SelectPro para las válvulas de zona ZoneTight
- Documentos de referencia: localice información en una ubicación central
- Perfiles de contacto: capacidad para guardar múltiples perfiles de contacto
- Generador de presupuestos: cree un presupuesto profesional desde su planificación
- Descarga de material: guarde en un archivo ZIP todo el material de su planificación



Las herramientas de estimación de ahorro **Savings Estimator** estiman el costo anual y los ahorros de energía que puede esperar al instalar la Belimo Energy Valve™ o actuadores de compuerta de Belimo. Estas herramientas tienen una plataforma basada en Excel y están disponibles en línea en belimo.com.

- Las celdas de color gris claro indican dónde puede introducir/editar sus datos.
- Los botones de información muestran las fórmulas utilizadas y proporcionan transparencia.
- La pestaña Home produce un análisis de ahorro energético de una página.
- La pestaña Finanzas produce un análisis financiero de una página.

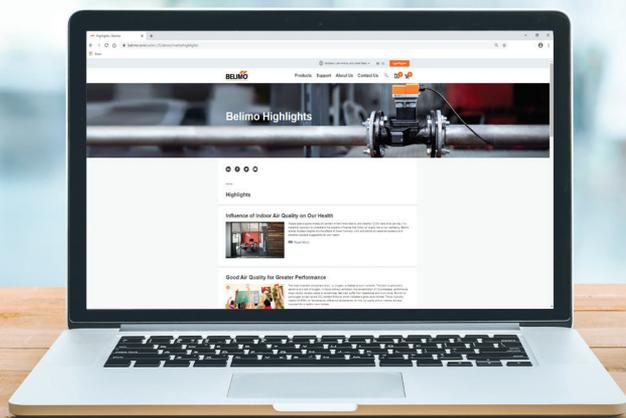
La aplicación **Belimo RetroFIT+ App** le permite encontrar rápida y fácilmente soluciones de reemplazo para válvulas, actuadores y sensores. Las soluciones de reemplazo garantizan sistemas de calefacción y enfriamiento con un funcionamiento confiable e impulsan el rendimiento y la eficiencia de la tecnología de los edificios integrada. La aplicación Belimo RetroFIT+ es GRATUITA y puede descargarse desde la App Store o desde Google Play.

- > Almacenar proyectos
- > Selecciones por correo electrónico
- > Acceder a fuentes de datos

Belimo Hydronic Simulator™ identifica y muestra si el sistema necesita un equilibrado y cómo el ajuste de la válvula podría repercutir en todo el sistema. El principal propósito del Hydronic Simulator de Belimo es informar de por qué no se recomienda utilizar válvulas dependientes de la presión en un sistema dinámico.

- > Disponible para su descarga en belimo.com.





Medios

La sección de medios del sitio web de Belimo incluye noticias, eventos, historias de éxito y nuestro blog. Puede acceder a ella a través de "Sobre nosotros" en la barra superior de navegación.

En **Noticias** puede encontrar presentaciones de nuevos productos y herramientas de software, actualizaciones de productos y noticias corporativas.

El **Cronograma de Eventos** muestra dónde se llevarán a cabo exposiciones de Belimo.

Historias de éxito es una recopilación de proyectos que detallan el uso de productos/herramientas de Belimo en diversas aplicaciones. Esta sección es de obligada lectura para todos. Si tiene una historia de éxito que le gustaría ver incluida aquí, póngase en contacto con marketing@us.belimo.com para hablar sobre los detalles.

Manténgase al día

Para conocer las últimas noticias de la industria y actualizaciones de Belimo, incluido el lanzamiento de productos, artículos de blog, seminarios web y eventos, suscríbase a nuestro boletín en https://www.belimo.com/us/es_MX/e-newsletter o escanee más abajo.



Síguenos



