

PROTOCOLO A SEGUIR PARA REPARAR UN AIRE EN GARANTIA (REQUISITOS A TENER EN CUENTA)

Documentos que deberá aportar el cliente:

- Factura de compra del aparato averiado
- Factura de instalación del montaje del aire acondicionado (Debe ser oficial es decir que haya sido instalada por un profesional cualificado)

Especificaciones que deberá dar por certificadas la empresa instaladora:

- Longitud lineal de la tubería (según especificaciones del fabricante)
- Instalación de la tubería encasquillada.
- Instalación de los desagües tanto en la unidad interior como la exterior.
- Carga adicional del gas correspondiente por cada metro extra de la instalación.
- El cableado de la instalación debe ser apantallado. (Se llama cable apantallado o cable blindado a un cable eléctrico de uno o más conductores aislados recubierto por una capa conductora común. Esta capa actúa de jaula de Faraday para evitar el acoplamiento de ruidos y otras interferencias)
- La sesión del cable debe ser la recomendada por el fabricante (Viene especificado en las características de cada máquina)
- La alimentación eléctrica debe ser monofásica 230 w con línea neutra y tierra.
- Recomendación de colocar amortiguadores de muelles en las unidades exteriores.

Requisitos físicos para la intervención:

- Unidad interior (separación del techo de entre 15-20 cm) para un fácil acceso.
- Unidad exterior debe ser colocada en un lugar accesible para su futura o posible reparación. (Altura máxima de 2 m de distancia del suelo).



Consideraciones especiales para aire acondicionado.

- INFINITON garantiza el producto sobre defecto de fabricación, como define la ley de garantías, dentro de los 24 meses desde la fecha de adquisición.
- En caso de productos que puedan ser transportados por el usuario por su tamaño y movilidad al Servicio Técnico Oficial, este no estará obligado a desplazarse al domicilio del usuario. Los consumidores tendrán que demostrar, mediante un documento fiscal valido (ticket o factura de compra), la fecha de adquisición de dicho producto, y emitidos por un distribuidor válido, junto con los datos de usuario y datos del producto.
- **En todo momento, dichos productos mencionados, habrán de haber sido comprobados por el instalador, para revisar que todo “según protocolos de instalación” haya sido correctamente observado.**
- Se entiende por garantía, la sustitución y reparación gratuita de los componentes del producto, por defecto de conformidad atribuido a un defecto de fabricación.
- Se procederá a la sustitución del producto, solo en aquellos casos en la que la reparación sea prácticamente imposible excesivamente costoso. Una reparación o sustitución no renueva el periodo de garantía. En tal caso tendrá una duración de 2 años a partir de la fecha del documento original.
- Tendrán 6 meses de garantía los accesorios (mandos, cables, transformadores de corriente, bandejas, etc....), o todo aquel material que como su nombre bien indica es un accesorio. INFINITON excluye de la garantía, las averías provocadas por negligencia o mal uso del mismo, mantenimiento, desanclado y explicación del funcionamiento, averías provocadas por causas fortuitas o de fuerza mayor (fenómenos atmosféricos, geológicos, etc....), instalación incorrecta o falta de mantenimiento (limpieza de filtros, desagües, etc....) repuestos no originales, daños en el transporte, o por cualquier otra deformidad no imputable a acciones y/o emisiones del producto y los aparatos usados en establecimientos comerciales o industriales.
- No será cubierto por la garantía, el desgaste natural de los materiales resultantes del uso normal, las rejillas, juntas, bombillas, partes extraíbles, cosméticas, cajones, baldas o bandejas, balcones, esmaltados, accesorios eventuales, material de consumo, así como cualquier acción con respecto a la instalación del producto, problemas derivados de la red eléctrico, así como procedimientos de mantenimiento según se describe en el manual de usuario.
- **INFINITON anulara la garantía en el caso de manipulación o reparación realizada por personas ajenas a los Servicios Técnicos Oficiales de INFINITON.**
- La marca declina toda responsabilidad por daños eventuales producidos directa o indirectamente producidos a personas, animales u objetos, por consecuencia de no seguir las indicaciones que aparecen en el libro de instrucciones del producto, **relativas a la instalación, uso y mantenimiento del producto.** Así como



daños producidos en alimentos perecederos y no perecederos conservados en nuestros productos.

- En el periodo de garantía, se deberá de contactar con nuestro POST-VENTA en cualquier concepto:

Formulen un email a info@infiniton.es para que le pueda ser solventada sin la necesidad de asistencia a domicilio, pues llegada la situación descrita anteriormente, la marca deberá repercutir cargos sobre el cliente final.

Además de contar con los siguientes vínculos para rellenar sus dudas o inquietudes:

<https://www.infiniton.es/asistencia-tecnica/asistencia-gama-blanca/>

<https://www.infiniton.es/asistencia-tecnica/asistencia-gama-marron/>

INFINITON tratará la reparación siempre que está sea posible. Cuando para al producto le sea imposible la misma, La marca ofrecerá al cliente dos alternativas:

- A. la entrega de una máquina nueva en sustitución al cliente para que pueda este mismo entregarla a su instalador de confianza y pueda gestionar el cambio de máquina en el mismo momento. INFINITON siempre ofrecerá al cliente una máquina con iguales características o mejores a la que el cliente le haya resultado defectuosa. La máquina sustituta se entregará en las dependencias del cliente o instalador como así se convenga con el cliente.
- B. la colocación por parte de servicio técnico oficial de una máquina nueva. Pero para ello el cliente deberá sustituir con su instalador de confianza la instalación previa con la que contaba y hacerla nueva y certificada para cumplir con los requisitos que exige la garantía de instalación de aparatos nuevos INFINITON. Solo con una preinstalacion nueva y certificada, el servicio técnico podrá hacerse cargo de la sustitución de las máquinas en cumplimiento de lo dispuesto en la presente garantía.

- En caso de que el producto se retire por algún Servicio Técnico de INFINITON, o por algún transporte para la reparación del mismo, y dicho producto sufriera algún daño en el transcurso del mismo, el responsable sería, este último.
- La presente garantía es la única garantía prestada por INFINITON, el cual sería el único que pudiera modificar los términos de lo escrito o hablado.



- Toda reparación efectuada por el Servicio Técnico Oficial y el cual consta que la reparación está excluida de la garantía, tendrá que ser abonada por el cliente al Servicio Técnico Oficial, según las tasas legales emitidas por la marca. En el caso que no sea abonada por parte del usuario, las reparaciones en garantía del producto no serán efectuadas hasta que se haga efectivo el importe pendiente de abono. Y si ya hubiera sido acometida y no abonada, el producto quedará desprovisto de garantía automáticamente.

- Los equipos tienen que estar accesibles para su reparación, sin que ello presente ningún peligro para la integridad humana, y el usuario de no estar accesible, debe poner los medios oportunos para su reparación, siendo esta totalmente segura.

- La visita de un técnico para explicar o comprobar el no fallo de funcionamiento del producto tendrá un cargo meramente paliativo del desplazamiento del técnico y el ejercicio de su jornada laboral en atención fuera de garantía. El no pago de la misma, implicará automáticamente la retirada de la garantía del producto. Dicho coste será de acuerdo a las condiciones económicas dotadas a nivel nacional para la reparación e intervención de productos INFINITON, y la misma siempre será totalmente razonada a mercado.

- El no abono del punto anterior, cuando el producto no tuviera problema alguno, o la queja del cliente no fuera fundada, desembocará en la anulación de la garantía del producto hasta el pago de la misma. Dicha cancelación de garantía será notificada por mail al cliente final o la tienda que regente la factura de compra del producto atendido en garantía sin avería alguna. Con esto se pretende que las llamadas de los clientes para solicitar asistencia sean razonables y no aleatorias. La explicación del uso de un producto debe ser dada por la tienda o a través de consultas a la marca info@infiniton.es

No estarán amparados por la garantía los siguientes supuestos:

- Mantenimiento o conservación del aparato: cargas de gas, revisiones periódicas ajustes, engrases.
- Los aparatos desmontados o manipulados por el usuario o personas ajenas a los servicios técnicos o instaladores acreditados.
- Los materiales rotos o deteriorados por desgaste o uso normal del aparato: mandos a distancia, juntas, plásticos, filtros, etc.
- Las averías producidas por causas fortuitas o siniestros de fuerza mayor, o como consecuencia de un uso anormal, negligente o inadecuado del aparato.
- Responsabilidades civiles de cualquier naturaleza.
- Pérdidas o daños en el software o soportes de información.
- Averías producidas por factores externos como alteraciones de corriente,



- sobrecargas eléctricas, suministro de voltaje excesivo o incorrecto, radiación y descargas electrostáticas incluyendo rayos.
- Los defectos de instalación, tales como falta de conexión de toma de tierra entre unidades interior y exterior, falta de toma de tierra en la vivienda, alteración del orden de las fases y el neutro, abocardados en mal estado o conexas con tuberías frigoríficas de distinto diámetro.
- Cuando exista preinstalación, los daños ocasionados por no realizar una adecuada limpieza previa de la instalación con nitrógeno y comprobación de estanqueidad.
- Las vinculaciones de dispositivos externos (tales como conexiones Wi-Fi). Esto nunca podrá derivar en cambio de unidad.
- Las sustituciones y/o reparaciones en equipos o dispositivos instalados o localizados a una altura equivalente o superior a 2'20 metros del suelo.
- Daños por congelación en intercambiadores de placas y/o de tubo, y en condensadoras y enfriadoras de agua.
- Daños en fusibles, lamas, focos, flujostato de caudal, filtros y otros elementos derivados del desgaste normal debido a la operación del equipo.
- Las averías que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de: contacto con líquidos, productos químicos y otras sustancias, así como de condiciones derivadas del clima o el entorno: terremotos, incendios, inundaciones, calor excesivo o cualquier otra fuerza externa, como insectos, roedores y otros animales que puedan tener acceso al interior de la máquina o sus puntos de conexión.
- Daños derivados de terrorismo, motín, alboroto o tumulto popular, manifestaciones y huelgas legales o ilegales; hechos de actuaciones de la Fuerzas Armadas o de los Cuerpos de Seguridad del Estado en tiempos de paz; conflictos armados y actos de guerra (declarada o no); reacción o radiación nuclear o contaminación radiactiva; vicio o defecto propio de los bienes; hechos calificados por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe o calamidad nacional".
- Las unidades de cambio y piezas de repuesto excepcionalmente y siempre en beneficio del propio cliente, podrán ser nuevas o reacondicionadas de origen. En caso de que sean reacondicionadas, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el apartado 4.1 del RDL 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.