

# POLITICA POST-VENTA ESPAÑOL

## Premisa

El propósito de esta política es describir en detalle la operación y proporcionar toda la información necesaria para gestionar y llevar a cabo cualquier tipo de asistencia o solicitud relacionada con el servicio postventa de la empresa.

## Contactos y áreas de referencia

Para la gestión de todas las prácticas o problemas relacionados con la posventa, será necesario tener en cuenta los siguientes contactos o herramientas de la empresa.

Asistencia técnica para consultoría, servicio de garantía, fuera de garantía o puesta en marcha:

Departamento Responsable	Apoyo
Teléfono de contacto	900400445 opción 2/1
Contacto vía whatsapp	648007989
Correo electrónico	<a href="mailto:sopporte@airzone.es">sopporte@airzone.es</a>

Administración posventa para gestionar garantías de productos y devoluciones comerciales.

Departamento Responsable	Administración posventa
Teléfono de contacto	900400445 opción 2/2
Contacto vía whatsapp	648007989
Correo electrónico	<a href="mailto:ammin.postventa@airzonecontrol.com">ammin.postventa@airzonecontrol.com</a>

Departamento posventa para asistencia al usuario final, consultas y quejas:

Departamento Responsable	Atención al cliente
Teléfono de contacto	900400445 opción 1
Correo electrónico	<a href="mailto:atencionalcliente@airzonecontrol.com">atencionalcliente@airzonecontrol.com</a>

## Gestión de la práctica

Cualquier tipo de procedimiento o solicitud relacionado con el servicio postventa debe realizarse exclusivamente en línea a través del portal dedicado en la siguiente dirección [web airzonecontrol.com](http://web.airzonecontrol.com)

A continuación, hay un enlace al vídeo de registro en la web (formación): [Registro de AirzoneControl](#)

Dentro del sitio hay un área específica llamada "Área Personal", desde la que será posible realizar y gestionar cualquier práctica o solicitud.

## Garantía

Todos los productos Airzone están garantizados contra cualquier defecto de fabricación.

La garantía comienza en la fecha de emisión de la factura emitida por Airzone.

Las condiciones de las garantías están disponibles en la página web de AirzoneControl, que puede consultarse en el siguiente enlace [Condiciones Generales](#)

Vídeo sobre cómo reclamar una garantía [Solicitar garantía](#)

Cabe destacar el programa Airzone Care (para material vendido después del 1 de abril de 2025), que permite una extensión de la garantía hasta 5 años desde la fecha de la factura emitida por Airzone, con la puesta en marcha del sistema por un técnico cualificado de Airzone. Las especificaciones se encuentran en este enlace : [AIRZONE CARE](#)

## Renuncia a la garantía y limitaciones

La garantía de los productos Airzone estará sujeta a las siguientes limitaciones:

- Todos los componentes electrónicos que forman parte del sistema instalado deben ser de la marca Airzone (placas electrónicas, termostatos, módulos, motores y cableado).
- Para el reconocimiento de la garantía, es esencial presentar la factura con la que se compró el material a Airzone.
- También será esencial proporcionar el número de serie del dispositivo defectuoso.
- La garantía no cubre materiales sujetos al desgaste, como las baterías.
- La garantía no se concederá a los clientes con pagos pendientes.
- La garantía no será válida si no es posible acceder a los números de serie legibles de los productos y también en caso de daños o defectos derivados de:
  - Transporte de materiales
  - Gestión inadecuada del almacenamiento de productos
  - Causas externas como daños accidentales: incendio, rayo, inundación o robo
  - Problemas atribuibles al sistema eléctrico de la instalación.
  - La instalación del sistema no cumple con las especificaciones técnicas de los productos
  - Modificaciones, ampliaciones o intentos de reparación que no se hayan realizado según los manuales de Airzone o por personal no cualificado.
  - Planteamientos que no cumplen con la normativa técnica vigente
  - Uso inadecuado o indebido de productos

## Definición de caso

A continuación, se muestran todos los tipos de intervención técnica presencial, definidos y gestionados por el Departamento de soporte técnico de Airzone:

- **Puesta en marcha del sistema:** puesta en marcha de una nueva instalación.
- **Servicio de garantía:** Servicio realizado por un técnico cualificado de Airzone para productos que presentan defectos dentro del periodo de garantía.
- **Servicio fuera de garantía:** Productos que funcionan defectuosamente fuera del periodo de garantía o problemas debido a errores de instalación o configuración.

En todos los casos indicados, se aclara que Airzone no será en ningún caso responsable de ningún trabajo de mampostería o albañilería necesario para hacer accesibles los componentes electrónicos y/o mecánicos de los sistemas ni de cualquier daño causado a la propiedad o a personas por el personal del Servicio Técnico de Airzone (STA).

Además, se especifica que todas las piezas reemplazadas por Airzone bajo garantía pasarán a ser propiedad de este.

## Condiciones de Puesta en Marcha

El servicio Puesta en Marcha de Airzone lo gestiona el departamento de Expertos Técnicos de Airzone y las realizan las Estaciones Técnicas certificadas por Airzone. El objetivo de la puesta en marcha del sistema tiene dos objetivos: optimizar el tiempo de instalación contando con el apoyo de técnicos expertos en el sistema y mejorar la calidad del producto instalado.

## Tipos de Puestas en Marcha

Existen dos tipos de puesta en marcha: telefónica (gratuita) y presencial (su precio dependerá del tipo de servicio contratado).

En el caso de la cita previa telefónica se confirmará bajo la disponibilidad del departamento de soporte técnico. (el solicitante podrá seleccionar las horas disponibles) Al realizar esa solicitud le llegará un correo de confirmación.

Solicitud de cita telefónica: <http://citaprevia.airzonecontrol.com/>

En la puesta en marcha telefónica, un técnico de Airzone le guiará telefónicamente en la asociación, configuración y pruebas del sistema. Es un servicio gratuito prestado por Airzone con la única condición de concertar una cita.

En la puesta en marcha presencial, el servicio técnico de Airzone se desplaza a la instalación y realiza la asociación, configuración y pruebas del sistema. La persona responsable de la empresa instaladora debe estar presente en la instalación para realizar las indicaciones pertinentes, así como resolver las posibles incidencias detectadas durante el proceso.

Solicitud de asistencia o puesta en marcha presencial:  
<https://myarea.airzonecontrol.com/es/asistencia-tecnica/nueva/>

## Requisitos Previos

Para que Airzone pueda realizar la puesta en marcha de la instalación correctamente, deben cumplirse los siguientes requisitos:

- Acceso fácil y despejado a los equipos para la puesta en marcha
- Todos los elementos del sistema Airzone se encuentran conectados tal y como indica la documentación técnica que los acompaña.
- El cable bus Airzone no comparte canalización junto a líneas de fuerza, fluorescentes, lámparas LED, motores, etc., que puedan generar ruido en las comunicaciones.
- La conexión de los dispositivos se ha realizado mediante cable bus Airzone y el cable RN en el caso de motorización.
- Los elementos motorizados se encuentran conectados e identificados.
- Las pasarelas de comunicación con los equipos se encuentran conectadas tal y como indica la documentación que las acompaña.
- Las salidas de relés se encuentran conectadas e identificadas en los dispositivos que controlar, tal y como indica la documentación que las acompaña.
- La alimentación externa del sistema se ha realizado según la reglamentación local y nacional pertinente, con un interruptor principal u otro medio de desconexión independiente para los dispositivos Airzone.
- Se ha verificado el correcto funcionamiento de los equipos de aire acondicionado sin la integración con Airzone.
- En caso de ser necesaria la puesta en marcha por parte del fabricante del equipo de aire acondicionado, ¿ha sido realizada?
- En la realización de una puesta en marcha de un aidoo debe existir termostato del fabricante.

## Operativa

Durante la puesta en marcha, se realizarán las siguientes acciones:

- Revisión de la instalación a nivel de cableado y conexiones. Si existen problemas en el cableado, será el instalador el encargado de solventarlos
- Revisión de las conexiones de Airzone a los sistemas de climatización
- Asociación del sistema. Direccionar elementos de Airzone por indicación del cliente: Direcciones de zona, salidas asociadas, módulos esclavos, etc.
- Configuración del sistema. Configuración de los diferentes parámetros del sistema siguiendo las indicaciones del cliente: Maestría, etapas de aire y radiante, relé de caldera/VMC, etc.
- Revisión de las conexiones del sistema Airzone a las unidades de producción a través de la CCP.
- Configuración del Webserver. Para que la conexión se pueda realizar correctamente debe haber conexión a internet en la instalación.
- Test de funcionamiento. Comprobar el funcionamiento de las motorizaciones, máquinas de climatización, unidades de producción, etc.
- Emisión de un informe de puesta en marcha realizado en la plataforma de Airzone Control en la que se certifica que la instalación ha sido revisada por Airzone cumpliendo los estándares de calidad exigidos por la marca dónde se han anotado todos los números de serie de los elementos de la instalación ( Central, termostatos, etc...)

## Servicio de garantía

El servicio de garantía se define como el servicio realizado por un Técnico Cualificado de Airzone (STA) respecto a una avería y/o problema técnico detectado durante el periodo de garantía de los productos.

Los costes derivados de la reparación y sustitución de piezas defectuosas y todo el transporte necesario para la entrega y recogida de los materiales serán asumidos por Airzone.

Además, se especifica que:

El trabajo de garantía siempre debe solicitarse a través del portal de Airzone Control, tras una comunicación telefónica con un operador de soporte técnico de Airzone en el número 900400445. Estos últimos, tras verificar el fallo del/los componente(s) y la validez de la garantía mediante el número de serie del mismo(s), proporcionará al reclamante un número de diagnóstico (hotline) que deberá ser comunicado en la solicitud en la plataforma. La solicitud debe ser realizada por la empresa de instalación. Airzone asignará al técnico cualificado que llevará a cabo la intervención.

Si los operarios de Airzone que realizan las comprobaciones detectan que el mal funcionamiento de los productos se debe a una instalación o configuración incorrecta de los componentes del sistema, la intervención no se considerará garantizada y los costes

asociados a la asistencia de técnicos cualificados (STA), la sustitución de los componentes y su transporte serán asumidos por el cliente.

## Servicio fuera de garantía

Servicio fuera de garantía significa el servicio realizado por un técnico cualificado (STA) relacionado con un fallo en instalaciones de productos Airzone fuera del periodo de garantía o cualquier problema en instalaciones o productos resultante de una instalación o configuración incorrecta de componentes. Los costes derivados de la intervención de la STA, el reemplazo de piezas defectuosas y todo el transporte necesario para la entrega y recogida de los materiales correrán a cargo del cliente.

La negociación del coste de estas intervenciones se llevará a cabo directamente con la STA.

## Integración

Los productos Airzone pueden integrarse con diferentes protocolos de integración.

Para comprobar la compatibilidad, por favor siga nuestro enlace [de Compatibilidad de Integración](#) o contacte con nuestra oficina de proyectos en el correo electrónico: [proyectos@airzone.es](mailto:proyectos@airzone.es).

Para algunos protocolos de integración, donde el uso de termostatos Airzone no es obligatorio, será necesario parametrizar los termostatos de terceros según sus especificaciones técnicas y según las especificaciones técnicas de los sistemas Airzone para su correcto funcionamiento.

En instalaciones con integraciones donde se excluyen los termostatos Airzone, se recomienda encarecidamente la instalación de un termostato o servidor web Airzone para trabajos de mantenimiento, verificación o asistencia remota.

Además, cuando se excluyen los termostatos Airzone y se requiere la presencia de un técnico Airzone (STA) con dispositivos (termostatos Airzone o servidores web), que permiten verificar las comunicaciones entre el protocolo y el sistema Airzone, esta asistencia debe considerarse pagada.

Airzone no asume responsabilidad por errores de programación y parametrización de sistemas de integración o termostatos de terceros, de los cuales los integradores del sistema son responsables.

Además, Airzone no se hará responsable de los daños causados por componentes de terceros.

Airzone solo será responsable de los fallos de los productos de la marca Airzone.

## Sustitución de productos bajo garantía

La sustitución de materiales garantizados significa una solicitud de un cliente para reemplazar un componente de un sistema Airzone que haya demostrado un fallo dentro del periodo de garantía.

Airzone se encargará de la sustitución de la pieza defectuosa y del transporte tanto para la entrega del nuevo componente como para la recogida del producto defectuoso.

Los reemplazos de garantía siempre deben solicitarse a Airzone a través del portal de Airzone Control, tras una comunicación telefónica con un técnico de soporte de Airzone. Este último, tras verificar el mal funcionamiento del componente y la validez de la garantía mediante el número de serie de este, asignará al solicitante un número de diagnóstico que debe ser reportado en la solicitud en la plataforma. La pieza de repuesto se enviará al cliente y se facturará con un plazo de pago de 30 días. Durante este periodo, el cliente se compromete a devolver el material dañado a Airzone para su verificación. Una vez verificada la conformidad del material devuelto, Airzone emitirá una nota de crédito al cliente correspondiente a la factura emitida previamente. Sigue siendo, bajo responsabilidad de Airzone, la posibilidad de emitir una nota de crédito parcial en la que se cargue un cierto porcentaje de los daños al cliente, dependiendo del estado de la pieza defectuosa.

Se especifica que, en caso de no devolver la pieza dañada dentro del plazo de facturación (30 días), el cliente considerará que no se paga, que será gestionado por el departamento administrativo de Airzone y constituirá motivos válidos para bloquear futuras entregas al cliente.

## Política de devoluciones

Cualquier solicitud de devolución de material debe hacerse a través de la plataforma WEB a la dirección [www.airzonecontrol.com](http://www.airzonecontrol.com) que es el canal directo y prioritario para responder a las solicitudes de los clientes. Las devoluciones deben ser aprobadas por el departamento de soporte administrativo postventa de Airzone Italia. [admin.postventa@airzonecontrol.com](mailto:admin.postventa@airzonecontrol.com).

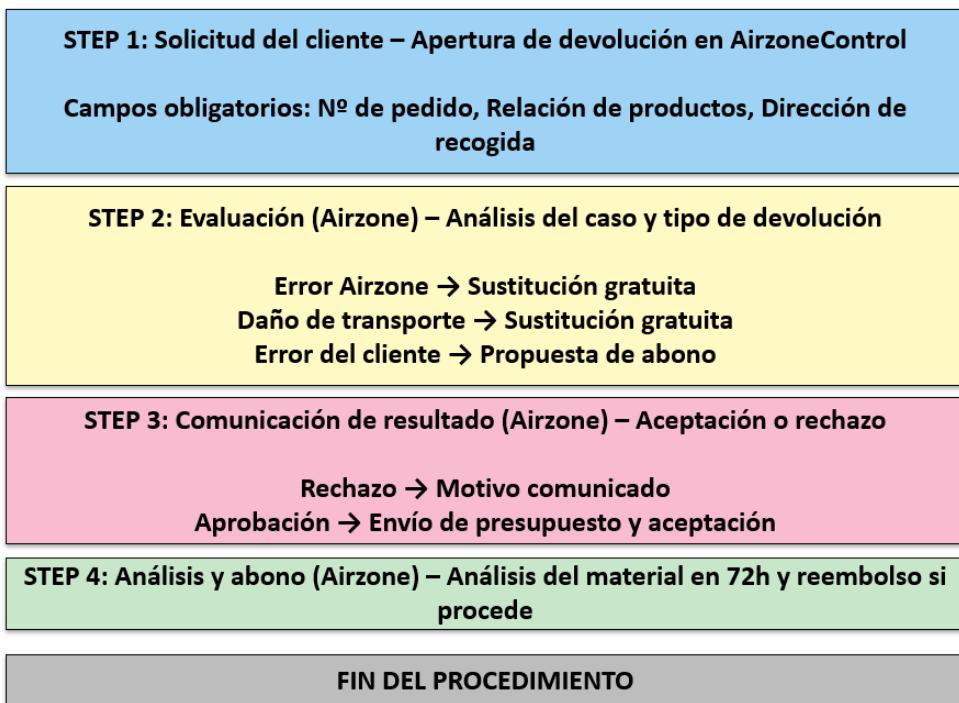
Vídeo de solicitud de devolución [Solicitud de devolución](#)

El cliente dispondrá de 14 días desde la fecha de entrega del pedido para solicitar la devolución del material a través de la web de Airzone Control.

Para ello, necesitas acceder al Área Personal > Devoluciones.

Se enviará una notificación sobre el estado de la solicitud, que podrá consultarse en el área personal. Las solicitudes de devolución caducarán 40 días después de ser aceptadas.

El proceso completo de devolver el material consta de 4 pasos sencillos:



## Costes del Reprocesamiento de Materiales

Se cobrará el 15% del precio neto del artículo por la restauración, más el 3,5% por los cargos de transporte.

Por otro lado, se indicará la posibilidad de cobrar otro porcentaje (que será evaluado por el personal administrativo de postventa), opcional, dependiendo del estado de la pieza al llegar al almacén Airzone en Málaga.

## Condiciones de garantía

El fabricante garantiza el correcto funcionamiento del producto utilizado según su destino, instalación y uso, de acuerdo con las instrucciones contenidas en las fichas técnicas incluidas en el embalaje de cada artículo.

Todos los productos Airzone vendidos desde el 11/01/2024 tienen una garantía básica de 3 años para electrónica y 5 años para motores. La garantía comienza desde la fecha de emisión de la factura emitida por Airzone, frente a cualquier defecto de fabricación.

El incumplimiento estricto de las normativas actuales de instalación (normativas electrotécnicas y de baja tensión, así como otras normativas que puedan afectar a sistemas de aire acondicionado y calefacción, seguridad, fontanería, etc.) resultará en la anulación de la garantía del producto.

De manera similar, reemplazar elementos de Airzone por otros de fabricantes externos supondrá la anulación de la garantía.

## Solicitud y envío de material bajo garantía

Cualquier solicitud de garantía debe hacerse a través de la plataforma web de Airzone [www.airzonecontrol.com](http://www.airzonecontrol.com) para profesionales , un canal directo y prioritario para responder a las solicitudes de los clientes.

Dentro de este sitio web hay una sección dedicada a la gestión de garantías en el Área Personal > Garantías.

Solicitud de garantía en vídeo [Solicitud de garantía](#)

La devolución de estos productos no conformes no implica ningún pago. El pago de estos productos, así como la aceptación de los costes de envío, dependen del resultado del análisis de los mismos. En caso de fallo total o parcial en la certificación del fallo del producto, el servicio de asistencia administrativa informará al cliente y pondrá el producto a su disposición. Si se solicita, el producto será devuelto a cargo del cliente. Si no se recibe respuesta en un plazo de tres días sobre el destino del producto, será destruido.

No solicitar una factura por el material de garantía se interpretará como un pago normal y se emitirá un débito en la cuenta bancaria del cliente.

## Política de Protección de Datos

Puede consultar toda la información sobre cómo tratamos sus datos, accediendo a nuestra [Política de Privacidad](#)

## Uso de cookies

Una cookie es un fichero que se descarga en el ordenador del usuario al acceder a determinadas páginas web. Las cookies permiten a una página web, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, podrían utilizarse para reconocer al usuario. Puede consultar la información sobre el tipo de cookies no necesarias para la navegación que utilizamos, accediendo a nuestra [Política de Cookies](#).

## Condiciones Legislación Aplicable, jurisdicción e Idioma

Las partes se someten a la legislación española para la resolución de los conflictos que pudieran suscitarse y con renuncia a cualquier otro fuero, las partes se someten a los juzgados y tribunales de la ciudad de Málaga.

Estas condiciones de uso y privacidad se facilitan en castellano. La traducción en algún idioma distinto del Castellano se ofrece a título informativo, siendo la versión en castellano la única legalmente vinculante en caso de discrepancias entre las traducciones.