

Términos de Garantía

A partir del **1 de abril de 2025**, todos los componentes Airzone estarán cubiertos por las siguientes garantías:

- **3 años:** todos los componentes electrónicos (p. ej., termostatos, centrales).
- **5 años:** todos los elementos motorizados (p. ej., compuertas).
 - Para pedidos realizados antes de esta fecha, el período de garantía será de 24 meses.

La garantía no cubre daños causados por mal uso, desgaste normal o defectos ocasionados por negligencia, golpes, uso o manipulación inadecuada, almacenamiento en condiciones inadecuadas que puedan dañar el producto (como temperaturas extremas o humedad), voltaje inadecuado, incidentes eléctricos, instalación y/o uso incorrecto no realizado por el Servicio Técnico autorizado cuando corresponda, ni materiales sujetos a desgaste por uso normal.

La garantía quedará anulada para cualquier producto modificado o reparado por el cliente o cualquier otra persona no autorizada por Airzone North America Corp (Airzone).

La reparación o reemplazo de productos defectuosos será gratuita, incluyendo los costos de envío.

En ausencia de prueba en contrario, se entenderá que los productos cumplen con la compra si cumplen con los siguientes requisitos:

- I. Son aptos para los propósitos para los cuales se utilizan ordinariamente productos del mismo tipo.
- II. Tienen la calidad y el rendimiento que el Usuario Final puede razonablemente esperar de un producto del mismo tipo, dada su finalidad.
- III. Si la pieza es defectuosa y está dentro del período de garantía, el cliente puede devolverla. En este caso, Airzone pagará los costos de envío generados por la entrega de la pieza y su devolución. Airzone reenviará la pieza reparada o un reemplazo nuevo sin costo alguno.
- IV. Airzone proporcionará al cliente acceso a la empresa de transporte para la recolección de la pieza defectuosa sin costo. Si el cliente desea devolver la pieza defectuosa utilizando una empresa de transporte diferente a la propuesta por Airzone y esta es más costosa, el cliente deberá pagar la diferencia.
- V. Si el cliente ha devuelto una pieza alegando un defecto o error en los productos, pero se determina que no hay defecto ni error, Airzone devolverá la pieza al cliente y le cobrará los costos de transporte.
- VI. La garantía solo será válida si la instalación está compuesta íntegramente por piezas fabricadas y distribuidas por Airzone, tanto a nivel mecánico como electrónico.
- VII. Todos los productos y sus componentes reemplazados por el instalador y devueltos a Airzone pasarán a ser propiedad de Airzone.

Elementos excluidos de la garantía:

- Mano de obra y desplazamientos para inspecciones periódicas, mantenimiento, reparaciones y reemplazo de piezas, incluyendo el reemplazo de piezas desgastadas por uso normal.
- Accesorios, piezas con vida útil limitada y materiales de operación.
- Productos con defectos no causados por Airzone, sino por:
 - a. Daños por uso o almacenamiento inadecuado.
 - b. Defectos surgidos después de la venta debido a incendios o inundaciones.
 - c. Defectos causados por accidentes eléctricos.
 - d. Daños por modificaciones, reparaciones, ampliaciones o instalaciones realizadas por personal no cualificado o que no sigan las instrucciones de instalación.
 - e. Daños por instalación o uso que no cumpla con las normativas técnicas y de seguridad.
 - f. Daños por uso inadecuado o no conforme con los manuales de instalación y usuario.
 - g. Falta de números de serie legibles.

Airzone no será responsable por la falta de prestación de servicios de garantía cuando la reparación o reemplazo de productos no pueda realizarse debido a restricciones de importación o disposiciones legales.

El equipo no debe contener datos personales o confidenciales, por lo que Airzone no será responsable de ninguna información contenida en él.

Procedimiento de Garantía

Please note that only our direct customers can apply for warranty replacements.

Nuestros productos se fabrican bajo un riguroso sistema de control de calidad. No obstante, si tras un proceso de diagnóstico adecuado por parte de nuestro equipo de soporte técnico se determina que un producto presenta un defecto y aún se encuentra dentro del período de garantía, procederemos a su sustitución sin coste alguno.

Una vez entregada la nueva pieza al cliente, Airzone coordinará la recogida de la pieza defectuosa.

Como procedimiento estándar de la empresa, toda pieza enviada internacionalmente por Airzone será facturada temporalmente, emitiéndose posteriormente un abono por el mismo importe una vez la pieza defectuosa haya sido recibida en nuestras instalaciones.

Cualquier pieza defectuosa que no sea devuelta a nuestras instalaciones generará los gastos correspondientes a dicha factura.

Para cualquier solicitud de garantía, por favor envíe la siguiente información por correo electrónico:

SOLICITUD DE GARANTÍA

- Nombre de la empresa:
- Nombre de contacto:
- Teléfono:
- Correo electrónico:
- Dirección de envío y recogida del paquete:
- Código postal y país:
- Productos a recoger (Números de serie y modelo):
- Dimensiones del paquete de devolución:
- Peso del paquete de devolución:
- Franja horaria preferida para la recogida:
- Número de caso de soporte técnico:

El equipo de soporte técnico de Airzone puede diagnosticar y resolver problemas de forma remota, sin necesidad de estar en el sitio. Si se determina que alguna pieza es defectuosa, se proporcionará un **número de caso**.

Además, Airzone ofrece asistencia técnica remota programada.

Para solicitar asistencia remota, por favor proporcione la siguiente información:

- **Dirección MAC:**
- **Descripción del problema:**

Para cualquiera de los casos anteriores o cualquier otra consulta relacionada con el servicio posventa, no dude en contactarnos:

Correo electrónico: techsupport_NA@airzonecontrol.com

Teléfono: +1 (866) 521-0263

Whatsapp: +1 (404) 734-0492