

	TH-ING-PL-01	Fecha aprobación: 17/05/2023
	Política de Garantía Sistema de Gestión	Proceso: Ingeniería y desarrollo Rev. 02

## Política de Garantía de Thermosolutions Group

### 1. OBJETIVO

Establecer las pautas a seguir por parte del distribuidor con base a los estándares de garantías establecidos por Thermosolutions.

### 2. PERIODOS DE GARANTÍA

Tipo de Calentador	Periodo de Garantía
Travomatic, Westomatic, Super Economatic	2 Años, garantía limitada: 2 Años tanque interno 1 Año partes eléctricas
Titán Plus	2 Años, garantía limitada: 2 Años tanque interno 1 Año partes eléctricas
Thermo Master	3 Años, garantía limitada: 3 Años en todos sus componentes
Thermo Plus	2 Años, garantía limitada: 2 Años en todos sus componentes
Thermo Max	2 Años, garantía limitada: 2 Años en todos sus componentes
Thermo Solar, Flujo Forzado	5 Colector Solar, garantía limitada: 3 Años Tanque interno 1 Año partes eléctricas e instalación
Solar Zenit	5 Colector Solar, garantía limitada: 5 Años Tanque interno 5 Años partes eléctricas e instalación
Thermo Ducha	2 Años, garantía limitada: 2 Año en todos sus componentes
Thermo Master Pro	5 Años, garantía limitada: 5 Años garantía en todos sus componentes
Thermo Pet	1 Año, garantía limitada: 1 Año garantía en todos sus componentes
Mantenedor para Jacuzzi	1 Año, garantía limitada: 1 Año garantía en todos sus componentes
Calentador eléctrico Para piscina y spa	1 Año, garantía limitada: 1 Año garantía en todos sus componentes

	TH-ING-PL-01	Fecha aprobación: 17/05/2023
	Política de Garantía	Proceso: Ingeniería y desarrollo
	Sistema de Gestión	Rev. 02

### 3. ALCANCE

El alcance de la presente política es para cubrir los productos fabricados por Thermosolutions Group. Lo referente a las inspecciones técnicas y visitas se pueden leer en los puntos correspondientes de la presente política.

### 4. POLÍTICA

**Para los tanques de acumulación la política de garantía limitada funcionara de la siguiente forma:** Si el tanque interno presenta fugas por oxidación o defectos de fabricación, dentro del periodo de dos años de la garantía. **Durante el primer año de uso**, el fabricante reparará o sustituirá el tanque interior sin ningún costo para el propietario. **Para el siguiente año**, la garantía será de un 50% del costo de la reparación o sustitución del tanque interno.

**Para los tanques solares la política de garantía limitada funcionará de la siguiente forma:** El colector Solar tienen una garantía de 5 años, el tanque solar tiene una garantía de 3 años, los primeros 2 años la garantía es 100%, el tercer año se cubre el 50%. Siempre que se le dé como mínimo un mantenimiento durante este periodo, dicho mantenimiento debe ser realizado por personal autorizado por parte de Thermo Solutions Group.

**Partes eléctricas y electrónicas:** Componentes eléctricos (termostatos, resistencias, timer, termómetro, tarjetas electrónicas, sensores), que se demuestra a satisfacción del fabricante presenta problemas de funcionamiento se deberá aplicar lo indicado en la tabla de periodos de garantía.

**Accesorios:** Tales como la válvula de seguridad y el cable de alimentación tienen **garantía un mes**.

#### 4.1 Condiciones de aceptación

Todos los productos fabricados por Thermosolutions Group que presenten fallas o deficiencias de funcionamiento y/o fabricación, serán reparados sin costo para el cliente siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Como mecanismo adicional Thermosolutions Group, pone a disposición de todos los clientes la opción de validar la garantía mediante una plataforma Web donde podrá dejar todos los datos relacionados con el equipo, facilitándole a la empresa un control del mantenimiento preventivo.
- Que la eventual falla se presente dentro de los plazos de cobertura anteriormente indicados, los mismos que serán contados a partir de la fecha de compra mostrada en el factura y dicha

	TH-ING-PL-01	Fecha aprobación: 17/05/2023
	Política de Garantía	Proceso: Ingeniería y desarrollo
	Sistema de Gestión	Rev. 02

fecha no podrá ser superior en dos años a la fecha de fabricación indicada en la placa de datos del equipo.

- **La garantía será efectiva únicamente** cuando se instala de acuerdo con las instrucciones impresas que acompañan al calentador para agua, de tal manera que sus conexiones no presenten fugas de agua que dañen el equipo.
- La válvula de alivio de los tanques de acumulación deberá estar conectada directamente a un drenaje para evitar daños, en caso de que la válvula de alivio se active. **Refiérase al manual de instrucciones para la instalación.** Si el producto sufre daño por este motivo la garantía no aplica.
- Todo equipo debe de contar con la placa que indique **número de serie** y fecha de fabricación, además de su factura, en caso contrario no aplica la garantía.
- Si la falla en el equipo se da por una mala instalación, el costo de la reparación lo deberá cubrir el cliente.

#### **4.2 Proceso para que el propietario pueda hacer efectiva la garantía:**

El propietario podrá presentar el reclamo de su garantía en el punto de venta donde adquirió el calentador o directamente al fabricante en alguno de los centros de servicio. Si el usuario del producto solicita una visita técnica al lugar donde está instalado el calentador de agua para su revisión, ésta no tendrá costo los primeros 30 días después de la compra, siempre que el fallo no sea por una mala instalación o manipulación (aplica únicamente en el GAM), luego de este periodo la visita tendrá un costo asignado según la zona de instalación.

Thermosolutions Group S.A, no se hace responsable por los daños causados por instalaciones inadecuadas, que no cumpla con los requisitos del fabricante, así como las normas, código de construcción, código eléctrico, código mecánico e hidráulico de Costa Rica o por el uso indebido del artefacto, incluyendo la falta de mantenimiento. **Por esta razón se recomienda que su instalación sea realizada por nuestros técnicos.**

Los gastos por desmontaje y de traslado del calentador hasta el centro de servicio en Thermosolutions Group S.A, estarán a cargo del propietario, así como la reinstalación de este.

Los trabajos y/o servicios detallados a continuación, no forman parte del precio del producto a no ser que expresamente se indique lo contrario, por lo que no están cubiertos por la garantía y por lo tanto serán facturados por separado al cliente si este los solicita:

- Envío del producto a la dirección del cliente.
- La instalación de los equipos, salvo que expresamente se indique por escrito por algún miembro de la empresa.

	TH-ING-PL-01	Fecha aprobación: 17/05/2023
	Política de Garantía	Proceso: Ingeniería y desarrollo
	Sistema de Gestión	Rev. 02

- c) Mantenimiento preventivo o correctivo como el cambio de ánodo de sacrificio, el cual se recomienda se programe con el departamento de mantenimiento de la empresa una vez al año.
- d) Ninguno de los trabajos que se requiera para instalar el calentador tales como el retiro de puertas, adaptaciones eléctricas o de tuberías, remover ventanas, etc.
- e) El periodo de fabricación del calentador, indicado en la placa de datos, no puede ser mayor a dos años con la fecha de facturación de este.

#### **4.3 Restricciones de garantía**

La garantía sobre los calentadores quedará anulada si presenta una o más las siguientes condiciones:

- Daños en el calentador por malas instalaciones y/o reparaciones realizadas por personas externas a la compañía.
- No se encuentra dentro de la vigencia de la garantía según la especificación de cada producto.
- Si el cliente **no presenta la factura** de compra del calentador.
- Los calentadores presentan **alteraciones en los componentes**.
- Si el calentador presentara un golpe contundente que ponga en riesgo sus componentes internos.
- Si el calentador presenta resistencias quemadas por una mala instalación al no llenarlo de agua antes de energizar el calentador.
- El producto haya sido **abierto o manipulado** por personas no autorizadas y que de forma visible presente alguna alteración en sus componentes.
- Cuando el número de serie del equipo se encuentre alterado o la etiqueta haya sido removida.
- Por daños ocasionados por insectos o roedores.
- Si presenta daños causados por **fluctuaciones de voltaje (240v-120v) de la energía o descargas eléctricas** atmosféricas.
- Daños ocasionados por catástrofes naturales o como consecuencia de estas.
- Si el ánodo de sacrificio no ha sido cambiado dentro de los primeros 24 meses y el tanque interno se oxida (no aplica para Thermo Master, Thermo Plus, Thermo Max).
- Todo daño a estructuras, paredes, cielorraso, tejados o cualquier daño a terceros, provocado por una mala instalación de un equipo o la falencia de algún accesorio externo como la válvula de seguridad y el drenaje; en los casos que se requiera. **Exime a Thermosolutions group de toda responsabilidad.**

#### **4.4 Responsabilidades de los clientes al retirar el calentador**

Es obligatorio **conservar la copia de la orden de servicio** entregada por el personal de Thermosolutions. En caso de extravío debe presentarse con la cédula de identidad al retirar el calentador.

Si envía a una persona a retirarlo, debe presentarse con una carta de autorización y copia de la cédula de identidad.