DEPLUS

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFICIALES

GARANTÍA LIMITADA

La garantía limitada otorgada por DEPLUS cubre los productos y componentes especificados, sujetos a las siguientes condiciones:

Fecha de inicio de la garantía

Para equipos instalados en Florida por un contratista de HVAC con licencia, la cobertura comienza en la fecha de instalación original. La factura de instalación u otra prueba fiable puede utilizarse para verificar dicha fecha. En otras jurisdicciones, la fecha de inicio se determina conforme a la legislación aplicable y las condiciones de acreditación de instalación de esta garantía.

Plazos de garantía

Los plazos se indican en la siguiente tabla. Los sistemas Split y unidades tipo paquete (Packaged) residenciales de 1.5 a 5.0 toneladas incluyen diez (10) años de cobertura limitada para piezas y compresor, sin necesidad de registro. Las demás categorías conservan los plazos indicados, independientemente del registro cuando así lo exija la ley.

Warranty Terms	1 año	2 años	5 años	10 años
Sistema Split completo / Bomba de calor Inverter / Unidad Packaged registrada, de 1.5 a 5.0 toneladas. Aplicable a instalaciones residenciales.			**Serpentín del condensador**	**Partes / Compresor**
Sistema Split completo / Bomba de calor Inverter / Unidad Packaged estándar, de 1.5 a 5.0 toneladas. Aplicable a instalaciones residenciales.			**Partes / Compresor**	
Sistema Split completo / Unidad Packaged estándar o registrada, de 1.5 a 5.0 toneladas. Aplicable a instalaciones comerciales.	**Partes / Compresor**			
Sistema Mini Split registrado, de 9,000 a 36,000 BTU. Aplicable a instalaciones residenciales.		**Piezas / Compresor**		
Sistema Mini Split estándar, de 9,000 a 36,000 BTU. Aplicable a instalaciones residenciales y comerciales.	**Partes / Compresor**			
Accesorios y piezas	✓			

Registro del producto

DEPLUS solicita registrar los equipos dentro de los treinta (30) días posteriores a su instalación por un técnico HVAC con licencia. El registro es recomendado para facilitar la administración y el servicio de garantía, pero no es obligatorio para obtener o conservar la cobertura en Florida. El registro puede realizarse en www.deplusworld.com.

Cobertura de la garantía

La garantía cubre las piezas del producto que presenten defectos de materiales o fabricación, bajo uso normal y mantenimiento adecuado, durante el plazo de este acuerdo. La pieza del equipo cubierto será reemplazada por otra de características y funcionalidad iguales o similares. Salvo que la legislación aplicable disponga otra cosa, esta garantía limitada corresponde al comprador original en el lugar de instalación original. Para transferencias de inmuebles residenciales que reúnan los requisitos en Florida, el período restante de la garantía del fabricante se transfiere automáticamente al nuevo propietario conforme a la ley de Florida, sin cargos de transferencia ni reinicio del plazo.

Exclusiones de la garantía

Esta garantía no cubre los siguientes supuestos, por los que DEPLUS no será responsable:

1. Equipos que no hayan sido instalados por técnicos HVAC debidamente licenciados y certificados, cuando tales credenciales sean exigibles, de conformidad con los códigos, ordenanzas y buenas prácticas profesionales aplicables.
2. Equipos instalados fuera de Estados Unidos.
3. Equipos no instalados conforme a las instrucciones del fabricante.
4. Equipos retirados del lugar original de instalación y reinstalados en otra ubicación.
5. Mantenimiento de los equipos.
6. Daños ocasionados durante el envío o la manipulación.
7. Si la información de registro presentada no puede verificarse debido, entre otros motivos, a un número de licencia inválido o a datos erróneos, el proceso de verificación del registro no podrá completarse hasta que se corrija o aclare la información. La falta de registro o de verificación del registro, por sí sola, no reduce ni anula la cobertura cuando la ley aplicable lo prohíba.
8. Daños o reparaciones derivados de instalación defectuosa, uso indebido, aplicación incorrecta, servicio inadecuado, modificaciones no autorizadas u operación incorrecta.
9. Daños o reparaciones derivados de circunstancias externas fuera del control de DEPLUS, como incendios, tormentas, accidentes, inundaciones, tuberías rotas o congeladas, sobretensiones, voltaje insuficiente o excesivo, rayos o sustancias corrosivas cercanas.
10. Daños causados por piezas incompatibles, componentes de terceros, alteraciones no autorizadas, modificaciones o aplicaciones incorrectas. El mero uso de piezas de terceros no anula automáticamente la cobertura que corresponda.
11. Daños por servicio o mantenimiento inadecuado, incluida la falta de limpieza de filtros de aire, intercambiadores de calor, ventiladores y sopladores, lubricación necesaria de componentes internos y mantenimiento de accesorios externos.
12. Daños causados por refrigerantes o lubricantes sucios, reciclados o de tipo incorrecto.
13. Daños causados por humedad, aire, polvo, arena, suciedad u otros contaminantes que hayan ingresado al sistema.
14. Daños causados por continuar utilizando el producto después de una avería.
15. Daños o problemas de funcionamiento derivados de combinaciones incompatibles, selección incorrecta del producto, capacidad insuficiente o excesiva, instalación incorrecta o uso indebido.
16. Pérdida o reposición de refrigerante, lubricante o aceite.
17. Costos de mano de obra o servicios para retirar o reinstalar piezas, incluidos todos los cargos de servicio relacionados con una avería.
18. Accesorios como tuberías de conexión (line sets) y similares.
19. Costos de envío desde la fábrica del fabricante hasta el distribuidor y desde el distribuidor hasta el lugar donde se encuentre el equipo cubierto.
20. Para obtener asistencia de garantía, deberá proporcionarse, cuando esté disponible, una factura de instalación u otra prueba razonable de la fecha de instalación y de la licencia del instalador; la ausencia de un documento específico no elimina los derechos establecidos por la ley aplicable.

POLÍTICA DE VENTAS POR INTERNET

DEPLUS recomienda comprar a distribuidores mayoristas autorizados. La compra por internet o a un vendedor no autorizado no elimina por sí sola los derechos de garantía que la ley aplicable obligue a DEPLUS a respetar. Las reclamaciones siguen sujetas a verificación de autenticidad del producto, elegibilidad y defectos cubiertos.

Garantía restante

Toda pieza, componente o producto reemplazado conforme a esta garantía continuará cubierto únicamente durante el período restante de la garantía original del producto.

Procedimiento de garantía

DEPLUS proporcionará una pieza nueva o reacondicionada para reemplazar cualquier pieza que DEPLUS determine, a su exclusivo criterio, que ha fallado debido a defectos de materiales o fabricación bajo uso normal y mantenimiento adecuado. El propietario asumirá los costos de envío de la pieza. DEPLUS se reserva el derecho de solicitar la devolución de la pieza defectuosa antes o después de enviar el reemplazo. El propietario o técnico debe comunicarse con Soporte Técnico de DEPLUS al (224) 4-DEPLUS, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Este, mientras el técnico se encuentra en el lugar realizando el servicio. El producto puede

mostrar códigos de error o no. El técnico deberá estar presente durante el diagnóstico con el agente de Soporte Técnico de DEPLUS para describir los síntomas, realizar mediciones eléctricas y mecánicas y proporcionar otros datos necesarios. Aunque puede consultar manuales y materiales del sitio web de DEPLUS, deberá realizar el diagnóstico junto con el agente de Soporte Técnico para fines de garantía.

DEPLUS no puede diagnosticar a distancia un producto ni ofrecer soluciones sin resultados adecuados del diagnóstico.

Al comunicarse con Soporte Técnico, se debe proporcionar lo siguiente:

- Número de serie de la unidad.
- Factura de compra del producto y factura de instalación de un técnico HVAC con licencia.
- Número de caso (si corresponde) facilitado durante llamadas anteriores a Soporte Técnico de DEPLUS.
- DEPLUS puede solicitar fotografías, videos y otros datos de diagnóstico que considere necesarios antes de procesar la reclamación.

Presentación obligatoria de reclamaciones de garantía (Warranty Claims)

Todas las reclamaciones de garantía deberán enviarse a través de support.deplusworld.com, sin excepción, mediante un reporte completo y detallado de la falla. El reporte deberá incluir obligatoriamente:

1. Descripción exacta del problema que presenta la unidad, síntomas observados, códigos de error (si los hay) y resultados de diagnóstico.
2. Modelo y número de serie de la unidad.
3. Fecha de instalación de la unidad.
4. Fecha en que falló la pieza (failed part) y descripción de la pieza afectada.
5. Datos completos del cliente: nombre, dirección de instalación y número de teléfono.
6. Nombre y datos del técnico o contratista HVAC que realizó la instalación.
7. Fotografías y videos claros que documenten la falla, la unidad, la pieza afectada y cualquier código de error o condición relevante.

Plazo de resolución de reclamaciones

Una vez recibida toda la información y documentación requerida, el cliente deberá conceder a DEPLUS un plazo de 24 a 48 horas hábiles para revisar y resolver el caso de garantía. Este plazo comenzará a contar desde la recepción del expediente completo en support@deplusworld.com. Si se requieren pruebas adicionales, inspección de la pieza o información complementaria, DEPLUS notificará al solicitante y comunicará cualquier ampliación necesaria del plazo, sin perjuicio de los derechos que otorgue la legislación aplicable.

El reporte, junto con todas las fotografías y videos, deberá remitirse a support@deplusworld.com. No se procesarán reclamaciones incompletas o presentadas por otros canales hasta recibir la documentación requerida, salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario. Este requisito no limita los derechos de garantía reconocidos por la ley.

Devolución e inspección de piezas defectuosas

Todas las piezas reemplazadas bajo garantía estarán sujetas a inspección técnica por parte de DEPLUS. DEPLUS se reserva el derecho de solicitar la devolución de cualquier pieza reportada como defectuosa, antes o después de enviar una pieza de reemplazo, para verificar la falla y determinar si está cubierta por la garantía.

Si la inspección técnica determina que la pieza original funciona correctamente, no presenta defectos o que la falla reportada no está cubierta por la garantía, DEPLUS podrá cobrar al cliente o distribuidor el valor de la pieza de reemplazo suministrada, siempre que este cargo haya sido comunicado y aceptado previamente y esté permitido por la legislación aplicable.

DEPLUS comunicará los resultados de la inspección y cualquier cargo aplicable. Los resultados podrán documentarse mediante pruebas técnicas, fotografías, videos o informes de inspección.

Costos de mano de obra, materiales y otros gastos

Todos los costos de mano de obra y suministros o materiales utilizados o adquiridos en el lugar para sustituir la pieza defectuosa serán responsabilidad del propietario. La garantía no cubrirá otros gastos relacionados con diagnóstico, alojamiento, transporte, servicio, reparación, reemplazo, instalación, retiro, envío, etc.

Refrigerante

Los costos relacionados con carga, recarga, ajuste o extracción de refrigerante, así como el costo del propio refrigerante, no están cubiertos bajo ninguna circunstancia. Todos los productos pasan por rigurosos controles de calidad en distintas estaciones y salen de fábrica en condiciones adecuadas y sellados. Cada producto se prueba individualmente en cámaras de vacío con helio de alta sensibilidad para detectar fugas de refrigerante. DEPLUS no cubre reclamaciones por falta de refrigerante en productos nuevos detectada al recibirlos o durante la instalación, ni pérdidas posteriores de refrigerante en ningún momento.

Transferibilidad

La garantía no es renovable. La transferibilidad se rige por la sección Cobertura de la garantía y por la legislación aplicable, incluida la sección 559.956 de los Estatutos de Florida para las transferencias residenciales que reúnan los requisitos.

Recursos legales

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Los consumidores pueden comunicarse con Soporte Técnico de DEPLUS para intentar una solución informal. Ninguna disposición de esta garantía limita derechos o recursos legales a los que no se pueda renunciar. Todo acuerdo de arbitraje vinculante deberá revisarse por separado para verificar su cumplimiento con la legislación federal y estatal aplicable.

Cancelación

Esta garantía limitada se proporciona con el producto cubierto y no requiere un contrato de garantía pagado por separado. El cliente puede comunicarse con DEPLUS para solicitar asistencia o cancelar un registro opcional del producto; cancelar el registro no cancela sus derechos de garantía. DEPLUS puede rechazar reclamaciones fraudulentas o que estén fuera de la cobertura indicada, sujeto a la ley aplicable. Ninguna disposición de este documento restringe derechos irrenunciables del consumidor.