

1. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Objeto

El presente documento recoge las normas generales que establece INTERNACIONAL HISPACOLD, S.A., en adelante HISPACOLD, para asegurar, durante el periodo de garantía, la cobertura de los sistemas, componentes y accesorios que fabrica o comercializa, así como la máxima calidad del servicio postventa que ofrece a todos sus clientes.

En caso de existir condiciones particulares de garantías con terceros que contradigan a las que se indican en este documento de condiciones generales, las condiciones particulares prevalecerán sobre las generales. Para condiciones concretas establecidas en este documento de condiciones generales que no aparezcan en las particulares, se entenderá que esas condiciones concretas del presente documento tienen vigor y validez en las particulares.

1.2. Definiciones

Sistemas: Conjunto de componentes y accesorios, que interconectados (tanto mecánica como eléctricamente), o conectados con otros elementos del vehículo, permiten la generación de la energía térmica, el transporte y la utilización de dicha energía, con el objetivo de conseguir las condiciones, totales o parciales de confort térmico en el interior del vehículo. Un sistema de climatización completo se compone al menos de una unidad de disipación de calor, una unidad de consumo de la energía térmica, un compresor con accionamientos mecánicos y bancada de fijación al vehículo, un cuadro de mando, tuberías y racores de conexión.

Componentes principales: Cada una de las partes principales (en adelante, componentes) en que se compone un sistema de climatización. En particular, a modo de ejemplo, tienen consideración de componentes las unidades de techo, compresores con/sin accesorios de conexión, cuadros de mando, anti-vahos, centrales de calefacción, etc

Accesorios: elementos que permiten la conexión entre los diferentes componentes principales que configuran el sistema de climatización.

Recambios: Cada una de las partes con funcionalidad independiente, cuya venta para sustituir a otras partes de componentes que hayan resultado averiadas y/o dañadas con anterioridad, haya sido autorizada por HISPACOLD.

Puesta en marcha: procedimiento de verificación de la instalación de los diferentes componentes y accesorios que configuran el sistema de aire acondicionado

Comprador: cualquier empresa que adquiera sistemas, y/o componentes y accesorios a HISPACOLD para su incorporación final en un vehículo nuevo o en un vehículo reacondicionado.

Servicio Oficial Hispacold: Cualquier taller de reparación autorizado por HISPACOLD

Distribuidor Oficial: empresa autorizada por HISPACOLD para la compra/venta de recambios en un país, así como para la coordinación de la post venta en dicho país.

Cliente final: Empresa o persona física propietaria y/o explotadora del vehículo en el que se encuentran instalados componentes y/o accesorios fabricados o comercializados por HISPACOLD

Fecha de primera matriculación: Fecha en la que se produce la primera asignación de una matrícula a un vehículo, que lo identifica como autorizado para circular por las vías públicas, y que se registra en el permiso de circulación del vehículo.

1.3. Listado de contactos

En la página web: www.hispacold.es se incluyen los contactos principales en HISPACOLD relacionados con las Áreas de Post venta y Gestión de Ventas de Recambios así como con el Procedimiento de Gestión de Garantías.

2. CONDICIONES DE GARANTÍA HISPACOLD

2.1. Aplicación y cobertura de la Garantía HISPACOLD

La garantía es de aplicación en los siguientes supuestos:

- Que se trate de producto fabricado o comercializado por HISPACOLD.
- Que tenga activada la póliza de garantía.
- Que cumpla con las condiciones generales de garantía y posventa de HISPACOLD
- Que la reparación se haya realizado por un Servicio Oficial de Hispacold o concesionario autorizado.

La garantía cubre:

- La reposición o reparación (a criterio de HISPACOLD) de la pieza averiada. En cualquiera de los casos, la garantía del material sustitutivo o reparado, tendrá efecto hasta el momento en que finalice la garantía original del equipo o componente.
- La mano de obra resultante de la sustitución de la pieza averiada, según las tasaciones horarias definidas por ésta (conforme al país para el que se ha activado la póliza de garantía).

- Los gastos de transporte hasta el punto de entrega del material original, utilizando medios de transporte habituales.

2.2. Plazo de cobertura de garantía de sistemas y/o componentes

La garantía tendrá un periodo de validez de doce meses o 150.000 km (cualquiera de los dos acontecimientos que se produzca en primer lugar) desde la fecha de matriculación del vehículo, siempre y cuando no se hayan superado dieciocho meses desde la fecha de emisión de la factura.

2.3 Plazo de cobertura de garantía de recambios

Para vehículos fuera de garantía, HISPACOLD concede una cobertura de 6 meses a sus recambios, a partir de la fecha de inicio de garantía del recambio.

2.4 Fecha de inicio y fin de la garantía

2.4.1. Sistemas y componentes

Como fecha de inicio de garantía HISPACOLD de sistemas y componentes (fecha en la que empieza a computar el plazo de cobertura de garantía), se considera la fecha de primera matriculación del vehículo, una vez que se haya activado la póliza de garantías y siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el apartado 3.

Como fecha de fin de garantía, se consideran los plazos indicados en el apartado 2.2, a partir de la fecha de matriculación del vehículo, o seis meses adicionales desde la emisión de la factura del sistema y/o componente al comprador, cualquiera de los dos acontecimientos que se produzca en primer lugar.

2.4.2 Recambios

Como fecha de inicio de la garantía de recambios HISPACOLD, se considerará la fecha de emisión de la factura del recambio al cliente final por parte de HISPACOLD, sus servicios oficiales o sus distribuidores oficiales.

3. PLAZO MÁXIMO DE INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS O COMPONENTES Y ACCESORIOS HISPACOLD

La instalación del sistema de climatización o la de los componentes y accesorios, debe realizarse en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de emisión de la factura por parte de HISPACOLD. En el supuesto en que la instalación se produzca fuera del plazo máximo, sin previo aviso a HISPACOLD, la fecha de inicio de garantía tendrá lugar a partir de los seis meses desde la fecha de facturación del sistema o los componentes y accesorios por parte de HISPACOLD.

4. PUESTA EN MARCHA (PDI) Y AUDITORÍAS DE INSTALACIÓN

HISPACOLD ofrece en algunos mercados, la posibilidad de contratar un servicio de puesta en marcha de sus sistemas o componentes al comprador. Este servicio se puede contratar en el momento de la adquisición de los sistemas o componentes, y consiste en una revisión realizada por nuestros servicios oficiales con el objetivo de garantizar la ausencia de incidencias durante el proceso de fabricación del vehículo, así como la correcta instalación de los sistemas y componentes HISPACOLD que puedan afectar al funcionamiento de los mismos. Adicionalmente, HISPACOLD puede auditar sin cargo para el comprador, el proceso de instalación de los sistemas de climatización o componentes durante la fabricación del vehículo para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.

En cualquiera de los casos, HISPACOLD pondrá en conocimiento del comprador las incidencias detectadas pero en ningún momento se responsabilizará de la ejecución de los trabajos de instalación, ni de su subsanación o reparación una vez detectados y puestos en conocimiento del comprador. La detección de algunas incidencias podría invalidar total o parcialmente la garantía hasta que HISPACOLD no tenga constancia de que la anomalía haya quedado subsanada de forma permanente y duradera.

HISPACOLD no asumirá ninguna responsabilidad frente a cualquier vicio oculto en la instalación de los sistemas o componentes que se haya producido durante el proceso de fabricación de los vehículos, que pueda afectar directa o indirectamente a los sistemas o componentes de climatización, y que no se haya detectado durante la puesta en marcha o auditoría de instalación.

5. POLIZA DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA

HISPACOLD ofrece al comprador la posibilidad de ampliar y extender la garantía de los equipos, en el momento de la adquisición de sus sistemas o componentes. Para ello, es necesario que se validen por parte de HISPACOLD las condiciones en las que estos prestan servicio, y que se realicen las operaciones básicas de mantenimiento reflejadas en la Póliza de Garantía HISPACOLD. La póliza de extensión de garantía debe haber sido otorgada por escrito por el representante legal de HISPACOLD, debidamente autorizado a tal efecto.

6. ACTIVACIÓN DE LA PÓLIZA DE GARANTÍA

HISPACOLD entrega junto a sus sistemas o componentes la Póliza de Garantía. Para proceder a la activación de dicha póliza de garantía y que la garantía tenga efecto, el comprador debe facilitar a HISPACOLD los datos descritos en dicha póliza.

7. SERVICIO POSTVENTA

HISPACOLD dispone de su propia red de talleres oficiales. Al tratarse de una red en continua evolución, se recomienda siempre que se consulte la versión actualizada del documento a través de la web: www.hispacold.es o utilizando el link directo: <http://www.hispacold.es/es/red-mundial>

En caso de una avería dentro del periodo de garantía, el cliente final debe desplazarse al taller oficial más próximo, donde será atendido por nuestros especialistas. En caso de que la póliza de garantía se haya activado previamente, no será necesaria autorización previa de HISPACOLD para que el taller pueda realizar la intervención sobre el vehículo. Se recomienda por tanto que se proceda a la activación de la póliza de garantía en la mayor brevedad antes de la matriculación del vehículo, según se indica en el apartado 7 del presente documento.

La tramitación de la garantía a HISPACOLD solo la pueden realizar sus talleres oficiales, no se tramitarán garantías de trabajos de reparación por talleres ajenos a la red oficial de postventa Hispacold.

8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

HISPACOLD pone en conocimiento del comprador, de forma escrita u oral, las directrices necesarias para la correcta instalación, puesta en marcha y manteniendo periódico del producto, por lo que HISPACOLD no será responsable de cualesquiera operaciones realizadas por el comprador, o por terceras partes, en contra de dichas directrices o ignorando las mismas.

Solamente se podrá invocar la garantía y la responsabilidad contractual o legal de HISPACOLD cuando el comprador haya pagado el precio íntegro del material suministrado dentro del plazo acordado. La cuantía de dichas garantías nunca podrá ser superior al importe del valor de compra del material o de las piezas defectuosas.

9. INVALIDACIÓN DE LA GARANTÍA HISPACOLD

HISPACOLD, o cualquiera de sus talleres oficiales, no aceptarán gastos en garantía en los siguientes supuestos:

- Incorrecto almacenamiento del material por parte del comprador o transportista.
- Contravenir las recomendaciones de HISPACOLD o de las normas del buen hacer propio de las mejores prácticas productivas, industriales, de ingeniería o de proyectos industriales de idéntica o semejante naturaleza, en el montaje, conexionado y/o instalación del material suministrado por HISPACOLD durante la fabricación del vehículo.
- En caso de manipulación o utilización defectuosa o incorrecta de los productos vendidos por HISPACOLD, así como de una indebida reparación de los mismos realizada por terceros.
- Averías producidas por suciedad, corrosión o incrustaciones en los intercambiadores y demás dispositivos del circuito refrigerante, imputables a la falta de diligencia y compromiso del comprador o sus empleados o trabajadores.
- Incorporación, por el comprador o por terceros, sin aprobación previa por escrito de HISPACOLD de materiales no suministrados por HISPACOLD, en sus sistemas.
- Actuaciones de regulación y control sobre los sistemas o componentes suministrados por HISPACOLD sin previa validación escrita por parte de ésta.
- Averías ocasionadas por un deficiente mantenimiento de los equipos y accesorios durante el periodo de garantía por parte del comprador, su cliente, o de quien tenga la responsabilidad de realizar este mantenimiento preventivo.
- Averías producidas por una tensión de alimentación eléctrica distinta a la requerida o inestable,
- Averías producidas por un caudal de aire distinto al recomendado, por obstrucciones, suciedad, recirculaciones o por limitaciones constructivas del propio vehículo.
- Averías en el circuito de agua de calefacción provocadas por un caudal o composición química diferente a la recomendada.
- Averías producidas por ausencia o desactivación de protecciones recomendadas y/o necesarias como pueden ser presostatos, filtros, válvulas de regulación, etc
- Utilización de piezas no originales HISPACOLD dentro de sus sistemas, componentes y accesorios.

10. EXENCIONES DE LA GARANTÍA

La garantía no cubre:

- La relación de componentes llamados consumibles debido al desgaste: los filtros deshidratadores, los filtros de aire, aceite, correas, escobillas, fusibles y relés, juntas ...
- Las recargas de gas, si no hay una reparación que solucione el origen de la fuga.
- Cualquier gasto extraordinario derivado de servicio excepcional.
- Las operaciones de mantenimiento habituales descritas en la Póliza de Garantía
- Los materiales que hayan sido dañados por causas externas. A modo de ejemplo, pero sin limitación a otras causas, se consideran causas externas, el efecto del hielo, fuego, productos químicos, causas medioambientales o meteorológicas extraordinarias, etc.
- El funcionamiento de los sistemas o componentes en condiciones extremas de vibración, por el tipo de ruta.
- El funcionamiento de los sistemas o componentes en condiciones medioambientales extremas, fuera de los límites establecidos, por altas concentraciones de sal, fosfatos, minerales, etc.
- Los desplazamientos hasta el vehículo para realizar reparaciones en garantía, siendo el cliente final quien debe desplazar el vehículo hasta el taller por este
- Los costes de inmovilización forzosa del vehículo, costes por remolques, horas extraordinarias fuera de la jornada laboral, días festivos, etc
- Los cargos por vehículo de sustitución, o gratificaciones al pasaje o conductores.
- Fugas de fluido en conexiones que no hayan sido realizadas por HISPACOLD o sus servicios oficiales
- Averías o incidencias derivadas del roce o interferencias entre los sistemas o componentes HISPACOLD y otros elementos de la carrocería o del vehículo.
- Incidencias o averías derivadas de una carga de refrigerante inadecuada.

Plazos especiales de garantía:

- Doce (12) meses desde la fecha de matriculación o 100 000km, lo primero que cumpla, para fugas por juntas, sellos mecánicos, uniones atornilladas, uniones racoradas o por bridas, soldaduras y retenes.
- Doce (12) meses desde la fecha de la matriculación o 100.000km, lo primero que cumpla, para poleas en general, como poleas de embrague, tensoras, intermedias, guías.... siempre en cuando forme parte del alcance de suministro de la carrocería.
- Doce meses (12) desde la fecha de la matriculación o 100.000km, lo primero que cumpla, para los problemas de ajustes y desalienaciones originados durante el ensamblaje del grupo compresor siempre en cuando los elementos de sujeción y de tensado formen parte del alcance de suministro de la carrocería

Adicionalmente, HISPACOLD puede solicitar información adicional aclaratoria, de manera puntual o de forma sistemática, para tipos de averías concretas, devoluciones de materiales defectuosos, etc para poder atender determinadas averías en garantía.

11. VENTA DE RECAMBIOS

Se aconseja acudir al distribuidor o al taller oficial HISPACOLD más cercano, al tratarse de una red en continua evolución, se recomienda siempre que se consulte la versión actualizada a través de la web de HISPACOLD o utilizando el link directo <http://www.hispacold.es/es/red-mundia>.

En caso de no disponer de un punto de suministro en el mismo país, se puede contactar directamente con el área de Postventa, cuyo contacto aparece en la web: www.hispacold.es o a través del link directo: <http://www.hispacold.es/es/contacto/sat>

11.1 Catálogo

El listado de los recambios de gran rotación se encuentran disponibles en la página web: <https://hispacoldparts.hispacold.es>, para disponer de acceso se deben de poner en contacto con el área de Gestión Ventas a través de la web: www.hispacold.es o utilizando el link <http://www.hispacold.es/es/contacto/gestion-de-ventas>.

11.2. Tarifa

La tarifa vigente de los recambios se debe de consultar al Área de Gestión de Ventas a través de la web: www.hispacold.es o utilizando el link directo <http://www.hispacold.es/es/contacto/gestion-de-ventas>.