

Manual de garantía del filtrado HEPA

(Política del distribuidor de Webasto)

Contenido

Propósito	3
Distribución externa	3
Políticas	4
Resumen de la política de garantía	4
Período de garantía	4
Placa de identificación	4
Qué está cubierto por la garantía	4
Qué NO está cubierto por la garantía	5
Responsabilidades del propietario	5
Registro del producto:	5
Procedimiento para realizar trabajos de garantía	5
Rendimiento de reparación	5
Envío de reclamos	6
Presentación de reclamos en papel	6
Declaración de definición de defecto de cero millas/hora	6
Autorización de devolución de materiales (RMA)	7
Reembolso de reclamos:	7
Reclamos rechazados:	7
Pruebas y diagnóstico	7
Autorización de devolución de materiales (RMA)	8
Reembolso de reclamos:	8
Reclamos rechazados:	8
Guía de mano de obra de tarifa plana	9
Pruebas y diagnóstico	9
Apéndices	11
Apéndice A: Garantía limitada no transferible	11
Apéndice C: Modelo de formulario de reclamación de garantía	12
Apéndice D: Ejemplo de etiqueta de piezas defectuosas	13

Propósito

El propósito de este manual es proporcionar al distribuidor instrucciones específicas de "cómo proceder" en caso de encontrar defectos en el producto dentro del período de garantía limitada. Este manual proporciona las políticas y procedimientos a seguir para los reclamos de garantía y reembolso. Utilice los apéndices para hacer referencia a la documentación específica necesaria para completar correctamente un reclamo de garantía.

Distribución externa

Este manual está disponible a través del sitio web técnico de Webasto Thermo & Comfort North America Inc. <http://www.techwebasto.com>. Un comerciante o distribuidor puede solicitar una copia de este documento en cualquier momento utilizando los siguientes medios de contacto.

Webasto Thermo & Comfort North America Inc. (en lo sucesivo, Webasto)

Teléfono:	(800) 860-7866
Correo electrónico:	warranty-us@webasto.com
Correo postal:	Webasto Thermo & Comfort North America, Inc. ATTN: Soporte técnico 15083 North Rd. Fenton, MI 48430

Políticas

Resumen de la política de garantía

Webasto garantiza los productos de filtro HEPA fabricados o suministrados por Webasto Thermo & Comfort North America Inc., sujetos a las certificaciones indicadas. Webasto garantiza que, durante el período que se establece a continuación, estos productos están libres de defectos de mano de obra y materiales, siempre que dichos productos se instalen, operen y mantengan de acuerdo con las instrucciones escritas específicas de Webasto.

ESTA GARANTÍA NO ES TRANSFERIBLE. LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS INCLUIDAS LAS DE COMERCIABILIDAD Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR ESTÁN EXPRESAMENTE LIMITADAS A LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA. WEBASTO RECHAZA CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENTES.

ALGUNOS ESTADOS Y PROVINCIAS CANADIENSES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, POR LO QUE LAS LIMITACIONES O EXCLUSIONES ANTERIORES PUEDEN NO APLICARSE EN SU CASO. ESTA GARANTÍA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS Y TAMBIÉN PUEDE TENER OTROS DERECHOS QUE VARÍAN EN CADA ESTADO Y PROVINCIA CANADIENSES.

WEBASTO SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR ESTOS TÉRMINOS DE GARANTÍA SIN PREVIO AVISO PARA CUMPLIR CON LA POLÍTICA O LAS LEYES QUE RIGEN LOS PROBLEMAS DE GARANTÍA EN LOS ESTADOS O PAÍSES QUE TIENEN RECURSOS ESPECÍFICOS DIFERENTES O ADICIONALES A LOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO.

Período de garantía

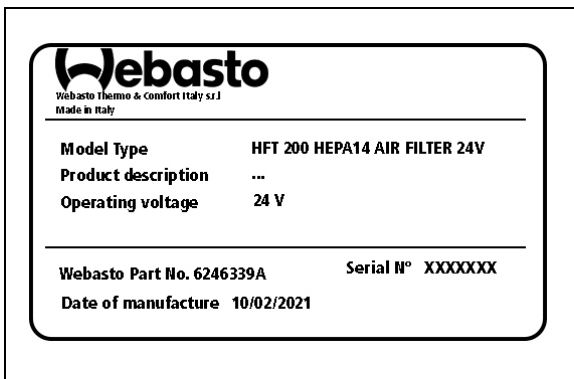
Webasto Thermo & Comfort North America, Inc. garantiza sus productos de filtrado contra defectos de material y mano de obra durante dos (2) años a partir de la fecha de instalación o registro del vehículo.

Las piezas de repuesto están cubiertas durante seis (6) meses o el resto del período de garantía original, el que sea más largo.

La intención de la garantía de Webasto es proteger al usuario final original del producto contra defectos y proporcionar reparación y reemplazo gratuitos de las piezas defectuosas de la manera aquí provista. Durante el período de garantía, el recurso exclusivo será que Webasto, a su discreción, repare o reemplace aquellas piezas que se demuestre que tienen defectos de material o mano de obra.

Placa de identificación

El número de serie y el voltaje de funcionamiento se pueden encontrar en la placa de identificación en el exterior de la carcasa del filtro.



Qué está cubierto por la garantía

Webasto cubre los siguientes elementos y procedimientos:

- Pruebas y diagnóstico como se describe en la guía de tiempo de trabajo de tarifa plana en la página 10.
- Reparación del producto (según los procedimientos de reparación documentados) y componentes como se describe en la Guía de tiempo permitido en la página 10.
- Todas las piezas accesorias del filtro acompañadas de un comprobante de compra son elegibles para una garantía de 6 meses.

Qué NO está cubierto por la garantía

Webasto excluye y limita específicamente la garantía de lo siguiente:

- Desgaste normal de piezas de servicio como fusibles y elementos del filtro.
- Piezas eléctricas abiertas (no selladas en caja original).
- Daños provocados por un uso inadecuado. Consulte el manual de instalación relacionado con el producto para conocer el uso adecuado.
- Daños al producto en tránsito. Todos los reclamos deben presentarse al transportista.
- Instalación incorrecta, que no está de acuerdo con las instrucciones de instalación válidas proporcionadas o las aplicaciones OEM aprobadas.
- Deterioro debido al desgaste normal, corrosión, abuso, daño, accidente, almacenamiento u operación inadecuados, falta de mantenimiento requerido.
- Modificación del producto por alteración, uso de piezas no originales o reparación por personal no autorizado.
- Pérdida económica por gastos relacionados con viajes, discapacidad del vehículo, lesiones personales u otros daños incidentales o consecuentes que surjan de cualquier incumplimiento de esta garantía expresa.
- Elementos del filtro.

La garantía de Webasto se aplica a las piezas o sistemas que experimentan una falla mientras están en servicio. Si se experimenta una falla de "0 horas" o "lista para usar", comuníquese con Webasto al:

Teléfono:	(800) 860-7866
Correo electrónico:	warranty-us@webasto.com

Responsabilidades del propietario

Se requiere dar mantenimiento al filtro según sea necesario. Si bien cualquier empresa puede realizar dicho mantenimiento, Webasto recomienda que el propietario del vehículo utilice únicamente un distribuidor autorizado de Webasto. Los filtros no están cubiertos por la garantía.

Registro del producto:

El producto puede registrarse visitando www.techwebasto.com. Se requiere un comprobante de compra para todos los productos que no están registrados.

Esta garantía otorga al propietario del producto derechos legales específicos y también puede tener otros derechos que varían según el estado o la provincia.

Procedimiento para realizar trabajos de garantía

Las publicaciones técnicas como manuales técnicos, manuales de piezas y boletines de servicio están disponibles a través del sitio web técnico de Webasto (<http://www.techwebasto.com>). Periódicamente se envían boletines que también incluyen actualizaciones informativas del producto. Es importante mantener estas publicaciones y consultarlas cuando sea necesario para realizar un diagnóstico y una reparación adecuados de los productos Webasto.

Una vez que se hayan examinado el producto y la instalación y se hayan determinado los pasos de reparación adecuados, el trabajo de garantía debe ser realizado por un distribuidor autorizado de Webasto.

Rendimiento de reparación

- 1) Se debe realizar una verificación de los conectores, fusibles, cableado e integridad de la batería, cuando corresponda, antes de realizar cualquier procedimiento de prueba de diagnóstico.
- 2) Usando el manual de servicio y reparación apropiado, el técnico debe proceder a probar y diagnosticar para aislar los componentes defectuosos.
- 3) Continúe con la desinstalación e instalación de los componentes.
- 4) Realice pruebas operativas posteriores a la reparación.
- 5)

Cualquier pieza reemplazada bajo garantía debe ser probada para confirmar que está defectuosa. Las piezas que deben probarse son, entre otras:

- Motores

- Sellos de extremos

Envío de reclamos

Presentación de reclamos en papel

Los formularios de reclamo de garantía (artículo N.º 907859) se pueden solicitar a través del servicio de atención al cliente. (800) 860-7866.

1. Complete el Formulario de reclamo de Webasto N.º 907859. (Las copias enviadas por **FAX** no serán aceptadas)
 - o Copia en blanco: envíela a Webasto Thermo & Comfort North America, Inc.
 - o Copia en amarillo: copia del distribuidor
 - o Copia en rosa: conservar con piezas defectuosas
2. Los reclamos de garantía deben enviarse dentro de los 90 días hábiles a partir de la fecha del servicio.
3. También se rechazarán los reclamos enviados que contengan campos sombreados incompletos. Asegúrese de que todos los códigos de falla descubiertos durante el proceso de diagnóstico, así como los procedimientos de prueba asociados realizados, se anoten en el campo de descripción del problema.
4. Los reclamos aprobados se reembolsarán mediante una nota de crédito a la cuenta del distribuidor asociado.
5. Webasto procesará los reclamos aprobados o los productos devueltos para su evaluación dentro de un (1) mes de haberlos recibido en WTNA.
6. Las piezas defectuosas deben etiquetarse de manera adecuada y guardarse en la instalación de reparación durante 90 días a partir de la fecha de servicio. Consultar la página 13 para ver un ejemplo de las etiquetas de piezas defectuosas.

AVISO IMPORTANTE: Webasto Thermo & Comfort North America Inc. debe recibir el reclamo de garantía dentro de los 90 días posteriores a la fecha de reparación del servicio. Los reclamos enviados más de 90 días después de la fecha de reparación serán rechazados.

Envíe los formularios completados a: Webasto Thermo & Comfort North America, Inc.
ATTN: Administración de garantía
15083 North Road
Fenton, MI 48430

Declaración de definición de defecto de cero millas/hora

Un defecto de cero millas/hora se define como cualquier falla que ocurre en un producto nuevo antes o durante el tiempo de instalación y primera prueba operativa. Un defecto se define como cualquier problema que no permitirá que el producto funcione como fue diseñado para un estándar de operación predeterminado bajo las condiciones en las que el producto ha sido probado. Otros ejemplos de defectos de cero millas incluyen, entre otros, piezas incorrectas, documentación o papeleo faltante o incorrecto, etiqueta incorrecta.

Póngase en contacto con el Departamento técnico de Webasto

Autorización de devolución de materiales (RMA)

Se requiere una Autorización de devolución de materiales (RMA) de Webasto antes de devolver cualquier producto. El Departamento de garantías y devoluciones de Webasto proporcionará al distribuidor un número RMA e instrucciones de envío. El número de RMA debe aparecer en un lugar destacado en el contenedor de envío y debe mencionarse en toda la correspondencia relacionada con el producto devuelto.

Para ponerse en contacto con el Departamento de garantías y devoluciones de Webasto:

(800) 860-7866 o (810) 593-6000

Tenga a mano la siguiente información antes de solicitar una RMA:

- Factura de venta original
- El motivo de la devolución.

AVISO IMPORTANTE: Cuando cualquier producto se devuelve sin una RMA, se cobrará una tarifa de administración de \$ 50.00 a la cuenta del distribuidor asociado.

Reembolso de reclamos:

Tiempos de trabajo:	La recuperación se basa en la guía de tiempo de mano de obra aplicable que comienza en la página 10.
Tasa de trabajo:	La recuperación se basa en la tarifa estándar de servicio del distribuidor, que es una tarifa publicada y verificable.
Piezas:	La recuperación se basa en el costo de los componentes más el margen de beneficio para el envío y la manipulación.

Reclamos rechazados:

En el caso de que un reclamo sea rechazado o modificado, se notificará debidamente al distribuidor describiendo el motivo de la modificación o rechazo.

Tenga en cuenta: Los componentes de mantenimiento, incluidos los elementos de filtrado no están cubiertos. Para obtener una lista completa de los componentes no cubiertos, consulte las páginas 4 y 5.

Guía de mano de obra de tarifa plana

El tiempo de trabajo máximo permitido es una combinación de pruebas y diagnóstico y una de las siguientes operaciones:

1. Reparación de componentes exteriores
2. Reparación de componentes de fácil acceso
3. Complete la reparación de desmontaje y vuelva a montar.

Pruebas y diagnóstico

Se requiere una prueba funcional para aislar los componentes defectuosos.

El tiempo permitido de prueba y diagnóstico incluye pruebas operativas posteriores a la reparación.

Los reclamos con tiempos de mano de obra que excedan los tiempos enumerados en este manual sin aprobación, por escrito, se ajustarán en consecuencia.

Autorización de devolución de materiales (RMA)

Se requiere una Autorización de devolución de materiales (RMA) de Webasto antes de devolver cualquier producto. El Departamento de garantías y devoluciones de Webasto proporcionará al distribuidor un número RMA e instrucciones de envío. El número de RMA debe aparecer en un lugar destacado en el contenedor de envío y debe mencionarse en toda la correspondencia relacionada con el producto devuelto.

Para ponerse en contacto con el Departamento de garantías y devoluciones de Webasto:

(800) 860-7866 o (810) 593-6000

Tenga a mano la siguiente información antes de solicitar una RMA:

- El número de serie y/o el número de factura original.
- El motivo de la devolución.

AVISO IMPORTANTE: Cuando cualquier producto se devuelve sin una RMA, se cobrará una tarifa de administración de \$ 50.00 a la cuenta del distribuidor asociado.

Reembolso de reclamos:

- Tiempos de viaje: El tiempo de viaje SOLO está cubierto para reclamos de calentadores marinos. Debe proporcionar un comprobante de compra de un distribuidor de productos marinos autorizado por Webasto.
- Tiempos de trabajo: La recuperación se basa en la guía de tiempo de mano de obra aplicable que comienza en la página 70.
- Tasa de trabajo: La recuperación se basa en la tarifa estándar de servicio del distribuidor, que es una tarifa publicada y verificable.
- Piezas: La recuperación se basa en el costo de los componentes más el margen de beneficio para el envío y la manipulación.

Reclamos rechazados:

En el caso de que un reclamo sea rechazado o modificado, se notificará debidamente al distribuidor describiendo el motivo de la modificación o rechazo.

Tenga en cuenta: Los componentes de mantenimiento, incluidos los filtros y fusibles no están cubiertos. Para obtener una lista completa de los componentes no cubiertos, consulte las páginas 4 y 5.

Guía de mano de obra de tarifa plana

El tiempo de trabajo máximo permitido es una combinación de pruebas y diagnóstico y una de las siguientes operaciones:

4. Reparación de componentes exteriores
5. Reparación de componentes de fácil acceso
6. Complete la reparación de desmontaje y vuelva a montar.

Pruebas y diagnóstico

Se requiere una prueba funcional para aislar los componentes defectuosos.

El tiempo permitido de prueba y diagnóstico incluye pruebas operativas posteriores a la reparación.

Los reclamos con tiempos de mano de obra que excedan los tiempos enumerados en este manual sin aprobación, por escrito, se ajustarán en consecuencia.

Modelo:	HFT 200		
	HFT 300		
	HFT 600		
	Descripción de la pieza	Operación	Margen de tiempo (minutos)
Pruebas y diagnóstico			30
	Unidad: Reemplazar	Reemplazar	30
	Interruptor de ENCENDIDO / APAGADO (HFT 300)	Reemplazar	15
	Ventilador	Reemplazar	15
	Conjunto de ventilador y motor	Reemplazar	12
	Fuente de alimentación	Reemplazar	12
	Convertidor DC - DC	Reemplazar	12
	Carcasa del conector	Reemplazar	12

Apéndices

Apéndice A: Garantía limitada no transferible

GARANTÍA LIMITADA NO TRANSFERIBLE

Webasto Thermo & Comfort North America, Inc. (en lo sucesivo, Webasto) garantiza sus productos de filtración contra defectos de material y mano de obra durante dos (2) años a partir del momento de la instalación o la fecha de registro del vehículo para la instalación del equipo original (OEM). Este período de garantía no puede exceder los tres (3) años a partir de la fecha original de venta por parte de Webasto. Este período de garantía puede ser reemplazado por acuerdos contractuales escritos.

Las piezas de repuesto están cubiertas durante seis (6) meses o el resto del período de garantía original, el que sea más largo.

La intención de la garantía de Webasto es proteger al usuario final original del producto contra defectos y proporcionar reparación y reemplazo gratuitos de las piezas defectuosas de la manera aquí provista. Durante el período de garantía, el recurso exclusivo será que Webasto, a su discreción, repare o reemplace aquellas piezas que se demuestre que tienen defectos de material o mano de obra.

Si bien la garantía se proporciona al "usuario final original", debe administrarse y llevarse a cabo a través de un distribuidor autorizado de Webasto (cuando corresponda) de acuerdo con la política de garantía de Webasto o el acuerdo contractual entre Webasto y una segunda parte. Para localizar el distribuidor autorizado de Webasto más cercano para el servicio de garantía, visite <http://www.webasto.com> o llame al (800) 860-7866 en EE. UU., (800) 667-8900 en Canadá.

Limitaciones: Webasto excluye y limita específicamente la garantía de lo siguiente:

- Instalaciones inadecuadas.
- Desgaste normal de las piezas de servicio: **(los filtros y fusibles no están cubiertos)**
- Daños al producto en tránsito. Todos los reclamos deben presentarse al transportista.
- Instalación incorrecta, que no está de acuerdo con las instrucciones de instalación válidas proporcionadas o las aplicaciones OEM aprobadas.
- Deterioro debido al desgaste normal, corrosión, abuso, daño, accidente, almacenamiento u operación inadecuados, falta de mantenimiento razonable y requerido.
- Modificación del producto por alteración, uso de piezas no originales o reparación por personal no autorizado.
- Pérdida económica por gastos relacionados con viajes, discapacidad del vehículo, lesiones personales u otros daños incidentales o consecuentes que surjan de cualquier incumplimiento de esta garantía expresa.

Registro del producto:

El producto puede registrarse visitando www.techwebasto.com. Se requiere un comprobante de compra para todos los productos que no están registrados.


ESTA GARANTÍA NO ES TRANSFERIBLE.

LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS INCLUIDAS LAS DE COMERCIABILIDAD Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR ESTÁN EXPRESAMENTE LIMITADAS A LA DURACIÓN DE ESTA GARANTÍA. WEBASTO RECHAZA CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENTES.


ALGUNOS ESTADOS Y PROVINCIAS CANADIENSES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, POR LO QUE LAS LIMITACIONES O EXCLUSIONES ANTERIORES PUEDEN NO APLICARSE EN SU CASO. ESTA GARANTÍA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS Y TAMBIÉN PUEDE TENER OTROS DERECHOS QUE VARÍAN EN CADA ESTADO Y PROVINCIA CANADIENSES.

WEBASTO SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR ESTOS TÉRMINOS DE GARANTÍA SIN PREVIO AVISO PARA CUMPLIR CON LA POLÍTICA O LAS LEYES QUE RIGEN LOS PROBLEMAS DE GARANTÍA EN LOS ESTADOS O PAÍSES QUE TIENEN RECURSOS ESPECÍFICOS DIFERENTES O ADICIONALES A LOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO.

Apéndice C: Modelo de formulario de reclamación de garantía



Webasto
Feel the drive
15983 North Road - Fenton, MI 48430
Ph: (810) 593-6000 Fax: (810) 593-6001 Toll Free: (800) 960-7866



Webasto
Feel the drive
15983 North Road - Fenton, MI 48430
01593-6000 Fax (810) 593-6001 Toll Free: (800)960-7866

WARRANTY CLAIM FORM
RECLAMATION SOUS GARANTIE
RECLAMACION DE GARANTIA

*** Please retain parts for inspection — 90 days.**
Warranty is accepted according to our Warranty Policy Terms. All shaded fields must be filled out or warranty claim will not be accepted. Credit Memo issued only if warranty is acceptable.
*** S.V.P. retenir les pièces pour inspection — 90 jours.**
Un crédit sera émis, seulement pour les réclamations acceptées sous garantie.
*** Favor de retener los componentes para la inspección por 90 días.**
La garantía es aceptada de acuerdo a nuestras políticas de garantía si la garantía es aceptada. El crédito se mandará si la garantía es aceptada.

Si la forma no está completa, el crédito se mandará si la garantía es aceptada.

10 days.
All shaded fields must be filled out if warranty is acceptable.
- 90 jours.
remplir soigneusement, elle ne sera pas traitée.
pièces sous garantie.
- 90 por 90 días.
is de garantía.
si la garantía es aceptada.

Warranty Claim No. / Reclamación sobre garantía N° / Número de reclamación: **WCF No. 00001**

Customer Name / Address / Nom du client / Adresse / Nombre de cliente / Dirección: _____

Date of Repair / Date de réparation / Fecha de reparación: _____

Distributor Name / Address / Nom du concessionnaire / Adresse / Nombre de distribuidor: _____

Year / Make / Modèle du véhicule / Année / Marque / Modelo de vehículo: _____

Serial No. / N° de série / N° de serie: _____

Hour Meter Reading / Heures d'entretien / Lectura del hodómetro: _____

Vehicle Make & Model / Marque et modèle du véhicule / Clase y modelo del vehículo: _____

Year / Make / Année / Marque / Modelo de vehículo: _____

Service Technician / Technicien de service / Técnico de servicio: _____

Vehicle Make & Model / Marque et modèle du véhicule / Clase y modelo del vehículo: _____

Defective Parts Returned / Retourner les pièces défectueuses / Componentes defectuosos regresados: _____

Accepted / Retenidos / Defectuadas: _____

Quantity / Quantité / Cantidad: _____

Part No. / N° de pièce / N° de parte: _____

Description / Description: _____

Price each / Prix (chaca) / Precio unidad: _____

Total: _____

Labour / Main d'œuvre / Mano de obra: _____

Hours / Heures / Horas: _____

Rate / Tarif / Tarifa: _____

Tax 1 / Impuesto: _____

Tax 2 / Impuesto: _____

TOTAL: _____

Signature / Firma: _____

WARRANTY ACCEPTED / GARANTIE ACCEPTÉE / GARANTIA ACEPTADA: Yes / Oui / Si No / Non


Signature / Firma: _____

WARRANTY REFUSED EXPLANATION / EXPLICATION POUR GARANTIE REFUSÉE / EXPLICACIÓN DEL RECLAMO: _____

Date / Fecha: _____

Form No. / Formula N° / Forma N° 907-809 — August 01

Apéndice D: Ejemplo de etiqueta de piezas defectuosas



**ETIQUETA DE PIEZAS
DEFECTUOSAS**

A: Webasto Thermo & Comfort NA Inc.
15083 North Rd.
Fenton, MI 48430

De:

N.º de reclamo: _____

Fecha: _____

N.º de pieza Webasto: _____

Descripción de la pieza: _____

Nombre del calentador: _____

N.º de pieza del calentador: _____

N.º de serie: _____

Código de falla: _____

Horas de operación: _____

Descripción del defecto: _____



Feel the Drive

Webasto Thermo & Comfort NA, Inc.

15083 North Road

Fenton, MI 48430 EE. UU.

Teléfono: 810-593-6000

Fax: 810-593-6001

Correo electrónico: info-us@webasto.com

Internet: <http://www.webasto.us>

<http://www.techwebasto.com>