



# BOMBAS de CALOR serie EKN

## PÓLIZA DE GARANTÍA

### 1. Período de Garantía

Para las bombas de calor marca Hidrocontrol modelos EKN, la empresa le ofrece los siguientes términos:

- Se garantiza por un período de 2 años en todas sus partes y mano de obra contra defecto en los materiales y/o de fabricación, ofreciendo la reparación total, sin costo al cliente.
- Se otorgan 3 años más de garantía (adicionales a los primeros 2 años) en sus componentes únicamente por defecto en los materiales y/o de fabricación. Ofreciendo sin costo el reemplazo de los componentes dañados y el costo de la mano de obra deberá ser cubierto por el cliente.
- La porción del tubo de titanio del intercambiador de calor se garantiza de por vida limitada. Si la porción del tubo de titanio del intercambiador de calor únicamente necesita ser reemplazada. La empresa ofrecerá sin cargo una pieza de repuesto de la porción del tubo de titanio, los costos de mano de obra serán asumidos por el cliente.

En ningún momento la empresa se hará responsable por daños colaterales generados por el equipo. Ni por daños consecuenciales que ocurran por la falta de operación de la bomba.

### 2. Condiciones de la garantía

Esta garantía aplica exclusivamente a las bombas EKN vendidas directamente por Villarreal División Equipos S.A. de C.V., Altamira Water LTDA. y por Distribuidores Autorizados.

La empresa no se hace responsable por ningún costo de remoción, instalación, transporte o cualquier otro costo que pudiera incurrir en relación con una reclamación de garantía. Tampoco se hace responsable en gastos de reinstalación del equipo.

Bajo las condiciones de este certificado la empresa tiene el derecho de inspeccionar cualquier bomba que tenga una reclamación por garantía en su Centro de Servicio y/o Centro de Servicios Autorizados.

### 3. Garantía exclusiva

Ninguna otra entidad o individuo está autorizado para ofrecer otro tipo de garantía o garantías adicionales a nombre de la empresa.

### 4. Términos de la garantía

Cuando el equipo falle debido a un defecto de componentes y/o fabricación, los técnicos especializados de nuestro Centro de Servicio y/o Centros de Servicios Autorizados serán responsables de validar la garantía, y únicamente ellos decidirán si se repara el equipo sin cargo en materiales y mano de obra (dependiendo de su período de garantía-ver período de garantía).

El equipo deberá ser enviado a nuestro Centro de Servicio, junto a su copia de factura de compra y de esta Póliza de Garantía debidamente firmada y sellada. Los costos del envío al y del centro de servicio son asumidos por el cliente.

La responsabilidad de la empresa es limitada solo al costo del reemplazo de las piezas dañadas.

Daños por el retraso, no uso o almacenamiento inadecuado de las bombas no es responsabilidad de la empresa.

La empresa no se hace responsable por defectos imputables a actos, daños u omisiones de terceros ocurridos después del embarque.

Esta garantía no incluye servicios personalizados, tales como revisiones e inspecciones, servicios de mantenimiento o informes de desempeños inaceptables de la bomba de calor, ya que esto puede ser causado por válvulas externas mal posicionadas, flujo inadecuado de agua y un mal suministro de servicio eléctrico.

### 5. Esta Póliza de Garantía NO cubre la recarga del gas refrigerante y NO aplica garantía bajo fallas o anomalías que resulten de lo siguiente:

La garantía no es aplicable bajo condiciones en las cuales, a criterio de la empresa hayan afectado, su funcionamiento y/o comportamiento, incluidas pero no limitadas a:

- La etiqueta de identificación de la bomba ha sido alterada o removida.
- Manejo incorrecto.
- Instalación, operación o mantenimiento inadecuado. Cuando el equipo NO haya sido operado de acuerdo a el manual de

instalación, operación y mantenimiento. Cuando la instalación se realice por personal no calificado.

- Cuando NO se cumpla con la mezcla de componentes químicos permitida para piscinas y SPA:
  - Nivel de pH entre 7.2 y 7.8ppm.
  - Alcalinidad total entre 80 y 120ppm.
  - Total de sólidos disueltos (TDS) menor de 2,000ppm.

*Nota: Si el nivel de pH es superior a 7.8 y/o la alcalinidad es superior a 120ppm, pueden formarse incrustaciones de Calcio en las tuberías y accesorios, lo cual puede afectar al buen funcionamiento de la bomba. Por otro lado si el nivel de pH es inferior a 7.6 y/o nivel de alcalinidad es inferior a 80ppm, el agua puede resultar corrosiva e incómoda a los bañistas, esta corrosión afecta directamente al correcto funcionamiento de la bomba.*

- Cuando alguna condición o accesorio obstruya la adecuada circulación del agua.
- Cableado incorrecto o alimentación eléctrica inadecuada, puede provocar sobrecalentamiento del compresor y/o motor del abanico o daño en los componentes electrónicos.

- Válvulas externas mal posicionadas.
- Funcionar la bomba de manera inadecuada, con bajo flujo de agua.
- Reparaciones o modificaciones no autorizadas.
- Daño accidental o intencional.
- Daños causados por animales, fenómenos naturales o cualquier acto vandálico.

6. Los términos de esta Póliza de Garantía, son de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Código Civil de la Federación y demás leyes vigentes en la República Mexicana.

*Nota. Los datos contenidos en esta Póliza no están condicionados a datos específicos, la empresa se reserva el derecho de cambiar precios, productos y especificaciones en cualquier momento y sin previo aviso.*

7. Para cualquier duda o aclaración respecto a esta Póliza de Garantía, uso de la bomba o para adquisición de refacciones, favor de contactar a su Distribuidor Autorizado o a nuestro Departamento de Atención y Servicio al Cliente:

**MÉXICO:**

Villarreal División Equipos, S.A. de C.V.  
 Morelos 905 Sur / Allende, N.L. 67350 México  
 Conmutador: (826) 26 80 800  
 Servicio a cliente: 01-800-833-50-50  
 Internet: [www.vde.com.mx](http://www.vde.com.mx)  
 Correo electrónico: [servicio@vde.com.mx](mailto:servicio@vde.com.mx)



BOMBAS de CALOR serie EKN

**COLOMBIA:**

Altamira Water, Ltda.  
 Autopista Medellín KM 3.4,  
 Centro Empresarial Metropolitano  
 BODEGA # 16, Módulo 3, Cota, C/marca, Colombia  
 Conmutador: (57)-(1)-8219230  
 Internet: [www.altamirawater.com](http://www.altamirawater.com)  
 Correo-e: [servicio@altamirawater.com](mailto:servicio@altamirawater.com)

Fecha: \_\_\_\_\_

Distribuidor: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

Usuario: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha de compra / Instalación: \_\_\_\_\_

No. de factura: \_\_\_\_\_

Modelo: \_\_\_\_\_

Descripción de la falla: \_\_\_\_\_

Sello de distribuidor

:

Favor de utilizar el reverso de esta hoja para describir el diagrama de instalación.

## Diagrama de Instalación

Observaciones \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---