

Panasonic de México, S.A. de C.V.

Félix Cuevas No. 6 piso 2 y 3.
Col. Tlacoquemécatl del Valle.
Del. Benito Juárez. C.P. 03200
México, D.F.



Ixtapaluca Estado de México, a 20 de Abril de 2018.

EXTENSION DE GARANTIA

Asunto: **Procedimiento para validar la extensión de garantía.**

A quien corresponda:

Por este medio les enviamos un cordial saludo y nuestro agradecimiento por preferir la marca Panasonic, a su vez hacemos de su conocimiento la política de extensión de garantía que aplicará para los equipos de aire acondicionado.

ATENCION A CLIENTES:

Para el reporte de algún servicio, queja o comentarios acerca de algún producto Panasonic o de algún representante de servicio de Panasonic, favor de hablar a nuestro Call Center al teléfono.

01 800 847 72 62 → Interior de la república
50 00 12 00 → DF y área metropolitana

O envíanos un Correo electrónico a:
atención.clientes@mx.panasonic.com

O contactarnos vía Chat
www.panasonic.com.mx → Soporte en línea

UBICACIÓN DE CSA:

La red de CSA actualizada podrá encontrarla en:

- La página de Panasonic www.panasonic.com.mx → Localizador de Centros de Servicio o directamente en el siguiente link: <http://www.panasonic.com/mx/soporte/red-de-servicio.html>
- Consultando a nuestro Call Center vía Chat o correo electrónico:

PROCESO DE GARANTIA:

1. *Garantía de 12 años en compresor y garantía de 3 Años en partes y mano de obra equipos line up 2018.*

Es 5 años de garantía más 7 años adicionales=Total 12 años en compresor.

Es 1 año de garantía más 2 años adicionales = Total 3 años de garantía en partes y mano de obra.

Los siete y dos años adicionales será válida si el equipo de Aire Acondicionado fue instalado por un Centro de Servicio Autorizado de Panasonic o por un instalador Certificado (con certificación vigente).

Concepto	Tiempo de garantía producto	Extensión de garantía	Garantía total	Tiempo de garantía de accesorios
Mano de obra	1año	2 años	3 años	
Partes	1 año	2 años	3 años	3 meses
Compresor	5 años	7 años	12 años	

Panasonic de México, S.A. de C.V.

Félix Cuevas No. 6 piso 2 y 3.
Col. Tlacoquemécatl del Valle.
Del. Benito Juárez. C.P. 03200
México, D.F.



Esta extensión de garantía Aplica para los nuevos modelos de AA del line up 2018.

Versión	
Estándar inverter	Premium inverter
CS/CU-YS12UKV-6	CS/CU-PS12UKV-6
CS/CU-YS18UKV-6	CS/CU-PS18UKV-6
CS/CU-YS24UKV-6	CS/CU-PS24UKV-6
CS/CU-YE12UKV-6	CS/CU-PE12UKV-6
CS/CU-YE18UKV-6	CS/CU-PE18UKV-6
CS/CU-YE24UKV-6	CS/CU-PE24UKV-6

La extensión de garantía solo será válida si el equipo de Aire Acondicionado fue instalado Servicio Autorizado de Panasonic o por un Instalador Certificado (con certificación vigente).

El cliente tiene que llamar a Call center para que se valide su extensión de garantía y se genere su certificación.

- 1. Documentos:** Para hacer efectiva su garantía, el cliente deberá presentar alguno de los siguientes documentos:
 - *Póliza de garantía (copia).*- Esta deberá estar sellada por la tienda, en el sello deberá estar indicada la fecha de compra (no escrita a mano).
 - *Factura o ticket de compra (copia).*- Donde deberá estar indicada la descripción del producto, de preferencia con modelo y serie.
- 2. Solicitud de servicio:** El cliente deberá contactar al Call Center de Panasonic para que un Centro de Servicio acuda a su domicilio para realizar el diagnóstico del equipo.

EXCEPCIONES Y REESTRICCIONES DE LA GARANTIA:

Panasonic de México garantiza sus productos contra cualquier defecto de fabricación que ocurra durante el uso doméstico del producto, por lo que los siguientes casos no entran dentro de la cobertura de la garantía:

- Mal uso por parte del cliente
- Cuando el producto se utilice en condiciones distintas a las normales o especificadas en el manual de usuario
- Cuando el producto hubiese sido alterado, modificado o intervenido por personal ajeno a Panasonic de México.
- Daños causados por descargas eléctricas, plagas, derrame de líquidos, caídas, exceso de polvo o daños ajenos a la fabricación del producto.
- Mantenimientos (limpieza, ajustes, recargas)

INSTALACION DEL EQUIPO:

1. Requerimientos mínimos.

El cliente debe contar con los siguientes requerimientos mínimos para realizar la instalación del equipo.

- a) Voltaje de 220 volts suministrado por la Comisión Federal de Electricidad (CFE).
- b) Contar con centro de carga para suministro eléctrico del equipo utilizando de forma independiente una pastilla termo magnética de acuerdo a la capacidad del equipo.
- c) Contar con instalación eléctrica debidamente aterrizada, si no cuenta con tierra física la instalación del equipo se realizará bajo responsabilidad del cliente (anotar en orden de servicio).

Panasonic de México, S.A. de C.V.

Félix Cuevas No. 6 piso 2 y 3.
Col. Tlacoquemécatl del Valle.
Del. Benito Juárez. C.P. 03200
México, D.F.



- d) Contar con base correctamente nivelada para colocación y fijación de unidad exterior.
- e) La tubería de desagüe debe de estar próxima al área de instalación de la unidad interior.

2. **Términos de la instalación básica:**

- a) **Instalación básica:** es aquella en la que la unidad interior (evaporadora) se coloca en una pared fija y sólida dentro de un área cerrada, y ésta se conecta a la unidad exterior (condensadora) colocada en un piso firme a no mayor de 3 metros de longitud de tubería. La conexión se realiza mediante un kit básico de materiales que Panasonic proporciona junto con el equipo.
- b) **¿Qué incluye la instalación básica?**
 - Kit básico de materiales: 3 metros de tubería de cobre y 3 metros de cable de interconexión (comunicación).
 - Las maniobras necesarias para fijar la unidad interior en pared sólida y firme, colocar la condensadora en planta baja o primer piso y conectar las unidades mediante el kit de materiales.
 - Hacer el hueco en la pared para el paso de la tubería, drenaje, así como cables de alimentación e interconexión, colocar las tuberías, instalación de cables y hacer el resane del hueco con calidad (no se realizan acabados).
 - Realizar pruebas de arranque, verificar presión, voltaje, amperaje y temperaturas para verificar el correcto funcionamiento del equipo (cumplir con el protocolo de instalación establecido por Panasonic de México).
 - Explicación breve al cliente sobre el funcionamiento del equipo.
 - Limpieza general del área de trabajo (no dejar residuos, basura, polvo, etc).
- c) **¿Qué NO incluye la instalación básica?**
 - Cable de alimentación eléctrico.
 - Desinstalar unidades de aire acondicionados existentes.
 - Trabajos adicionales (albañilería, electricidad, herrería, plomería, etc.) ni materiales adicionales a los incluidos en el kit básico de materiales (tubería, cables, pastillas térmicas, ángulos, bases de cualquier tipo para fijar la unidad exterior).
 - Realizar ranuras adicionales y/o la ruptura de techos o lozas para instalación de tuberías o cables.
 - Carga de refrigerante, derivado de la instalación de tubería adicional a la incluida en el kit básico.
 - Toda instalación que se solicite a partir del segundo piso a pisos superiores, los costos serán sujetos a la complejidad de las maniobras involucradas.
 - El traslado del personal técnico a poblaciones que no estén en la misma ciudad donde se ubique el CSA, por lo que el cliente deberá pagar el kilometraje que tenga que recorrer el personal del taller para instalar el equipo.

3. **Qué sucede si se requieren materiales y/o maniobras adicionales a los indicados en la instalación básica?**

El cliente deberá pagar al CSA todos los gastos extras derivado de los materiales requeridos para la instalación de su equipo, así como la carga de refrigerante adicional que se requiera y todas las maniobras adicionales necesarias.

CAMBIOS FÍSICOS / DEVOLUCIONES:

El centro de servicio tendrá 30 días naturales como máximo para terminar la reparación del equipo, rebasado ese tiempo Panasonic de México realizará un cambio del producto dañado por uno nuevo, ya sea del mismo modelo o algún otro que cumpla con las características al producto original, sin importar el precio entre uno y otro.

Nota: En caso de que el cliente o el distribuidor no entreguen el equipo completo incluyendo los accesorios no se podrá realizar el cambio físico.

Panasonic de México, S.A. de C.V.

Félix Cuevas No. 6 piso 2 y 3.
Col. Tlacoquemécatl del Valle.
Del. Benito Juárez. C.P. 03200
México, D.F.



En caso de que Panasonic no cuente con el producto le solicitará al distribuidor realice el cambio físico y aplique la devolución a Panasonic de México, para estos casos el departamento de Atención a Clientes proporcionará una carta de aceptación de devolución. (Solicitarla al teléfono 01 55 59 72 80 00 ext. 5541).

***Nota:** El distribuidor no podrá aplicar ningún descuento si no existe una carta de aceptación de devolución, Panasonic no podrá autorizar un equipo para devolución si el producto no presenta falla.*

Sin otro particular quedamos a sus órdenes agradeciendo nuevamente su apoyo y servicio brindado a nuestros clientes.

Atentamente.

Departamento de Atención al Cliente.

C.c.p.

Ing. Gabriel Chagoya / Director del departamento de CS
Ing. Jorge Rojas/Gerente departamento de CS