

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La garantía es un derecho del consumidor que asegura la reparación o el cambio de un bien que presenta defectos.

Esta garantía es válida para todos los productos de las marcas Hi-Heat® e iGlace® adquiridos exclusivamente en los distribuidores oficiales dentro del territorio nacional.

Los productos Hi-Heat® e iGlace® han sido fabricados bajo estrictos estándares de calidad internacional, supervisados directamente por cada marca para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.

Los términos y condiciones se aplican en concordancia con las disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador.

PERIODO DE GARANTÍA

Los productos Hi-Heat® e iGlace® están respaldados por una garantía de 24 meses contados a partir de la fecha de compra indicada en la factura que el cliente debe presentar.

COBERTURA

La garantía de fábrica cubre:

- La reparación gratuita de daños a través de Centros de Servicio y/o Técnicos Autorizados.
- Reemplazados con repuestos gratuitos dentro de los períodos de garantía.
- Servicios que serán brindados gratuitamente por Centros de Servicio y/o Técnicos Autorizados únicamente durante el periodo de garantía.
- Aplican exclusivamente para daños que sean responsabilidad del fabricante en: materiales, componentes o funcionamiento del producto; y en conformidad con lo establecido en este documento.

La reparación o sustitución del producto, sus piezas o componentes durante el período de garantía no tendrá costo para el consumidor en las condiciones descritas a continuación.

Los casos que no están cubiertos por la garantía pueden ser reparados por Centros de Servicio y/o Técnicos Autorizados y deben ser facturados al cliente.

RESTRICCIONES DE GARANTÍA:

La garantía de fábrica no cubre:

- Producto con período de garantía expirado y/o reventa.
- Garantías adicionales otorgadas por el almacén que vende el producto.
- Daños del producto, afección a usuarios o domicilio, accidentes o mal funcionamiento originados por no cumplir lo especificado en el manual de instrucciones sobre la ubicación, conexión, instalación, uso.
- Daños generados por mantenimiento ejecutado por técnicos no autorizados durante el período de garantía en cuyo caso pierde de forma total la garantía.

- e. Golpes, rotura de partes o componentes, rayones o daños producidos por el almacenamiento, transporte o manipulación inapropiados o por caídas ejecutados por parte del cliente.
- f. Daños del producto ocasionados por problemas en la alimentación de energía eléctrica: voltajes diferentes a los especificados o sus variaciones, cortocircuitos, sobrecargas, armónicos, transitorios, etc.
- g. Garantía en productos retirados, a clientes por las cadenas comerciales, y vendidos nuevamente sin la revisión, reparación y/o reclasificación de Servicio Técnico Autorizado.
- h. Daños originados por dar al producto un uso incorrecto o con fines diferentes para los que fue fabricado como por ejemplo el uso comercial de productos domésticos.
- i. Daños causados por el uso en condiciones ambientales inapropiadas como exposición directa a la luz solar, ambiente con salinidad y humedad excesivas para un electrodoméstico, etc.
- j. Daños causados por eventos de fuerza mayor y/o caso fortuito, agentes naturales tales como tormentas eléctricas, rayos, relámpagos, truenos, lluvias, inundaciones, terremotos, fuego, humedad, contacto con líquidos, comida, corrosión de las partes metálicas, vandalismo, robo o similares.
- k. Defectos propios del desgaste natural por uso.
- l. Daños por el uso de agentes de limpieza no especificados en el manual de instrucciones.
- m. Daños provocados por acción o ingreso de elementos extraños como agua, polvo, insectos, roedores, etc.
- n. Cualquier daño del producto si previamente ha existido la intervención de personal que no sea de Servicio o Técnicos autorizados.
- o. Daños de productos por incorrectas instalaciones si la misma no ha sido ejecutada por Servicio o Técnicos autorizados.
- p. Cualquier daño del producto si la placa de identificación ha sido alterada, borrada o retirada.
- q. La garantía no cubre gastos de programación, limpieza o mantenimiento del producto.
- r. Excepciones específicas expresadas en las pólizas de cada producto.
- s. La garantía no cubre su aplicación en un sitio distinto al país de origen de la venta.
- t. Cambios y adaptaciones en partes y componentes del producto que afecten las características o el funcionamiento realizados por los usuarios y/o técnicos no autorizados.
- u. Accesorios faltantes después de recibido el producto que no se reclamaron de manera inmediata.

RESTRICCIONES DE GARANTÍA EN CAFETERAS

Además de las exclusiones generales previamente descritas, la presente garantía no ampara las siguientes circunstancias:

- a. **Mantenimiento Inadecuado:** Fallas o daños resultantes del incumplimiento de las instrucciones de limpieza y mantenimiento especificadas en el manual del usuario. Esto incluye, pero no se limita a, la acumulación de residuos, sarro o cualquier otra sustancia que afecte el correcto funcionamiento del equipo.
- b. **Uso de Café No Recomendado:** Obstrucciones, mal funcionamiento o daños causados por el uso de tipos de café no especificados en el manual del usuario. Esto abarca, entre otros, cafés con granulometría inadecuada (excesivamente finos o gruesos), cafés con aditivos o saborizantes que puedan generar residuos perjudiciales para el equipo, o cualquier otro tipo de café que no cumpla con las especificaciones técnicas recomendadas por el fabricante.
- c. **Uso de Leche o Líquidos Endulzados:** Daños o fallas en el funcionamiento ocasionados por el uso de leche, líquidos previamente endulzados, o cualquier otra sustancia distinta al agua limpia utilizada para la preparación del café. El uso de estas sustancias puede

generar obstrucciones, corrosión, o el desarrollo de microorganismos que afecten el rendimiento y la vida útil del equipo, quedando explícitamente excluidos de la cobertura de esta garantía. **RESTRICCIONES DE GARANTÍA EN DISPENSADORES DE AGUA**

a) No cubre fuentes manipuladas por el cliente, defectos por mal uso, irregularidades en la alimentación hidráulica o eléctrica, modificaciones no previstas, irregularidades por la cal u otros agentes externos.

RESTRICCIONES DE GARANTÍA EN HORNOS DE GAS

a. Presiones inadecuadas en la alimentación de gas provocado por el uso de válvulas de paso directo, válvulas reguladoras de tipo industrial o reguladores de gas defectuosos.

RESTRICCIONES DE GARANTÍA EN PRODUCTOS DE REFRIGERACIÓN:

La garantía en Productos de refrigeración no cubre:

- a. Mal funcionamiento ocasionado por no tener el producto en las posiciones de trabajo recomendadas.
- b. Calentamiento periférico (es parte del funcionamiento normal).
- c. Mayor expectativa de frío que la capacidad de hacer hielo especificada en el manual de instrucciones.
- d. Reclamos de ruidos especificados en el manual de instrucciones como sonidos normales.
- e. Condensación externa en condiciones climáticas altamente cálidas y húmedas.
- f. Goteo de agua ocasionado por obstrucción del ducto de drenaje con alimentos.
- g. Daño de los alimentos o productos almacenados en su interior, ocasionados por mal funcionamiento del producto como por ejemplo alimentos o medicamentos sensibles a las variaciones de temperatura.
- h. En compresores luego de los dos años de garantía total, tendrá 8 años de garantía pero se cubre solo la entrega gratuita del repuesto, mas no la mano de obra ni demás componentes que intervengan en su reparación.
- i. Tarjetas Inverter, tendrá dos años de garantía total, se cubre solo la entrega gratuita del repuesto, no la mano de obra ni demás componentes que intervengan en su reparación.

CONDICIONES PARA LA VALIDEZ DE LA GARANTÍA

Para que la garantía sea válida, deben cumplirse las siguientes condiciones:

1. Uso normal del producto: El producto debe haberse utilizado bajo condiciones normales y según su propósito original.
2. Cumplimiento del manual de usuario: El producto debe operarse conforme a las instrucciones detalladas en el manual proporcionado.
3. Intervención autorizada: El producto no debe haber sido alterado, desarmado o reparado por personas no autorizadas por Hi-Heat® o iGlace® Ecuador.
4. Accesorios aprobados: El producto debe haber sido utilizado exclusivamente con accesorios y consumibles aprobados por cada marca.

PROCEDIMIENTO PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

Si experimenta algún problema con su producto y desea hacer uso de la garantía, siga estos pasos:

1. Contacto inicial: Reporte el problema al correo electrónico ventas@iglancec.com o a

través de nuestro WhatsApp (+593) 098 467 0598.

- a. Proporcione una explicación detallada del problema.
 - b. Incluya copia de la factura de compra.
 - c. Indique su domicilio y número de teléfono para contactarlo.
2. Evaluación técnica: Un representante revisará su solicitud y coordinará la evaluación del producto.
3. Envío del producto:
- a. Si su domicilio está dentro de la red de Centros de Servicio Autorizados, podrá llevar el producto directamente.
 - b. En caso de que su domicilio esté fuera de esta red, el consumidor será responsable de los gastos de transporte necesarios para el envío del producto al centro de servicio más cercano.
4. Reparación o sustitución:
- a. La garantía cubrirá los costos de los repuestos necesarios.
 - b. Los costos del servicio técnico serán responsabilidad del consumidor en casos específicos según lo evaluado por el técnico autorizado.

DISPOSICIONES APLICABLES A LA GARANTÍA DEL SERVICIO

Aplica exclusivamente para daños que sean ocasionados por una reparación no efectiva, por repuestos defectuosos, o como consecuencia de la intervención del Servicio Técnico Autorizado.

El tiempo de duración de la garantía por servicio de reparación es de 3 meses.

Aplica para productos que estén dentro o fuera del período de garantía de fábrica.

Inicia desde la fecha de la última atención realizada por el personal técnico.

Cubre la reparación y los repuestos gratuitos.

Se otorgará si el cliente lo solicita.

Repuestos y Consumibles

Los repuestos, componentes, accesorios y consumibles están disponibles exclusivamente en los Centros de Servicio Autorizados por cada marca.

Actualización de Políticas

El consumidor reconoce y acepta que las políticas de garantía, condiciones y términos pueden estar sujetas a actualizaciones periódicas para adaptarse a las normativas vigentes o mejoras de los servicios. Dichas actualizaciones estarán disponibles en los canales oficiales de cada marca.

Preguntas Frecuentes (FAQ)

1. ¿Qué debo hacer si pierdo el manual de usuario?
 - a. No se preocupe. Puede solicitar una copia digital del manual enviando un correo a ventas@iglanceec.com o contactándonos por WhatsApp al número (+593) 098 467 0598.
2. ¿Qué significa “uso en condiciones normales”?
 - a. Esto se refiere al uso del producto bajo los parámetros especificados en el manual. Por ejemplo, utilizarlo en ambientes recomendados (sin exceso de humedad o polvo) y para su propósito original.
3. ¿Qué hago si no hay un Centro de Servicio Autorizado cerca de mi domicilio?
 - a. En estos casos, deberá coordinar el envío del producto a través de un servicio de

transporte. Los costos asociados serán responsabilidad del consumidor.

4. ¿Qué pasa si necesito asistencia fuera del período de garantía?
 - a. Puede comunicarse con nosotros para obtener información sobre reparaciones, repuestos y soporte técnico. Los costos serán asumidos por el consumidor.

Compromiso de Hi-Heat® e iGlace®

En Hi-Heat® e iGlace® valoramos su confianza en nuestros productos. Nuestra prioridad es garantizar su satisfacción, ofreciendo soluciones rápidas y efectivas para cualquier inconveniente que pueda presentarse.

Para mayor información o dudas adicionales, no dude en contactarnos.

Hi-Heat® e iGlace® Ecuador
Correo: ventas@iglanceec.com
WhatsApp: (+593) 098 467 0598.

HiHeat  **iGlace**