GARANTÍA Y POSTVENTA

Por favor consulte los términos y condiciones locales en su país.

Dirección de la oficina local

www.DEWALT.com

www.2helpu.com

DEWALT®
Parque de Negocios “Mas Blau” Edificio
Muntadas C/Berguedá 1, Of. A6
08820 El Prat de Llobregat (Barcelona)
Tel: 934 797 400
Fax: 934 799 419

DEWALT Power Tools and Accessories utiliza la combinación de colores amarillo y negro como una marca comercial.

SOLIDEZ GARANTIZADA.®

MP09025-ES

SERVICIO TÉCNICO AUTORIZADO

INDICACIONES ACERCA DE LA GARANTÍA

SOLIDEZ GARANTIZADA.®

COMPROBACIÓN RÁPIDA DE LAS CONDICIONES DE GARANTÍA

¿Se dispone de una prueba de compra válida?	**SI**	**NO**
¿El periodo de garantía de la herramienta sigue estando vigente?	**SI**	**NO**
¿La herramienta lleva marcado el sello de la CE?	**SI**	**NO**
¿La herramienta ha sido reparada anteriormente? ¿Se han utilizado siempre piezas originales de DEWALT?	**SI**	**NO**
¿Se dispone de la herramienta completa incluidas sus baterías, cargador, etc?	**SI**	**NO**
¿La avería ha sido provocada por un defecto material o de mano de obra?	**SI**	**NO**
¿La herramienta presenta indicios de desgaste o uso abusivo?	**SI**	**NO**
¿La herramienta presenta indicios de daños provocados por agentes externos o cuerpos ajenos?	**SI**	**NO**
¿Se ha llevado a cabo otra reparación de conformidad con el manual y por un agente de reparación autorizado?	**SI**	**NO**
¿Qué tiempo de garantía dispone la herramienta?	**1 Año**	**3 Años***

Para que la herramienta sea reparada bajo garantía, en este listado deben coincidir todas las respuestas con las casillas en amarillo. *3 Años - requiere de el certificado de extensión impreso y válido.

INDICACIONES DE GARANTÍA PARA EL SERVICIO TÉCNICO AUTORIZADO

Introducción

El presente documento sirve como guía de referencia para el uso de nuestros Servicios Técnicos Autorizados, para ayudar a distinguir entre las piezas con desgaste, piezas dañadas por un mal uso de la herramienta o bien las piezas que presentan un defecto.

La decisión relativa a la autorización de una garantía deberá ser adoptada por el Servicio Técnico Autorizado. En caso de conflicto la decisión final será responsabilidad del Jefe de Postventa.

A continuación se muestran ejemplos de averías y su resolución:

Defecto en materiales o fabricación
Cubierto por la garantía

Desgaste excesivo o mal uso de la herramienta
No cubierto por la garantía

Donde se encuentra la fecha de fabricación de la herramienta

Todos los productos (incluyendo herramientas, accesorios y acoplamientos) tienen fecha de fabricación. En todas las garantías, la fecha de fabricación debe ser identificada. La fecha de fabricación se compone de 8 caracteres.

Ejemplos de fechas de fabricación:

200634 U0
201002 16
200812 UA
Las fechas de fabricación pueden ser localizadas en varios sitios en el exterior de la herramienta.

24103_08_Service_War_Lflt_ES.indd 3-4
03/04/2013 17:08

¿CUÁL ES LA POLÍTICA DE GARANTÍAS DE DEWALT?

DEWALT® Un Año de Garantía

DEWALT confía en la calidad de sus productos y por ello, ofrece una garantía excepcional a sus usuarios. La declaración de garantía es adicional y no perjudica los derechos contractuales de los usuarios profesionales ni los derechos estatutarios de los usuarios privados no profesionales que actuan como clientes. La garantía es valida dentro de los términos de los estados miembros de la Unión Europea y de la Zona Europea de Libre Comercio. La garantía ofrecida a nuestros clientes respecto a sus productos, les recuerda sus derechos y cumple con los requisitos de la ley de derechos del consumidor.

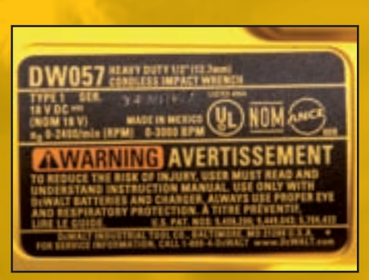
DEWALT® Tres Años de Garantía

Aplicable solo a los productos DEWALT® XR® Lithium Ion. La extensión de garantía añade dos años a la garantía DEWALT® estándar de un año. Esta garantía es valida cuando el usuario registra su producto DEWALT® XR® Lithium Ion online dentro de las cuatro semanas siguientes a la compra. La prueba de compra y el certificado de extensión de garantía será necesario para cualquier reparación. Estos dos años adicionales de garantía extendida no cubren las baterías y cargadores, que están sujetos a las condiciones normales de garantía.

Evaluación de una reclamación - primeros pasos

Se debe obtener el justificante de compra antes de evaluar cualquier reclamación referente a una garantía. Los productos que no disponen del marcado de la CE no están cubiertos por la garantía DEWALT. Los productos DEWALT deben mostrar el marcado CE tal y como se muestra a continuación:

✔



✘

El marcado CE es un **requisito legal** para los productos cubiertos por una o más de las Directivas Europeas que estipulan su uso. En el caso de los productos DEWALT, esto significa que DEWALT ha verificado que el producto cumple con los requisitos de las directivas correspondientes.

*Excluidos los láser y productos neumáticos, estos productos no requieren del marcado CE.

INTERPRETACIÓN DE LA POLÍTICA DE GARANTÍA

Los puntos clave de la garantía son:

DEWALT reparará, sin cargo, cualquier **defecto provocado por materiales o fabricación defectuosa** durante los 12 meses posteriores a la fecha de compra.

La garantía **no cubre** ninguna avería provocada por un **excesivo desgaste** o un **uso inadecuado** de la herramienta.

La garantía **no se aplicará** en aquellos casos en los que se **hayan realizado reparaciones por personal no autorizado.**

Defectos en materiales o fabricación

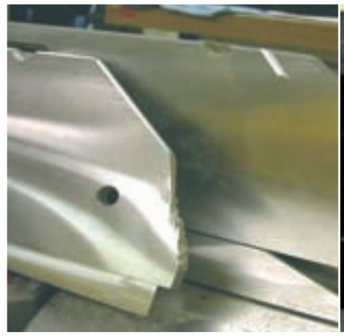
DEWALT aplica unos estándares de calidad muy altos a sus proveedores así como en las operaciones de fabricación, el 100% de nuestros productos son comprobados antes de dejar nuestras fábricas. No obstante, en ocasiones un producto puede presentar un defec.

Cuando sea verificado que el defecto del producto sea causado por los siguientes motivos:

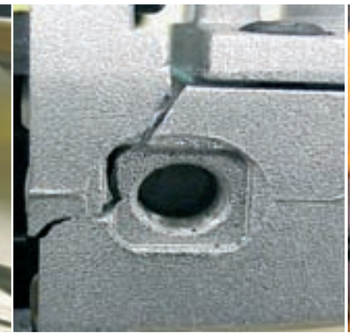
a) Montaje incorrecto en el proceso de fabricación, o…

b) Un fallo en la fabricación en uno o más componentes del producto, conforme a los límites de especificaciones de diseño de DEWALT. En estos casos la garantía de DEWALT cubre la reparación del defecto del producto sin cargo para el usuario.

Estos ejemplos no están cubiertos por la garantía:



Guardia forzada - impacto de la hoja



Rotura de carcasa producida por una caída

Roturas en una herramienta que ha caído

24103_08_Service_War_Lflt_ES.indd 5-6
03/04/2013 17:08

INTERPRETACIÓN DE LA POLÍTICA DE GARANTÍA

Desgaste

La garantía de DEWALT no cubre los componentes que están sujetos a un excesivo desgaste.

El término desgaste se relaciona con el número de horas en el que el producto ha sido usado y el entorno en el que se ha usado el mismo. El alcance del desgaste para cualquier producto será determinado por el Servicio Técnico Autorizado.

Los siguientes ejemplos son piezas que han sido sometidas a un desgaste, y por ello no están cubiertas si el producto se ha sometido a un uso excesivo en su aplicación así como en el entorno por el cual no fue diseñado:

- Conmutadores de inducido
- Rodamientos
- Interruptores
- Pieza de golpeo y martinete
- Embragues, y
- En general, cualquier otra pieza con interacción.

Los ejemplos mostrados a continuación no están cubiertos bajo garantía:

Pieza fundida por sobrecarga

Terminales del campo fundidos

Desgaste en la pieza de golpeo

Desgaste del piñón

Contaminación / residuos externos

Daños provocados por la actividad de pulido

Además del desgaste en nuestros productos, las siguientes partes no están cubiertas por la garantía a menos que el defecto se deba al proceso de fabricación, cosa que debe de ser determinada por el Servicios Técnico Autorizado:

- Escobillas
- Porta brocas
- Carcasas
- Cables (nota: un cable dañado tiene impacto en la seguridad y rendimiento de la herramienta por lo que puede hacer invalidar una garantía)
- La pieza de golpeo de las clavadoras sin cable (pieza 45) solo se acepta en garantía antes de que pasen 90 días desde la fecha de compra*.

*90 días de piezas de desgaste no se aplica a la clavadora DEWALT DCN690.

INTERPRETACIÓN DE LA POLÍTICA DE GARANTÍAS

Mal uso de la herramienta

Ejemplos de mal uso de una herramienta:

- Caídas o impactos extremos.
- Entrada de objetos extraños, como por ejemplo clavos, tornillos o arena.
- Usar la herramienta en una aplicación inadecuada.
- Cualquier modificación realizada en la herramienta.
- Exposición prolongada al aire libre.
- Voltaje incorrecto entregado a la herramienta.
- Uso incorrecto de accesorios o baterías.
- Falta de un servicio de mantenimiento recomendado (especialmente en martillos).
- Uso de una grasa inadecuada (su herramienta requiere una grasa especial, el uso de otro tipo de lubricantes puede dañar partes internas de la máquina).

Rotura de la carcasa provocada por un uso inadecuado de la herramienta

Se deben colocar correctamente las hojas

La aguja percutora se ha doblado debido a que un clavo a golpeado en un material demasiado duro provocando un retroceso

Servicio realizado por personal no autorizado

Bajo ninguna circunstancia durante el periodo de garantía el cliente debe intentar reparar el producto el mismo. Cualquier intento invalida la garantía para dicha herramienta. Las reparaciones en garantía solo pueden ser realizadas exclusivamente por uno de nuestros Servicios Técnicos Autorizados.

Directivas generales

- Obligatoriamente se debe disponer de justificante de compra. Comprobar que el justificante es un documento valido así como la referencia y las fechas coinciden para comprobar que esta dentro del periodo de garantía.
- En algunos países, las tarjetas de garantía deben estar completas y entregadas con la herramienta en garantía.
- El producto debe de haber sido usado acorde con lo especificado en el manual de usuario.
- Todos los reportes de garantía deben tener el nombre del cliente y su dirección.
- Las reparaciones o cambios realizados bajo garantía no renuevan el periodo de validez de la garantía.
- Usar solo piezas originales DEWALT.
- No aceptar un producto que no haya sido reparado con piezas no originales DEWALT, incluyendo baterías no originales.
- No aceptar bajo garantía herramientas que presenten un uso abusivo, se hayan caído o bien estén dañadas.
- Para artículos vendidos como parte de un kit promocional (por ejemplo ropa o artículos de electrónica) por favor contactar con el Departamento Postventa para más información.

Transporte

- Para proteger la herramienta en el transporte, esta debe ser enviada para reparar en su embalaje original incluyendo la caja del kit.

24103_08_Service_War_Lflt_ES.indd 7-8 03/04/2013 17:08

Baterías - Mantenimiento general*

Para garantizar la máxima duración de las baterías, existen algunos consejos los cuales se deben seguir, como los descritos en esta guía general. Asegúrese que el usuario conoce los siguientes consejos:

1. La batería alcanza el rendimiento óptimo cuando se carga a temperatura ambiente. No se debe cargar a temperaturas por debajo de los 4º C o por encima de los 40º C. Bajo estas condiciones la batería no alcanzará la carga máxima, y podría resultar dañada.
2. Si la batería esta a una temperatura elevada, se debe esperar al menos 2 horas hasta que alcance temperatura ambiente.
3. El usuario no debe probar a descargar la batería mas allá del punto en que la herramienta pierde el rendimiento necesario para trabajar. Esto podría dañar la batería evitando que coja su carga máxima. No se debe descargar la batería presionando el interru.
4. La batería tiene que almacenarse en un lugar fresco y seco. Si la temperatura excede los 49º C, esto podría causar una reducción en la vida útil de la batería.
5. Periódicamente el usuario debería realizar una carga larga que aproveche el sistema de 3 pasos de carga que obtiene el máximo tiempo de duración de la batería.
6. Los terminales de las baterías tienen que estar protegidos usando la tapa de almacenaje cuando no estén en uso (precaución: no dejar piezas metálicas en la maleta cerca de los terminales de la batería).
7. Las pestañas de agarre de la batería tienen que estar libres de suciedad, ya que puede afectar al correcto ajuste de la batería con la herramienta.
8. Sobrecarga de la máquina. Si se sobrecarga la máquina esto puede producir una descarga de la batería más rápida con el resultado de dañar las celdas por exceso de temperatura.

Cuando se tiene claro que estas directivas no se han seguido, cualquier avería resultante en la batería o bien el bajo rendimiento y duración no está cubierto por la garantía.

El usuario ha intentado abrir la batería

El usuario ha dañado la batería en una caída

Cargador antiguo entregado con una máquina nueva

Las baterías aceptadas bajo garantía deben ser entregadas al SAT con el producto completo (herramienta, cargador y batería) para su comprobación.

Baterías - Equipamiento

Las baterías deben ser comprobadas usando el comprobador de baterías Pegasus, disponible para DEWALT. Los cambios de baterías en garantía solo serán aceptados si se siguen los procesos y comprobaciones exigidas por DEWALT. Por favor contactar con Postventa para más detalles.

Comprobador de baterías Pegasus

DIRECTIVAS

Porta brocas

La rotura de un porta brocas puede deberse a un mal uso, por ejemplo:

- Pequeño desgaste debido a un mal apriete del porta brocas.
- Desgaste causado por el funcionamiento del taladro con el porta brocas girando sobre una superficie dura.
- Permitir la acumulación de suciedad en el porta brocas (para minimizar el riesgo, limpiar siempre el taladro antes de insertar una broca).
- Los porta brocas normalmente no están cubiertos por la garantía, a menos que no cumplan las especificaciones de diseño de fabricación.
- Óxido provocado por la exposición prolongada a la humedad.
- Si se intenta desmontar el porta brocas o accesorios usando herramientas no apropiadas como por ejemplo un torno de banco.

Desgaste producido por el uso del taladro con el porta brocas rozando contra mampostería o materiales duros

Motores

Para garantizar su larga duración, los motores van equipados con un ventilador de refrigeración. La eficiencia de este sistema de refrigeración esta directamente relacionada a la velocidad del inducido. Cuando se incrementa el esfuerzo en el motor, se necesita más energía para mantener las mismas RPM. Si se aplica un esfuerzo prolongado la velocidad del motor disminuye y el efecto de refrigeración del ventilador decrece rápidamente. La temperatura del motor entonces, incrementa lo que puede provocar un sobrecalentamiento crítico.

Inducido quemado (sobrecarga)

Interruptores y placas electrónicas

Los interruptores y las placas son piezas estáticamente sensibles. Por ello, siempre tienen que estar almacenadas y montadas usando la correspondiente protección antiestática. Nota: Interruptores y placas son sensibles a una alta tensión y temperatura causadas por la sobrecarga de la herramienta.
Estas averías nunca son cubiertas por la garantía.

Láseres

Los láser solo pueden ser reparados o calibrados en garantía por el Servicio Técnico Autorizado en reparación láser, el cual ha sido formado y certificado por DEWALT. No intente reparar o calibrar un producto si no ha sido formado o no dispone del equipamiento necesario para calibración y reparación.

Si el producto tiene un daño físico como el vidrio roto o una avería en la cabeza rotatoria, es el resultado de que la herramienta ha sufrido una caída, algo que no se acepta bajo garantía.

Si el producto esta ligeramente descalibrado, por favor diríjase al manual de usuario en la sección de comprobación de la calibración (a veces se llama comprobación de precisión). Si la calibración no resuelve el problema, el láser tiene que ser calibrado y reparado por un servicio técnico autorizado.

24103_08_Service_War_Lflt_ES.indd 9-10
03/04/2013 17:08

UN AÑO DE MANTENIMIENTO GRATUITO

El catalogo de DEWALT describe:

Si usted necesita de un mantenimiento para su herramienta DEWALT, en los 12 meses siguientes a la compra, puede llevar su herramienta para realizar un mantenimiento gratuito. Debe llevar la herramienta a un Servicio Técnico Autorizado DEWALT*.

Es necesaria una prueba de compra. Solo incluye la mano de obra. No están incluidos los accesorios o piezas a no ser que los cubra las política de garantía de DEWALT.

Las siguientes funciones están cubiertas por el mantenimiento gratuito:
- Test de funcionalidad
- Inspección de escobillas cuando sea necesario
- Inspección del portabrocas cuando sea necesario
- Inspección del cable cuando sea necesario
- Test de aislamiento cuando sea necesario
- Limpieza interna y externa
- Comprobación de precisión y calibración cuando sea necesario
- Reemplazo de piezas cubiertas por la garantía
- Recomendaciones y sugerencias para el usuario acerca de:
  - Mantenimiento preventivo
  - Reemplazo de piezas sujetas a desgaste
  - Reemplazo de grasa o juntas
- Aplicaciones de la herramienta

Las piezas que deban sustituirse y que no sean cubiertas por la garantía no forman parte del año de mantenimiento gratuito. Por ejemplo, en el reemplazo de las escobillas o la grasa y juntas, estas piezas no están cubiertas.

*El año de mantenimiento gratuito no se puede aplicar a la clavadora DCN690

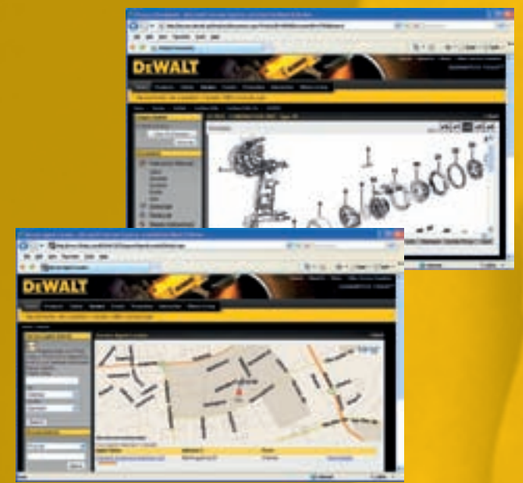
INFORMACIÓN ONLINE

Información disponible en www.2HelpU.com

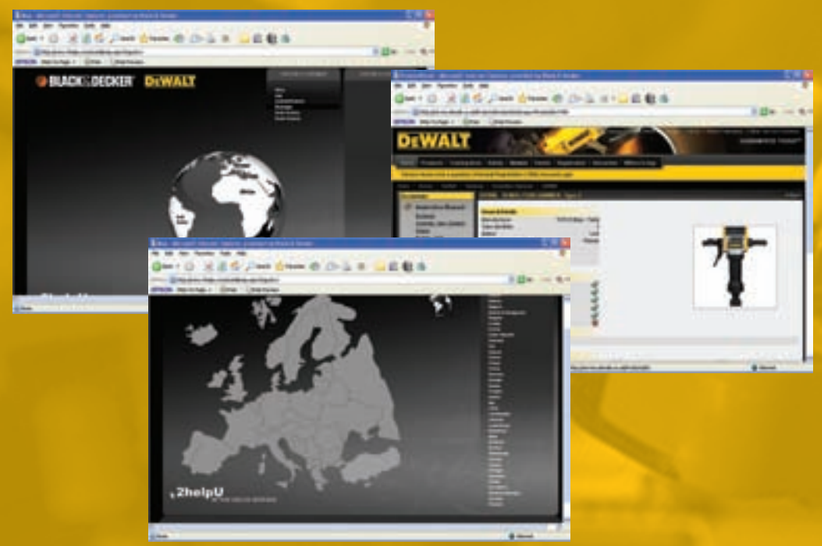
Nuestra página web de Postventa, 2helpU te proporcionará todo lo que necesites saber sobre el Servicio Postventa de DEWALT:

Especificaciones técnicas de nuestros productos:
- Manuales de instrucciones
- Características técnicas de productos
- Listados de piezas
- Dibujos técnicos

Detalles sobre nuestra red de agentes:
- Listado de agentes
- Búsqueda del agente más cercano
- Detalles de agentes
- Mapa para localizar el agente más cercano



Como Servicio Técnico Autorizado usted tiene acceso completo a la página www.2HelpU.com a través de Tool Commerce. Además de las especificaciones técnicas, dibujos técnicos y despieces, 2helpu contiene diagramas de cableado, manuales de instrucciones, instrucciones de reparación, boletines técnicos, videos de reparación, animaciones de reparación y información sobre formación. El nivel de información varía por producto y se actualiza regularmente.



24103_08_Service_War_Lflt_ES.indd 11-12
03/04/2013 17:08