



POLÍTICAS DE GARANTÍA DATA CENTER CDP 2025

En **CDP** mantenemos nuestro compromiso de ofrecer soluciones tecnológicas confiables y de la más alta calidad. Con el propósito de brindar certeza y respaldo a nuestros clientes, ponemos a su disposición las siguientes políticas de garantía vigentes a partir del año 2025:

1. Power Distribution Unit (PDU)

- **Garantía:** 1 año
- **Procedimiento:** Cambio inmediato o nota de crédito, previa validación básica. Validación técnica telefónica / Soporte técnico telefónico (ver sección Procedimiento para Validación de Garantía).

2. Micro Data Center (MDC)

- Garantía: 2 años – Versión Enterprise
- Garantía: 1 año – Versión Edge
- Procedimiento: Validación técnica telefónica / Soporte técnico telefónico / Garantía en sitio por parte de CDP o personal certificado (canal integrador/especialista) (Ver sección procedimiento garantía en sitio).

3. Micro Data Center Outdoor (ABIP)

- Garantía: 2 años
- Procedimiento: Validación técnica telefónica / Soporte técnico telefónico / Garantía en sitio por parte de CDP o personal certificado (canal integrador/especialista) (Ver sección procedimiento garantía en sitio).

4. Aires Acondicionados / Cooling (Wall Mount – Room Mount – Inrow – Inrack)

- Garantía: 2 años – Versiones Enterprise
- Garantía: 1 año – Versiones Edge
- Procedimiento: Validación técnica telefónica / Soporte técnico telefónico / Garantía en sitio por parte de CDP o personal certificado (canal integrador/especialista) (Ver sección procedimiento garantía en sitio).

Exclusiones de Garantía

- Daños físicos ocasionados por transporte, mal embalaje o manipulación inadecuada.
- Problemas eléctricos propios del lugar de instalación.
- Manipulación o alteración de componentes electrónicos, eléctricos o mecánicos.
- Daños causados por agua o líquidos.
- Sello de garantía roto.
- Condiciones ambientales adversas (temperatura, humedad, polvo, ambientes corrosivos, etc.).
- Polvo en exceso en ventiladores o presencia de objetos extraños en el interior del equipo (incluye fauna).

- Accidentes, abuso o negligencia en el uso de los equipos.
- Instalación realizada por terceros no aprobados ni certificados por CDP (si aplica).
- Daños inherentes o consecuentes derivados de las situaciones anteriores.
- Descargas atmosféricas o sobretensiones externas (rayos, maniobras) que excedan el nivel del SPD (Supresión de Picos / Trasientes).
- Daños ocasionados por refacciones no originales de la marca.
- No aplica garantías para ambientes salinos / corrosivos que ocasionen sulfatación.

Condiciones Generales

- La garantía aplica únicamente contra defectos de fabricación.
- Los equipos deben ser operados y mantenidos conforme a las recomendaciones del fabricante CDP las cuales se encuentran en la propuesta comercial, factura y/o manual de usuario.
- Todo reemplazo o nota de crédito estará sujeto a la validación de nuestro equipo técnico autorizado.

Procedimiento para Validación de Garantía

- 1) Contactar a BackOffice (+506 4001-7684) vía WhatsApp y enviar:
 - a) Nombre del cliente
 - b) Teléfono
 - c) País / Localidad
 - d) Correo electrónico
 - e) Modelo del equipo
 - f) Fotografía del número de serie del equipo
 - g) Factura de compra
 - h) Fotografía de la etiqueta o sello de garantía (si aplica).
 - i) Descripción del problema o fallo (adjuntar evidencia en video)
- 2) El BackOffice crea un ticket y lo envía al Centro de Servicio CDP correspondiente.
- 3) El Centro de Servicio valida y, si aplica, solicita aprobación a la Gerencia de Servicio y Garantías remitiendo el informe de diagnóstico técnico al correo: serviciomex@cdpenergy.com
- 4) Una vez aprobado el cambio, el ticket se cierra o se da por solucionado.

Procedimiento para Garantía en Sitio

- 1) Contactar a BackOffice (+506 4001-7684) vía WhatsApp y enviar los mismos datos solicitados en el Procedimiento de Validación de Garantía.
- 2) BackOffice crea un ticket y lo asigna al personal de Data Center de CDP.
- 3) Se brinda soporte remoto; si no se resuelve, se procede con soporte en sitio.



- 4) El soporte en sitio por parte de CDP aplica únicamente para los equipos instalados o puestos en marcha por personal de CDP, para todos aquellos equipos que se han instalados por canales integradores / especialistas el servicio en sitio será prestado directamente por el integrador que realizó la instalación.
- 5) Una vez solucionado el caso, se cierra el ticket.

Requisitos para Cobertura de Garantía:

- 1) Enviar Reporte de Puesta en Marcha al correo: soporte@arcticbunker.com, máximo 3 días después de la instalación. (ver formulario básico para reporte de puesta en marcha Data Center, este formulario debe ser diligenciado por personal certificado y/o autorizado por CDP. Caso contrario el producto no aplica para garantía por parte de CDP).
- 2) El producto debe contar con mínimo 2 mantenimientos al año se debe enviar reportes y/ evidencia de estos mantenimientos al correo soporte@arcticbunker.com (Caso contrario el producto no aplica para garantía por parte de CDP).
- 3) Aplican términos y condiciones específicas establecidos en la factura y/o contrato de servicio.

CONSIDERACIONES DE COMERCIALIZACIÓN.

*Para todos los productos disponibles para venta que tengan rotulado o señalen en sus empaques, manuales y catálogos un periodo de garantía diferente al establecido en las presentes **POLÍTICAS DE GARANTÍA DATA CENTER CDP 2025**; serán aplicables los periodos y condiciones de estas Políticas.*