



Contrato de Simple Adhesión de Garantía para Equipos, Periféricos, Accesorios y Suministro de **ENERGÍA SOLAR**; celebrado entre **ECOpotencia Energía Solar** en lo sucesivo denominada La Empresa y El Cliente descrito en la Factura Original anexa y firmada al presente documento; la cual se rige por las Cláusulas siguientes:

1. La garantía de los productos vendidos por La Empresa, aplica para "**daños o desperfectos de fabricación**" y en ningún momento por ningún otro desperfecto que se presente a causa del uso natural de los equipos. La atención de la Garantía por parte de La Empresa se basa en la identificación del problema y la remisión del equipo a el Fabricante mediante sus Distribuidores Regionales, quienes son los responsables directos de dichas garantías y actuamos como "mediadores" en el cumplimiento de dichas garantías; para ello es necesario presentar el serial especificado en la factura original de compra, y para hacer efectivo éste proceso es indispensable la presentación de la Factura Original, la Hoja de Seriales correspondientes, la Bitácora de Servicios y el presente documento. El Cliente debe determinar y entregar solo la pieza que considere con una falla, de tal manera que no se recibirán equipos completos que no hayan sido ensamblados o vendidos por ECOpotencia. Todos los productos deben venir acompañados de sus empaques originales, manuales, drivers, cables y otros accesorios, de lo contrario no serán aceptados por garantía.
2. El Cliente debe revisar la mercancía adquirida al momento de la entrega y estar 100% conforme en cuanto a la Estado, Calidad, Funcionamiento y Cantidad de los mismos, ya que cualquier daño físico, golpes, abolladuras, cortos circuitos, quemaduras de tarjetas y chips, rayones etc., así como la violación de sellos y etiquetas, dejará sin efectos la garantía del producto y no serán recibidos posteriormente por el Departamento de Soporte Técnico (RMA); esto incluye también aquellos daños ocasionados por el desconocimiento técnico al momento de la instalación o manipulación del producto por parte de terceros.
3. El tiempo de garantía de los equipos son emitidos y atendidos directamente por cada uno de los fabricantes mediante sus distribuidores regionales. Comúnmente con los siguientes tiempos de cobertura por defectos de fabricación exclusivamente: Módulos Fotovoltaicos (paneles solares): 15 años; Inversores y Baterías: 2 años; Controladores de Carga, Reguladores u otro periférico: 1 año. **El Cliente** podrá tramitar directamente con el fabricante si así lo desea, y quedaran sujetos a los procesos y condiciones de los centros de servicio regionales establecidos por los fabricantes directamente y sin intervención nuestra. El **tiempo de garantía general** ofrecido por nuestra Empresa es de un(1) año calendario, valida desde el momento de la emisión de la misma, sin extensiones y en días corridos, inclusive para aquellos productos que fueron cambiados posteriormente. Durante el **1er Año**, La Empresa dará **Servicio Técnico Post Venta a domicilio y sin costo extra para El Cliente**, sólo en caso de fallas por defectos de fabricación o causados por una mala instalación en el sistema o sus componentes; mas no por el uso natural de los equipos, desgaste, daños causados directa o indirectamente por terceros, impericia o negligencia, corto circuito o sobrecarga eléctrica, golpes o daños mecánicos, daños causados por agua u otros líquidos o gases, daños causados por efectos de la naturaleza, daños maliciosos o mal intencionados, motín o conmoción civil, robo, etc. El proceso de garantía por la empresa esta basado en la reparación, cambio por un producto nuevo, cambio por un producto similar, o reintegro de dinero a través de **Nota de Crédito** exclusivamente; para aquellos productos con garantías globales de mayor lapso. El Servicio Técnico o Soporte Post Venta, tiene treinta (30) días de garantía exclusivamente. La Empresa ofrece una Garantía Extendida por 4 años directamente, aunado al Servicio de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de todos los Sistemas Fotovoltaicos entregados por nosotros a un costo adicional de un 10% sobre el sub-total facturado de su instalación; ésto incluye el Servicio de Desmontaje y Montaje en caso de contingencia o emergencia natural causado por huracanes en nuestra zona.
4. La recepción y entrega de nuestros productos se hará en nuestras oficinas o en las Oficinas de cualquiera de nuestros Asociados a nivel nacional de Lunes Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., este proceso consta de una revisión física simple, entrega de comprobantes y una recopilación de datos para describir la falla. Luego pasara a un proceso de revisión detallado por un lapso de 72 horas y una vez determinada la falla, pasara a un proceso operativo de cambio y/o reparación de 48 horas según la existencia.

5. Accesorios o Periféricos tales como Bombillos o Focos, Cables, Fusibles, Breakers, Baterías VRLA, Plomo Ácido, labores de mantenimiento o servicios especiales, modificaciones o remodelaciones a Sistemas de Generación Eléctricos Fotovoltaicos "SFV" sin notificación y aceptación expresa por parte de La Empresa, **NO TIENEN GARANTÍA**.

6. Para aquellos productos que presenten daños físicos no detectables a la vista, serán enviados directamente con el fabricante quien determinará la validación o no de la garantía, en estos casos, El Cliente estará sujeto al cumplimiento de la garantía por parte del fabricante y también al tiempo que este proceso amerite. Solo aquellos productos que fueron comprados en menos de 24 horas, la revisión reparación o cambio de la pieza se hará de inmediato ACORDE A NUESTRA EXISTENCIA, también procede para tramitación de notas de crédito.

7. El ensamblaje, instalación, manipulación, revisión o soporte técnico de equipos por parte de terceros, sin la supervisión de nuestra Empresa, hace que el presente contrato pierda validez; exime y queda librada La Empresa de responsabilidades por el mal funcionamiento de dichos equipos, su garantía respectiva y/o sus consecuencias.

8. La Empresa no se hace responsable de hurtos, robos, daños maltrato físico, mal uso, daños malicioso o mal intencionados, motín o conmoción civil, daños causados por agua, lluvia, incidencia solar directa a equipos electrónicos o baterías, humedad, corrosión por gases, acción acida de algunos elementos químicos, impacto de rayos, corto circuito causado directa o indirectamente por artefactos o equipos en sus instalaciones o negligencia.

9. El Cliente debe llevar o transportar sus equipos a cualquiera de nuestros Asociados Comerciales y/o Centros de Servicios Autorizados dispuestos por el fabricante. En casos específicos en que dichos productos deban ser o sean tramitados por cualquiera de nuestros Asociados, esto tendrá un recargo por el servicio de desmontaje y transporte a nuestros predios. En ningún caso La Empresa asumirá gasto adicional alguno, ni lucro cesante por el tiempo de reparación o cambio de el(los) equipo(s) en RMA, ni dará en calidad de préstamo ningún equipo(s) similares durante este período.

10. La garantía no cubre gastos de transporte desde y hasta nuestras oficinas, ni los daños o pérdidas que puedan ocurrir por este motivo, en las empresas de transporte.

11. La Empresa NO se hace responsable por el material o sistemas instalados y perderá la garantía inmediatamente en caso de:

- a) Se detecte que El Cliente ha manipulado los seriales, abierto, forzado o dañado, cualquiera de los elementos que conforman a un equipo o un sistema en general.
- b) Que se detecte y/o determine que algún tercero, persona física o empresa, manipuló o realizó cambios, sin conocimientos y no autorizados por La Empresa.
- c) Por mercancía dejada por El Cliente en RMA (reparación de material averiado), luego de haber transcurridos más de treinta (30) días continuos de haber sido notificada por vía correo, telefónica y/o escrita, la reparación o cambio de sus equipos.

El Cliente en la compra de los equipos o sistemas completos, así como la aceptación de la Factura Original y/o recepción final de la obra por parte de El Cliente, da por asentado que acepta y se adhiere a las Políticas de Garantía aquí descritas, las cuales se sobre entiende que han sido leídas a plenitud y firma conforme la aceptación de los productos, bienes y servicios por La Empresa dadas, a su entera satisfacción en cuanto a Calidad, Funcionamiento y Cantidad por parte de El Cliente.

LA EMPRESA

Última revisión: 07 de Abril de 2025.