

1. GARANTÍA DE GENERADORES AUTOSOLAR

La garantía de AutoSolar Energy Solutions S.L.U., en adelante AutoSolar, protege las compras o pedidos que se realicen en www.autosolar.es o aquellas compras realizadas en las instalaciones de AutoSolar.

La ley ampara una garantía a los productos y bienes de consumo adquiridos dentro del territorio nacional. Según la normativa vigente, debido a las características especiales de los generadores, se deben tener en cuenta una serie de parámetros a la hora de solicitar una garantía.

Al realizar la compra de un generador de AutoSolar, por ley disfruta de un período de garantía legal de 3 años, aunque hay modelos concretos en los que el fabricante ofrece garantías extendidas siempre que se cumplan con todos sus requerimientos. Mientras tanto, si el equipo experimenta un mal funcionamiento, se estudiará su naturaleza para tramitar la garantía según el procedimiento establecido. La garantía cubre aquellos generadores que han sido utilizados de forma correcta y siguiendo las recomendaciones del fabricante. Por su naturaleza y sensibilidad de aplicación, son productos que requieren especial atención en su mantenimiento, ubicación, uso y temperatura. De ahí que sea importante que el cliente tenga presente a los fabricantes y los utilice como recomendación.

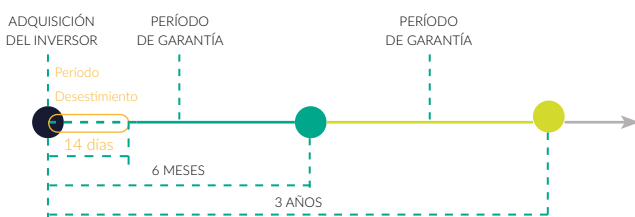
No reconocer este documento no exime al cliente de su responsabilidad por un mal funcionamiento del equipo.

2. CALIDAD DE GENERADORES VENDIDOS

Los productos ofertados son nuevos y no de segunda mano ni con defectos. Por sus características de producto industrial, los inversores están protegidos de daños durante el transporte y entrega desde la empresa hasta el domicilio o dirección de entrega posterior a la compra.

3. PLAZO DE DESISTIMIENTO

El cliente dispone de 14 días naturales desde la adquisición del generador para ejercer su derecho de devolución:



El producto deberá encontrarse en las mismas condiciones que en el momento de la compra y con su embalaje original.

En cualquier caso, las devoluciones, reparaciones o sustituciones del producto están sujetas al buen uso del generador. Cualquier producto que resulte dañado, por un mantenimiento, uso o manipulación incorrectos, siempre y cuando sea dentro de los primeros 14 días de su vida útil, podrá beneficiarse del derecho de desistimiento.

Sin embargo, el producto estará sujeto a una depreciación de su valor. Será el cliente quién ha de hacerse cargo de la pérdida de valor del generador, por lo que puede no aplicarse la devolución total del importe.

El derecho de desistimiento deberá ejercitarse de acuerdo con el procedimiento descrito a continuación y queda recogido en los "Términos del Servicio" que figuran en la página web de AutoSolar.

4. QUÉ GARANTÍA OFRECE AUTOSOLAR

AutoSolar garantiza cada generador nuevo libre de defectos en condiciones normales de uso y mantenimiento, durante los períodos de garantía especificados. Condicionado a las limitaciones y exclusiones enumeradas a continuación. El período de garantía comienza cuando el producto es adquirido por el usuario final. La garantía no es transferible y sólo puede ser reclamada por el comprador original.

La duración de la garantía se divide en dos períodos:

- 1. Período de garantía comercial:** El cliente dispone desde la adquisición (en caso de compra de forma presencial) o de la posesión (en caso de compra realizada online) del generador y hasta los 6 meses para que la empresa repare o reemplace un generador con un funcionamiento incorrecto, siempre que el problema sea de fabricación. Cualquier producto dañado, con un inadecuado mantenimiento, uso o manipulación, a pesar de estar dentro de su período de garantía comercial; no podrá acogerse a la misma, pues la garantía comercial únicamente es aplicable a aquellos productos con defectos de fabricación.
- 2. Período de garantía legal:** Incluye desde los 6 meses hasta los tres años desde la adquisición o posesión del generador. Para la aplicación de la garantía en este período de tiempo, habiendo transcurrido el plazo de seis meses fijado por ley para la presunción de un defecto en el momento de la venta, se deberá aportar el generador que presente problemas junto con un informe de peritaje industrial del que resulte que el equipo presenta problemas como consecuencia de un fallo de fabricación y no por un incorrecto uso del mismo.

Hay fabricantes que ofrecen un período de garantía ampliado con el registro del producto. **Es responsabilidad del cliente proceder con el registro** mencionado en el sitio web del fabricante. Se solicitarán una serie de características como número de serie y configuración, para verificar que el generador está instalado con equipos compatibles.

¿En qué casos se aplican las garantías comercial y legal de los generadores de AutoSolar?

La garantía de AutoSolar es válida siempre que el generador haya sido utilizado y mantenido de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, y que todos y cada uno de los problemas del producto deriven de un error de fabricación. Además, es imprescindible que exista paridad entre el generador y el resto de elementos de la instalación fotovoltaica.

¿De cuánto tiempo se dispone desde que el generador presenta un problema hasta que se notifica?

No se deben superar dos meses entre que el cliente detecta un problema con el producto y lo reporta a AutoSolar. Esto es aplicable a cualquiera de los períodos de tiempo. En caso contrario, la garantía no aplicará. Los defectos en el generador son visibles desde el inicio o tras poco uso.

El comprador debe llevar un registro de todo el historial de revisión y mantenimiento como prueba del mismo. Esto puede ser solicitado al evaluar cualquier reclamación de garantía futura. La decisión de que un problema con un producto califica como una reclamación de garantía se hace bajo la jurisdicción exclusiva de Autosolar.

En caso de que se detecte algún problema que sea una combinación de un fallo de garantía y un problema ajeno a la garantía, como técnicas de carga incorrectas, el componente de coste de reparación para rectificar y reparar el fallo ajeno a la garantía es responsabilidad total del cliente.



5. DEVOLUCIONES

La devolución del importe del generador será reembolsado siempre y cuando se notifique dentro de los 14 días siguientes a la compra y cuando el generador no presente signos de mal uso, incorrecta manipulación o instalación por el cliente, le falte algún componente o accesorio. Así mismo, se procederá a su reparación o sustitución del equipo, siempre y cuando sea por un defecto de fabricación.

En el supuesto de que el generador haya sido utilizado incorrectamente, haya habido una mala manipulación, mantenimiento, transporte, o no se hayan seguido las recomendaciones especificadas por el fabricante, el equipo no será reparado, sustituido ni se devolverá el producto. AutoSolar sólo se responsabiliza de aquellos equipos con defectos de fabricación.

En relación al estado del producto, este debe estar en perfectas condiciones con manuales y todos los accesorios incluidos. El cliente es responsable de la disminución del valor del producto a causa de cualquier daño por manipulación indebida.

6. REPARACIONES/SUSTITUCIONES POR AUTOSOLAR

Las circunstancias bajo las cuales un generador defectuoso es reparado o reemplazado por AutoSolar se aplica a todos sus períodos, por lo que siempre que se quiera aplicar el desestimiento o garantías (comerciales y legales) de un generador, es condición indispensable que llegue a AutoSolar en las mismas condiciones bajo las cuales fue adquirido, con todos sus accesorios y embalaje original.

Si el generador necesita reparación, lo primero es enviar un correo electrónico a sat@autosolar.es comunicando su caso por escrito, y nuestro equipo técnico verificará sus datos y llevará a cabo un breve estudio para estimar el estado del generador y entender la naturaleza del problema. A continuación se tramitará el alta en nuestro sistema, abriendo un ticket de reparación que se asociará a la factura de compra y generador en cuestión. Después de las recomendaciones de nuestro equipo, puede evaluar la opción de aplicar la garantía si esta procede, o bien adquirir un nuevo generador.

En el caso de querer aplicarse la garantía, si se encuentra dentro del período de garantía legal, el cliente deberá proporcionar a AutoSolar el generador defectuoso junto con un informe de peritaje industrial que indique que el equipo se utilizó correctamente siguiendo las recomendaciones del fabricante, y que el fallo es de fabricación.

Si se debe reemplazar, el retraso dependerá del stock y los tiempos de envío. Cabe mencionar que NO se procederá a la reparación o sustitución de ningún material que no haya sido suministrado directamente por AutoSolar. Nos reservamos el derecho de reparar sólo aquellos productos cuya reparación sea susceptible de estar cubierta por la garantía.

7. RECOMENDACIONES DEL EQUIPO AUTOSOLAR

Siempre que el equipo de AutoSolar le haya recomendado un modelo de generador para un uso específico y, finalmente, el cliente decida adquirir un modelo o tipo de generador diferente, el derecho de desistimiento y la garantía es aplicable como en el resto de los casos.

En definitiva, el equipo técnico de Autosolar puede aconsejarle qué generador es el más recomendable en función de sus necesidades, uso, requisitos de instalación y otros factores, pero el cliente es libre de elegir el tipo, modelo, marca y características del generador; asumiendo la responsabilidad del uso y teniendo en cuenta que en caso de que el uso del generador sea diferente al establecido por el fabricante, el plazo de desistimiento y garantía (comercial y legal) podría no ser aplicable, tal y como determina la ley 3/2014, de 27 de marzo.

8. PORTES

Los portes durante el período de desistimiento los asumirá el cliente, salvo que el producto cuente con un defecto de fabricación. Sin embargo, el cliente es responsable de que el generador llegue en óptimas condiciones cuando desea devolver el generador dentro de los 14 días siguientes al momento de la compra o posesión. Mientras que los portes del generador enviado fuera del período de desestimiento, se pueden diferenciar tres casos:

1. En el caso de que el cliente desee contratar el servicio de recogida de AutoSolar, los gastos de envío correrán a cargo de AutoSolar y se repercutirán al cliente únicamente en el caso de aquellos productos cuyos problemas de funcionamiento no deriven de un defecto de fabricación.
2. En el caso de que el cliente envíe el generador por sus propios medios, el cliente se hará cargo de los gastos de envío y deberá solicitar factura a la empresa de logística para su posterior devolución a AutoSolar. Si se determina que el generador tiene defectos de fabricación, AutoSolar desembolsará los costos de envío al cliente, en la medida que los costos de envío a AutoSolar no excedan el 10% del precio del generador.
3. Que el cliente transporte personalmente el equipo hasta las instalaciones de AutoSolar, en cuyo caso no se podrán reclamar los portes a AutoSolar.

Responsabilidades durante el transporte

Se recomienda a los clientes que deleguen la responsabilidad del transporte del generador a AutoSolar, ya que es un producto delicado que en muchos casos requiere una manipulación correcta y envío específico.

Si el cliente envía el generador por sus medios o si el cliente entrega personalmente el generador en las instalaciones de AutoSolar y el equipo llega en malas condiciones (con marcas de golpes, rayas, erosión o muestras evidentes de mala manipulación), la garantía no se aplicará pues se asume el uso inadecuado del generador, independientemente de que la causa del estado del generador sea del transporte o no, porque últimamente el cliente es el responsable. Debe enviarse debidamente embalado, como originalmente le recibió: dentro de su embalaje original, con sus corchos de protección y caja resistente.

Si el cliente contrata el servicio de recogida de generadores de AutoSolar, será la empresa la que se hará cargo de que el equipo llegue en el mismo estado y con el embalaje original al igual que cuando el cliente lo recibió, y cualquier daño o desperfecto será subsanado por AutoSolar con la reparación o sustitución del generador.

¿Qué hacer antes de enviar el equipo dañado?

Si el generador está en los dos primeros años desde su adquisición, se aplicará la garantía del fabricante (salvo que este ofrezca un período mayor). En caso de que el producto presente problemas con su funcionamiento, antes de enviar el generador averiado, el cliente debe comunicar el motivo, modelo y número de factura a sat@autosolar.es para aplicar la garantía si esta procede. Se le asignará un número de incidencia, el cual debe anotarse en el embalaje para identificarlo en AutoSolar. De lo contrario, el inversor que llegue sin documentación no será asociado al cliente.

¿Cómo enviar el equipo para el estudio de la garantía?

Con el embalaje intacto y la documentación cumplimentada para la gestión de garantía y copia de la factura de compra. El generador debe llevar todos sus accesorios y sin muestras de daños. Se debe incluir el parte de incidencias que enviará el técnico de AutoSolar dentro del embalaje para identificarlo rápidamente.



ANEXO I: EXCLUSIONES DE GARANTÍA

INSTALACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO

Una **instalación** inadecuada del generador puede causar problemas comprometiéndolo su fiabilidad y seguridad como regulación de tensión deficiente, sobrecalentamiento y daño a los dispositivos conectados. Es esencial asegurar conexiones eléctricas correctas y un flujo de aire adecuado para evitar estos riesgos.

Esta garantía no cubre la reparación cuando el **uso** normal haya agotado la vida útil de una pieza o del equipo en su conjunto ni cubre las piezas sujetas a desgaste por el uso y/o los daños derivados de la negligencia en el mantenimiento periódico. Para que una reclamación se considere cubierta por la garantía, es necesario demostrar que el producto ha sido sometido a un mantenimiento y revisión adecuados.

El **mantenimiento** normal no está cubierto por esta garantía. Esta garantía no se aplicará a piezas y/o mano de obra si se considera que el producto ha sido mal utilizado, descuidado, involucrado en un accidente, cargado más allá de los límites del producto, modificado, instalado incorrectamente o conectado incorrectamente a cualquier componente eléctrico.

Un mantenimiento regular es crucial para evitar el desgaste de componentes como filtros de aire y bujías. La acumulación de residuos puede obstruir sistemas de refrigeración, provocando sobrecalentamiento y daños en el motor. Es preciso que el radiador y el tubo de escape, estén limpios de residuos. Cambie filtros y correas periódicamente.

El **combustible** caducado en generadores inactivos pierde combustibilidad, dificultando el arranque. Contaminantes como agua y suciedad generan problemas de rendimiento y desgaste en el sistema. Un filtro obstruido fuerza a trabajar más a la bomba de combustible, causando fallos prematuros en la bomba. Se aconseja analizar la calidad del combustible almacenado por más de seis meses.

Una **batería** defectuosa puede impedir que el generador arranque o no mantener la carga o descargarse rápidamente, provocando un funcionamiento intermitente. Conexiones sueltas o corrosión en los bornes, afectan el flujo de corriente. La sulfatación, puede producirse si la batería permanece descargada durante períodos prolongados, reduciendo su capacidad y vida útil. Es esencial una inspección y limpieza periódica.

El **aceite** contaminado o insuficiente causa obstrucciones en la lubricación y aumenta la fricción en el motor. Niveles bajos de aceite pueden activar los mecanismos de parada de seguridad, dejando el generador inoperativo. Es vital revisar regularmente fugas y niveles de aceite.

Hacer funcionar un generador más allá de su capacidad nominal genera un sobrecalentamiento que puede dañar el motor, alternador y cableado. Una **sobrecarga** puede disparar el disyuntor o fundir fusibles, causando pérdidas de energía. También incrementa el consumo de combustible y genera fluctuaciones de tensión perjudiciales para equipos electrónicos. El generador trabaja más para satisfacer la demanda excesiva, ocasionando un desgaste acelerado que lleva a reparaciones costosas y reduciendo su vida útil. Es fundamental conocer y no exceder la capacidad del generador.

INCIDENCIAS NO CUBIERTAS POR LA GARANTÍA

1. Fallos causados por un funcionamiento incorrecto del equipo, tal y como se especifica en el manual de usuario, ya sea intencionadamente o por error.
2. Las baterías suministradas con el generador son un obsequio del fabricante y NO están incluidas en el precio del mismo. Por lo tanto, NO están cubiertas por la garantía del generador ni están sujetas a recambio en caso de incidencias.
3. Una mala conexión o fallo en la instalación debido a que NO fue realizada por personal cualificado. Los equipos deben ser instalados por personal cualificado a las tensiones y rangos de trabajo que dicta el equipo para que se cumplan las garantías del Fabricante.
4. Aquellos equipos con el precinto de garantía manipulado o retirado. Está terminantemente prohibido manipular Sellos de Garantía por personal NO autorizado.
5. Daños causados por fuerza mayor como resultado de desastres naturales inevitables, como incendios, inundaciones, terremotos, colisión, robo, etc.
6. Falta de cuidado y mantenimiento adecuados del equipo, como combustible contaminado o modificaciones/instalaciones de otros productos en el generador.
7. Intentos de reparación/servicios realizados por un tercero que no sea profesional autorizado, ni reparaciones realizadas antes de la aprobación de la garantía por parte de AutoSolar.
8. La garantía no cubre ninguna pérdida, daño, lesión personal o gasto incidental, indirecto o consecuente que pueda resultar de cualquier defecto, fallo, mal funcionamiento o uso indebido del equipo.
9. Cualquier daño que resulte de un uso que vaya más allá de las limitaciones de la finalidad prevista del generador (como la sobrecarga o el uso en condiciones anormales).
10. No se ha limpiado con regularidad el filtro de aire y por consiguiente, el elemento filtrante almacena demasiado polvo.
11. Circunstancias externas como el deterioro o la corrosión del producto debido a condiciones ambientales como el calor, el frío, la niebla salina, la arena o el paso del tiempo.
12. No existe factura de compra válida, el número del motor no coincide con la factura o si la factura ha sido alterada.
13. Daños derivados del uso de piezas no originales, aceite o líquido refrigerante no autorizado por el fabricante o AutoSolar.
14. Cualquier reparación y/o modificación para corregir un trabajo o instalación incorrecta o de mala calidad realizada anteriormente.
15. Cualquier producto que haya estado en contacto con sustancias peligrosas como productos químicos, asbesto o polvo de sílice y que NO haya sido limpiado industrialmente antes de su mantenimiento.
16. Fenómenos normales como ruidos, vibraciones o filtraciones de aceite que AutoSolar considere que no afectan a la calidad, funcionamiento o rendimiento del producto.
17. Artículos de recambio consumibles: Bujías, puntos de contacto, pasadores de cizalla, filtros de combustible, elementos del filtro de aceite, elementos del filtro de aire, zapatas o pastillas de freno, componentes del embrague, fusibles, escobillas del motor, etc.
18. Cualquier daño debido a un almacenamiento o transporte inadecuados.

La presente información queda patente en "Términos y Condiciones" de la página web de Autosolar Energy Solutions S.L.U. y ha sido aceptada de forma explícita por el cliente antes de realizar su compra. El cliente queda sujeto a la veracidad de las pruebas aportadas e información facilitada. Autosolar Energy Solutions S.L.U. guarda su derecho a emprender acciones legales ante cualquier información falsa. La garantía de los generadores vendidos por Autosolar Energy Solutions S.L.U. se presta y establece en virtud de lo que dispone la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que se acoge a la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 199/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

