

## 1. GARANTÍA DE PANELES 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](http://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 paneles solares, se requerirán una serie de condiciones para solicitar la garantía.

La garantía para paneles solares suele dividirse en tres componentes: garantía comercial, de fabricación y garantía de producción:

Al adquirir un panel solar en AutoSolar, por ley se beneficia de un período de garantía legal de 3 años. En lo que respecta a la garantía de fabricación, se refiere a los años que el FABRICANTE ofrece ante fallos de fabricación (humedades internas, cortocircuitos o un sellado incorrecto). Esta garantía es responsabilidad del fabricante; AutoSolar actúa como intermediario, pero será el fabricante quien requerirá pruebas para demostrar que el problema es un defecto de fabricación.

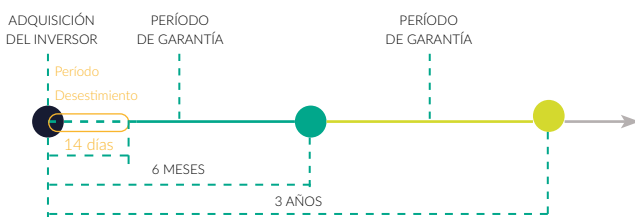
Por otro lado, la garantía de producción abarca los años que garantiza el FABRICANTE en relación a la pérdida de producción. Esta debe ir acompañada de un peritaje del panel para comprobar su rendimiento y si se encuentra dentro del rango admisible de pérdida después de los años de uso. Esta información será solicitada por el fabricante para para cubrir dicha garantía.

Mientras tanto, si el producto presenta un fallo, se analizará su naturaleza para gestionar la garantía de acuerdo con el procedimiento definido. La garantía abarca paneles solares que han sido usados correctamente y conforme a las indicaciones del fabricante. Debido a su naturaleza y sensibilidad de uso, estos productos requieren atención especial en su mantenimiento, ubicación y uso. Por lo tanto, es fundamental que el cliente considere 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. 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 panel solar 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 compra realizada online) del generador y hasta los 6 meses para que la empresa repare o reemplace un panel solar 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 panel solar. 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, configuración, y tipo de instalación para verificar que los paneles solares están instalados correctamente.

### ¿En qué casos se aplican las garantías comercial y legal de los paneles solares de AutoSolar?

La garantía de AutoSolar es válida siempre que el panel solar 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 panel solar y el resto de elementos de la instalación fotovoltaica.

### ¿De cuánto tiempo se dispone desde que los paneles presentan 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 panel será reembolsado siempre y cuando se notifique dentro de los 14 días siguientes a la compra y cuando el panel 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, siempre y cuando sea por un defecto de fabricación. 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 panel, por lo que puede no aplicarse la devolución total del importe.

En el supuesto de que el panel 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.

## 6. REPARACIONES/SUSTITUCIONES POR AUTOSOLAR

Las circunstancias bajo las cuales un panel solar defectuoso es reparado o reemplazado por AutoSolar se aplica a todos sus períodos, por lo que siempre que se quiera aplicar el desistimiento o garantías (comerciales y legales) de un panel solar, 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 panel solar necesita reparación, lo primero es enviar un correo electrónico a [sat@autosolar.es](mailto: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 producto 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 panel solar 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 panel solar.

En el caso de querer aplicarse la garantía, si se encuentra dentro del período de garantía legal, el cliente deberá proporcionar a AutoSolar el panel defectuoso junto con un informe de peritaje industrial que indique que el producto 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 panel solar para un uso específico y, finalmente, el cliente decida adquirir un modelo o tipo de panel 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 panel 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 panel solar; asumiendo la responsabilidad del uso y teniendo en cuenta que en caso de que el uso del panel 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 producto llegue en óptimas condiciones cuando desea devolver el panel dentro de los 14 días siguientes al momento de la compra o posesión. Mientras que los portes del panel enviado fuera del período de desistimiento, 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 producto 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 panel 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 panel.
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 panel a AutoSolar, ya que es un producto delicado que en muchos casos requiere una manipulación correcta y envío específico.

Si el cliente envía el panel por sus medios o si el cliente entrega personalmente el producto 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 panel, independientemente de que la causa del estado del panel 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 paneles 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 panel solar.

### ¿Qué hacer antes de enviar el equipo dañado?

Si el panel 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 producto averiado, el cliente debe comunicar el motivo, modelo y número de factura a [sat@autosolar.es](mailto: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 panel 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 panel 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

### TIPOS DE GARANTÍA

Los paneles solares tienen tres tipos de garantías que cubren diferentes aspectos de su vida útil y rendimiento: la garantía comercial que ofrece AutoSolar como distribuidor, la garantía de producción por la potencia generada a lo largo del tiempo y la garantía de fabricación.

En conjunto, estas garantías protegen al cliente de problemas relacionados con el equipo en sí, su rendimiento a largo plazo y su instalación.

**1. Garantía comercial:** Esta se refiere a los 3 años de garantía que AutoSolar ofrece por ley según la normativa. La empresa puede reparar o reemplazar un panel solar con un funcionamiento incorrecto, siempre y cuando este sea un problema sea de fabricación.

**2. Garantía de fabricación:** De duración habitual entre 10 a 25 años, dependiendo del fabricante. Esta cubre defectos en los materiales o la fabricación de los paneles solares, como grietas en las células o cajas de conexiones defectuosas, humedades internas, cortocircuitos, sellado incorrecto, averías sin daño físico, etc. Esta garantía la cubre el fabricante. AutoSolar puede hacer de intermediario, sin embargo es el fabricante quién solicitará una serie de requisitos y pruebas para evidenciar que es en efecto un fallo en el proceso de fabricación.

**3. Garantía de producción:** Se refiere a la garantía de que los paneles seguirán produciendo un porcentaje mínimo de su potencia original a lo largo del tiempo, teniendo en cuenta la degradación normal. Lo habitual es que los paneles producirán al menos el 90% de su capacidad original después de 10 años y el 80% después de 25 años. La cantidad de años que anuncie el fabricante, es frente a la **PÉRDIDA DE PRODUCCIÓN**. Esta deberá acompañarse de una peritación del panel para verificar la producción que da y si está en el rango admisible de pérdida al cabo de los años transcurridos. Esta misma información la solicitará el fabricante para cubrir dicha garantía. Se le solicitará al cliente los siguientes requisitos:

- Que el cliente se encargue de hacer correctamente la medición.
- Que el multímetro que se utilice para la medición, esté funcionando correctamente.
- Que el panel no tenga ninguna evidencia de manipulación como impactos debido a un mal uso o corte de conectores. Las células deben estar en buen estado, el recubrimiento trasero intacto, etc.

### ¿Cómo presentar una reclamación de garantía?

Guardar juntos el contrato, números de serie, datos de supervisión, fotos y facturas. Contactar con el instalador para cuestiones relacionadas con la mano de obra y con el fabricante para defectos del producto, y luego siga los pasos y plazos indicados.

### ¿Cómo mantener válida la garantía?

Seguir las instrucciones del fabricante para una limpieza segura y revisiones periódicas, solucionar los problemas con prontitud y guardar los recibos de cualquier servicio.

### INCIDENCIAS NO CUBIERTAS POR LA GARANTÍA

Aunque la garantía del producto suele ofrecer protección frente a defectos de materiales y fabricación, hay ciertas exclusiones que los fabricantes no suelen cubrir. Entre los problemas más comunes se incluyen:

1. Aquellos componentes instalados sin protección según el REBT o las secciones de cable conforme al REBT y/o aquellos equipos desinstalados sin una previa verificación técnica en remoto por parte del fabricante.
2. Instalación de módulos FV y componentes relacionados por personal no cualificado o no autorizado, o sin el carnet de electricista de baja tensión.
3. Si los módulos se utilizan de forma incompatible con las indicaciones del fabricante o las normas del sector. Esto incluye el uso en condiciones ambientales extremas, para las que no fueron diseñados, o la aplicación de fuerza o presión excesivas sobre ellos.
4. Los módulos deben instalarse, manipularse y utilizarse de conformidad con lo establecido en la ficha técnica y el Manual de instalación proporcionados por el fabricante; por lo tanto, cualquier modificación que no se ajuste a sus especificaciones, resultará en la anulación de la garantía.
5. Configuración, instalación y cableado incorrectos de los módulos así como diseño incorrecto de la planta en la que se instalan los módulos.
6. Daños causados por factores externos como suciedad en ambos lados del módulo, sal, granizo, fuerza animal, productos químicos, rotura de cristales debido a influencias externas, objetos voladores o cargas externas, así como vandalismo, robo, abuso y uso indebido.
7. Módulos que hayan sufrido fallos en el suministro eléctrico, sobrecargas eléctricas, rayos, inundaciones, incendios, daños accidentales u otros acontecimientos ajenos al control del fabricante.
8. Módulos que se han instalado en equipos móviles (excepto sistemas de seguimiento FV), como vehículos, barcos, etc., o instalaciones marítimas.
9. Módulos que han estado sometidos a una tensión del sistema superior a la tensión máxima nominal del sistema o a una sobretensión.
10. Módulos que se han instalado en edificios no aptos; o en zonas cerca de fuentes de calor extremo o en condiciones ambientales extremas o volátiles, provocando que los módulos se corroan, se oxiden o se vean afectados por los materiales químicos presentes.
11. Cuando la etiqueta y el número de serie del módulo(s) hayan sido manipulados, retirados o sean irreconocibles sin la autorización del fabricante, la garantía quedará invalidada.
12. Reinstalación de los módulos en una ubicación diferente a la original o conexión de módulos con otros tipos de módulos técnicamente incompatibles.

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 paneles solares 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.

