

**POLÍTICA DE GARANTIA SUMINISTRO EQUIPOS**

La garantía solo procederá cuando el producto no cumpla las condiciones de calidad o idoneidad ofrecidas por el fabricante. La garantía aplica **exclusivamente por defectos de fabricación**. Es importante aclarar que **todos** los equipos **son probados en fabrica** acorde con el control de calidad siguiendo Estándares Internacionales. Para acceder a la garantía es necesario seguir un debido proceso con el fabricante donde ECOZAQUE INGENIERÍA SAS es el puente de comunicación y gestión. Si el requerimiento es un soporte técnico haremos nuestro mejor esfuerzo para asesorar acorde con nuestra disponibilidad, pero es importante aclarar que no es nuestra obligación contractual.

Para ejercer el derecho de **retracto o devolución del equipo** el comprador debe informar a ECOZAQUE INGENIERÍA SAS, asumir los costos del transporte hasta nuestras oficinas y devolverlo dentro de los **10 días hábiles** siguientes a la fecha de compra. La devolución solo es aceptada cuando en la inspección física se corrobora que se recibe el equipo en las mismas condiciones en que se despachó al cliente (Sin señales de uso, rayones, abolladuras, empaque original, con todos sus componentes, manuales, cables, etc.).

ECOZAQUE INGENIERÍA S.A.S. ofrece la garantía proporcionada por el fabricante. La garantía **No** aplica para daños ocasionados por uso indebido o por sobrepasar las especificaciones técnicas del equipo, por afectaciones generadas por descargas atmosféricas, por mal uso o manipulación inadecuada, por apertura o manipulación no autorizada, por abolladuras, rayados o mal estado general de los equipos, por partes faltantes, por sellos adulterados o no correspondientes a nuestra empresa, por sistema operativo modificado y por reclamos fuera del término de garantía otorgado. Del mismo modo, la garantía no aplica si en la instalación u operación del equipo no se siguen las instrucciones del fabricante o los estándares técnicos aplicables y si no se instalan las protecciones adecuadas. Adicionalmente, la garantía se ve afectada por robo, vandalismo, consumo de potencia mayor al especificado o cualquier otra causa ajena a ECOZAQUE INGENIERÍA S.A.S.

PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTIA:

- 1.1. Solicitud verbal o escrita del proceso de garantía indicando el número y fecha de la factura de venta al correo soporte.tecnico@ecozaque.com o al WhatsApp: 3242035460.
- 1.2. Diligenciar completamente el FORMATO DE SOLICITUD DE REVISION TECNICA ECOZAQUE INGENIERIA S.A.S (<https://my.forms.app/ecozaqueingenieriasas/revision-tecnica>), adjuntando evidencia fílmica (video) y/o fotográficas mostrando la falla presentada, el serial del equipo y todos los componentes del sistema fotovoltaico (conexiones AC/DC, protecciones, baterías, controlador, inversor, etc). Del mismo modo, adjuntar el diagrama esquemático y unifilar de la instalación. **No desmonte el equipo sin previa autorización del fabricante, debido a que puede ser necesario realizar algunas pruebas remotas.** Con la información suministrada nuestro Ingeniero de Soporte Técnico proporcionará asistencia remota y solicitará algunas mediciones y pruebas para tratar de solucionar la falla, lo anterior se ejecutara con el soporte y aval del fabricante. Si por algún motivo, la falla no es posible solucionarla remotamente se autorizará al cliente para que desinstale el equipo y lo envíe a nuestras oficinas para diagnostico técnico. **No se recibirán equipos en nuestras oficinas para diagnostico técnico sin que previamente no se haya efectuado el proceso de asistencia técnica remota y sin tener el aval del fabricante.**
- 1.3. Entrega del equipo en nuestras oficinas para diagnóstico y posterior determinación de la aplicabilidad de la garantía sin que esto constituya la aceptación de misma. El equipo debe ser entregado en condiciones de limpieza idóneas, en el empaque original, con las etiquetas, sellos de seguridad y contar con todas las partes y/o accesorios, incluido el manual. No debe presentar abolladuras, roturas o manchas; solamente es aceptable el desgaste del uso normal del equipo. **Los costos de transporte son asumidos por el cliente.**
- 1.4. Una vez recibido el equipo y la documentación anteriormente descrita se procede a la revisión técnica y el diagnostico que tarda hasta siete (7) días hábiles. **El diagnóstico técnico se realiza en conjunto con el fabricante.**

1.5. Si el diagnóstico técnico determina que la falla del equipo presentada obedece a defectos de fábrica se procederá según las indicaciones del fabricante con la reparación que tarda hasta 10 días hábiles adicionales; si para la reparación se requiere repuestos que deben solicitarse a fábrica, el tiempo de la reparación dependerá de la disponibilidad del fabricante, el tránsito internacional y el proceso de importación tarda entre cuatro y ocho semanas. Si pasados 60 días luego de realizar la reparación, el cliente no reclama el equipo, la garantía de dicha reparación se verá afectada.

1.6. Si el diagnóstico técnico determina que la falla del equipo presentada NO obedece a defectos de fábrica se informará al cliente y se procederá con la devolución del equipo. En esta etapa también se plantearán alternativas para reparar la falla de equipo y se informará al cliente de los costos de mano de obra y repuestos requeridos, este proceso es ajeno al proceso de garantía.

2. RECOMENDACIONES GENERALES:

- Instalar protecciones eléctricas específicamente calculadas a todas las entradas y salidas DC/AC para prevenir daños al equipo por posibles errores de conexión, cortos circuitos o sobrecargas del sistema fotovoltaico.
- Instalar DPS (Dispositivos de Protección por Sobretensión) en las entradas y salidas AC y DC para proteger los equipos de descargas atmosféricas o sobretensiones transitorias ocasionadas por la conmutación de circuitos.
- Es importante considerar dentro de la selección y especificación del equipo la corriente de arranque generada por los motores que se encuentra entre tres (3) y siete (7) veces la corriente nominal. **Esto puede ocasionar daños al equipo que no cubre la garantía.**
- Para el caso de los inversores fase dividida las cargas deben quedar equilibradas entre cada una de las fases. Es necesario hacer especial atención a la conexión de la tierra y el neutro, debido que se puede generar conflicto de neutros entre entradas y salidas o desfases al momento de que se de la transferencia desde el sistema de energía solar a la red externa AC.
- Se deben seguir las instrucciones proporcionadas en el manual de instalación y operación de los equipos. **Nunca se deben sobrepasar las especificaciones técnicas de los equipos mostradas** en la placa de características, ficha técnica o manual.
- Para el caso de las bombas es importante el agua no contenga sólidos o residuos que puedan afectar el impeler o cualquier otro componente. También es importante que el agua no contenga productos altamente corrosivos o agresivos con los materiales de fabricación.
- Es importante que el diseño y la instalación de equipos y sistemas fotovoltaicos la realice personal técnicamente capacitado y con experiencia.

3. CAUSALES DE NO APLICABILIDAD DE GARANTIA:

No es aplicable la garantía a equipos que presenten las siguientes condiciones:

- Golpeados, rayados o mal estado general.
- Sellos adulterados o no correspondientes a nuestra empresa.
- Signos de cortos circuitos o sobrecargas.
- Componentes faltantes.
- Sistema operativo modificado o cambiado.
- Uso no correspondiente o inadecuada operación del equipo.
- Equipos que no cuenten con la totalidad de los accesorios, manual o empaque original.
- Si se comprueba en la revisión de documentación técnica enviada por el cliente que se sobrepasaron las especificaciones técnicas del equipo o que no se siguieron las recomendaciones del fabricante.

No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado, vencido el periodo de garantía cesa la responsabilidad del proveedor y/o del fabricante.

No se atenderán garantías que no sigan el debido proceso. Todos los procesos de garantía deben ser avalados por el fabricante debido a que son ellos quienes finalmente aceptan o rechazan las garantías. Si por algún motivo se solicita el diagnóstico técnico en laboratorio y el equipo no presenta ninguna falla, este servicio tiene un valor que será especificado al cliente.