

1. Política de garantía limitada de Victron Energy

Clientes directos

Victron Energy ofrece la siguiente garantía a cualquier cliente directo (fabricante de equipos originales, distribuidor o concesionario) en relación con cualquier producto que Victron Energy haya vendido directamente al cliente directo. Esta garantía no es una garantía para el usuario final entre Victron Energy y un usuario final, y los usuarios finales no tendrán ningún derecho ni recurso en virtud de esta garantía limitada frente a Victron Energy directamente.

El cliente directo, a su vez, se asegurará de que el usuario final reciba una garantía idéntica a esta, sujeta a la legislación local obligatoria aplicable.

Usuarios finales

Victron Energy también puede ofrecer una garantía directamente a los usuarios finales, en cuyo caso las condiciones de garantía que se indican a continuación se aplicarán igualmente a dicha garantía. En ese caso, los usuarios finales deberán reclamar su garantía en el lugar de compra o a través del cliente directo original de Victron, que se puede encontrar en la sección de asistencia del sitio web de Victron (<https://www.victronenergy.com/support>). Por lo tanto, el cliente directo se encargará, en nombre de Victron Energy, de tramitar cualquier reclamación de garantía realizada en virtud de cualquier garantía que Victron Energy pueda ofrecer directamente a los usuarios finales. La sección de asistencia del sitio web de Victron (<https://www.victronenergy.com/support>) proporcionará más información sobre el procedimiento que deben seguir los usuarios finales para presentar una reclamación en virtud de esta garantía limitada.

Si el usuario final es un consumidor, es decir, una persona física que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional, se aplicará lo siguiente. Los derechos y recursos concedidos al consumidor en virtud de esta garantía limitada sin perjuicio de los derechos legales del consumidor. Además, el consumidor tiene derecho por ley a obtener del vendedor, sin coste alguno, las medidas correctivas correspondientes en caso de falta de conformidad de los productos (como reparación, sustitución, reducción del precio o rescisión), medidas que no se ven afectadas por la presente garantía limitada.

Garantía

Victron Energy garantiza que sus productos están libres de defectos de fabricación y materiales durante un periodo de 5 años a partir de la fecha de compra por parte del usuario final original, con un máximo de 66 meses a partir de la fecha de la factura de Victron Energy. Las excepciones a esto son:

Baterías de plomo-ácido: 2 años a partir de la fecha de compra por parte del usuario final original, con un máximo de 30 meses a partir de la fecha de facturación de Victron Energy. Baterías de litio: 3 años a partir de la fecha de compra por parte del usuario final original, con un máximo de 42 meses a partir de la fecha de facturación de Victron Energy. Además, se requiere una prueba del uso correcto de la batería al realizar una reclamación de garantía de la batería.

Por un recargo del 10 % sobre el precio neto actual de los productos que vienen con una garantía de 5 años, los clientes directos de Victron pueden adquirir 5 años adicionales de garantía, lo que eleva la garantía total a 10 años. Las ampliaciones de garantía deben solicitarse, como muy tarde, un año antes de la expiración del plazo original. Victron puede solicitar pruebas de que el producto seguía siendo funcional en el momento de la compra de la garantía ampliada.

Durante el periodo de garantía, Victron Energy, a su discreción, reparará, sustituirá o abonará (parcialmente) el producto defectuoso sin coste alguno. La garantía no incluye la realización ni el reembolso de la desinstalación, el transporte y la reinstalación. Esta garantía se considerará nula si la unidad ha sufrido algún daño físico o alteración, ya sea interna o externamente, y no cubre los daños derivados de un uso inadecuado, como:

- Polaridad inversa de la batería.
- Conexión inadecuada.
- Golpes mecánicos o deformaciones.
- Contacto con líquidos u oxidación por condensación.
- Uso en un entorno inadecuado (polvo, vapores corrosivos, humedad, altas temperaturas, infestación biológica, etc.).
- Rotura o daños debidos a rayos.
- Terminales de conexión y tornillos destruidos u otros daños, como sobrecalentamiento, debido a un apriete insuficiente.
- Para cualquier avería electrónica que no sea debida a un rayo (polaridad inversa, sobretensión debida a causas externas), el estado del diodo de control interno y/o los condensadores de entrada/salida X e Y determinarán la garantía.

Esta garantía no se aplicará cuando el producto haya sido mal utilizado, descuidado, instalado incorrectamente o reparado por cualquier persona que no sea Victron Energy o uno de sus centros de reparación autorizados. Para poder acogerse a la garantía, el producto no debe haber sido desmontado ni modificado.

Esta garantía y nuestras obligaciones en virtud de la misma (reparación, sustitución o crédito) son los únicos derechos y recursos del cliente directo y, si procede, del usuario final, y nuestras únicas obligaciones con respecto a cualquier producto defectuoso y/o no conforme o incumplimiento de la garantía, y están sujetas y sin perjuicio de las limitaciones de responsabilidad de esta garantía. Victron Energy no será responsable de los daños, ya sean directos, incidentales, especiales o consecuentes, incluso si son causados por negligencia o culpa.

Cuando un producto requiera servicio técnico, deberá devolverse al lugar de compra. En caso de que no sea posible ponerse en contacto con el comerciante, o si este no puede o no está autorizado a prestar el servicio, se deberá contactar directamente con Victron Energy a través de la sección de asistencia de la página web de Victron.

En caso de que Victron Energy sustituya un producto, será propietaria del producto sustituido. Victron Energy es propietaria de todas las piezas retiradas de los productos reparados. Victron Energy utiliza piezas nuevas o reacondicionadas fabricadas por diversos fabricantes cuando realiza reparaciones en garantía o fabrica productos de sustitución. Si Victron Energy repara o sustituye una pieza de un producto, el plazo de garantía no se amplía: la garantía se aplicará durante el plazo restante del plazo de garantía original. Por ejemplo, si Victron Energy sustituye un producto con una garantía de 5 años después de 3 años, la garantía de este producto se aplicará durante otros 2 años, con un mínimo de 6 meses.

Todas las indemnizaciones y medidas por daños y perjuicios se limitan a lo anterior.

Victron Energy no será responsable en ningún caso de daños consecuentes, incidentales, contingentes o especiales, incluso si se le ha advertido de la probabilidad de que se produzcan dichos daños.

La garantía limitada anterior proporcionada por Victron Energy sustituye cualquier otra garantía, expresa o implícita, que surja por ley, curso de negociación, curso de ejecución, uso comercial o de otro tipo, de cualquier clase, incluyendo, sin limitación, garantías de comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado, con respecto a cualquier producto.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del acuerdo para los consumidores detallado anteriormente.

Política de soporte vital

Como política general, Victron Energy no recomienda el uso de ninguno de sus productos en aplicaciones de soporte vital en las que sea razonable esperar que el fallo o mal funcionamiento del producto de Victron Energy pueda provocar el fallo del dispositivo de soporte vital o afectar significativamente a su seguridad o eficacia. Victron Energy no recomienda el uso de ninguno de sus productos en la atención directa al paciente. Victron Energy no venderá a sabiendas sus productos para su uso en tales aplicaciones a menos que reciba por escrito garantías satisfactorias para Victron Energy de que los riesgos de lesiones o daños se han minimizado, que el cliente asume todos esos riesgos y que la responsabilidad de Victron Energy está adecuadamente protegida en esas circunstancias.

Garantía de las reparaciones de productos fuera de su periodo de garantía

El periodo de garantía de los productos que se encuentran fuera de su periodo de garantía y que han sido reparados por Victron Energy o uno de los centros de reparación de Victron Energy es de seis (6) meses a partir de la fecha de entrega. Lo mismo se aplica a las piezas de repuesto y placas de circuitos que han sido suministradas o reparadas por Victron Energy.

Transporte

Es responsabilidad del remitente embalar adecuadamente estos productos. El transporte debe organizarse de manera que se eviten daños, especialmente cuando se envía una sola unidad o una unidad pesada.

Divisibilidad

Si alguna parte de los términos y condiciones de esta garantía se considera inválida, nula o inaplicable debido a alguna legislación nacional o internacional en particular, ello no afectará a las demás partes de los términos y condiciones de esta garantía.

Legislación aplicable

Esta garantía se rige exclusivamente por las leyes de los Países Bajos, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Datos de contacto

Victron Energy B.V. | De Paal 35, 1351 JG Almere, Países Bajos | <https://www.victronenergy.com/support>