

CERTIFICADO DE GARANTÍA



Este documento certifica el compromiso de ECAMI S.A. de ofrecer las mejores Garantías y atención a sus clientes contra DESPERFECTOS DE FABRICA Y MANO DE OBRA por Instalaciones.

CONDICIONES GENERALES

- Para efecto de **Reclamo de Garantía**, será indispensable presentar **Factura de Compra y el Certificado de Garantía**.
- Todo equipo instalado por terceros debe presentar los formatos de RMA, CHECK-LIST y PRUEBAS en conjunto con evidencias de videos y fotografías que respalden la información de uso apropiado de los equipos y su correcta instalación según solicitud de **ECAMI S.A.**, manuales y formatos del fabricante.
- La **Garantía de Mano de Obra**, materiales eléctricos y fontanería es de **1 año** a partir de la fecha de la **Factura de Compra o de la Orden de Trabajo** de instalación (se tomará de referencia la fecha del documento con suceso primero).

LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

- La presente **Garantía** no excederá el precio de compra pagado por el **Comprador** por los productos defectuosos en caso de una reclamación conforme a esta **Garantía**. El **Comprador** reconoce que la anterior **Limitación de Responsabilidad** es un elemento esencial de esta **Garantía**.
- La **Garantía** de equipos no contempla ningún costo de transporte, instalación y la empresa no estará obligada a retirar o reinstalar los equipos de la casa u oficina del cliente a no ser que se haya hecho un contrato de mantenimiento o pago por el servicio de mano de obra y logística una vez este fuera del periodo de **Garantía de Mano de Obra**.
- La **Garantía** de equipos no contempla materiales eléctricos o de fontanería de reposición para la reinstalación o reposición de los equipos aprobados en **Garantía**.
- ECAMI S.A.** no será responsable de los perjuicios especiales, incidentales o emergentes (incluidos el lucro cesante, la interrupción del negocio, la pérdida de generación de energía, el daño a la imagen profesional o la reputación comercial y los perjuicios por demora).
- ECAMI S.A.** no será responsable por el incumplimiento o la demora de las obligaciones de esta **Garantía Limitada** por razones de fuerza mayor, como, por ejemplo, las de guerra, disturbios, huelgas, indisponibilidad de reemplazos o repuestos por quiebra o cierre del fabricante y cualquier acontecimiento imprevisto fuera de su control, incluidos, entre otros, cualquier acontecimiento o circunstancia tecnológica o física que no sea razonablemente conocida o comprendida al momento de la venta de los productos defectuosos o de la notificación de la reclamación correspondiente conforme a esta **Garantía Limitada**.
- Los plazos de **Garantía** NO son entendibles una vez se haya aplicado o aprobado una **Garantía**.

INVALIDAN LA GARANTÍA

- Estar en situación de impago, el **Comprador** deberá depositar la cantidad impagada con el fin de desbloquear las reclamaciones de **Garantía**;
- Equipos instalados por terceros que no sigan los manuales de instalación y no presenten formatos de RMA, CHECK-LIST y PRUEBAS en conjunto con evidencias de videos y fotografías que respalden la información de uso apropiado de los equipos y su correcta instalación.
- Exposiciones a condiciones externas como rayos o a la red eléctrica que generen sobretensiones o mala calidad en los voltajes y frecuencia.
- Exposición a cualquiera de las siguientes circunstancias: condiciones térmicas o ambientales extremas, corrosión, oxidación, modificaciones o conexiones no autorizadas, apertura no autorizada, reparaciones con repuestos no autorizados, accidentes, fuerzas de la naturaleza (como rayos, vientos e infecciones biológicas), efectos causados por productos químicos u otros acontecimientos que se encuentren fuera del razonable control de **ECAMI S.A.** (incluidos daños por incendios, inundaciones, huracanes, etc.).
- No haber contratado con **ECAMI S.A.** al menos 1 mantenimiento preventivo en los últimos 12 meses. (Es obligación del **Comprador** solicitar el servicio de mantenimiento preventivo)
- Fallas del sistema por mal manejo o mal uso del cliente.
- Equipos muestren algún tipo de golpe, evidencia de maltrato o en mala condición física.
- Equipos que no porten etiqueta ni número de serie.
- Sello de fábrica de equipos están violados, muestren señal de haber sido abiertos o manipulados por terceros.
- Promociones, liquidaciones o regalías.
- Para los sistemas solares híbridos con baterías no presentar datos de monitoreo remoto de al menos 6 meses previos a la falla y para sistemas de conexión a red de 1 mes previo a la falla. Es obligación del **Comprador** garantizar tener su sistema de monitoreo, registro de datos y eventos activo.
- Cambios en las condiciones y acuerdos iniciales de la instalación o adquisición de los equipos ocasionadas por el mismo **Comprador** o un tercero que afecten el rendimiento y funcionamiento de los equipos.
- Condiciones especiales abajo descritas:

EQUIPO/TECNOLOGÍA	CONDICIONES ESPECIALES DE GARANTÍA
PANELES SOLARES	<p>Garantía de Eficiencia en producción de energía del 90% de 10 años, del 80% de 25 años., es decir, 1-100% * (PO-P1) / PO, no será inferior al siguiente nivel garantizado. PO: Valor límite inferior de la potencia nominal del módulo indicada en el contrato o en la placa del producto. P1: Potencia real medida en las condiciones de prueba estándar (STC: Irradiancia 1000w/m², Temperatura 25°C, AM 1,5). (Observaciones: Según el STC, la incertidumbre del sistema de medición debe incluirse en todas las mediciones de la potencia real).</p> <p>Garantía de 10 años contra desperfectos de manufacturación según condiciones del fabricante. Esta Garantía de Producto cubre la rotura de</p>

	<p>crystal siempre y cuando la rotura del mismo no se deba a factores externos (es decir, solo está cubierta la rotura causada por el propio cristal o por el módulo sin muestra de impacto alguno). Cualquier deterioro en la apariencia de los Productos (incluyendo, sin limitación, rayas de cualquier tipo, manchas, desgaste mecánico, óxido, moho, deformación o descolorimiento) o cualquier otro cambio en los Productos que tengan lugar tras la entrega al Comprador no constituirán un defecto a los efectos de esta Garantía de Producto.</p> <p>El diagnostico podría tomar entre 30 y 60 días para realizar las pruebas pertinentes de acuerdo especificaciones de cada fabricante.</p>												
CONTROLADORES	<ul style="list-style-type: none"> VICTRON: 60 meses en modelos MPPT contra desperfectos de fabricación. EPEVER: 12 meses en modelos MPPT contra desperfectos de fabricación. EPEVER: 3 meses en modelos PWM contra desperfectos de fabricación. <p>El diagnostico podría tomar entre 30 y 60 días para realizar las pruebas pertinentes de acuerdo especificaciones de cada fabricante.</p>												
INVERSORES	<ul style="list-style-type: none"> VICTRON: 60 meses contra desperfectos de fabricación. SOLIS: 60 meses contra desperfectos de fabricación. EPEVER: 12 meses contra desperfectos de fabricación. GROWATT: 24 meses contra desperfectos de fabricación. LUXPOWER: 24 meses contra desperfectos de fabricación. HUAWEI: 60 meses contra desperfectos de fabricación. AIO: 12 meses contra desperfectos de fabricación. <p>El diagnostico podría tomar entre 30 y 60 días para realizar las pruebas pertinentes de acuerdo especificaciones de cada fabricante.</p>												
ACCESORIOS VICTRON, SOLIS, EPEVER, AIO, GROWATT, LUXPOWER, HUAWEI	<p>Garantía de 12 Meses contra desperfectos de fabricación.</p> <p>El diagnostico podría tomar entre 30 y 60 días para realizar las pruebas pertinentes de acuerdo especificaciones de cada fabricante.</p>												
MATERIALES ELÉCTRICOS VARIOS	<p>Garantía de 12 Meses contra desperfectos de fabricación.</p>												
BATERÍAS DE ÁCIDO PLOMO (12 meses)	<p>Si la batería presenta desperfectos o mal funcionamiento, se hará una revisión (por nuestros técnicos en la data del monitoreo, en sitio o en taller de ECAMI S.A.) de los datos históricos de carga y descargas disponibles en el monitoreo remoto para encontrar la razón de este mal funcionamiento.</p> <p>Por lo tanto, si se comprueba que el mal funcionamiento fue causado por errores de mal manejo como descargas violentas o recargas superiores al régimen de carga de la batería (20%), esta Garantía no aplicará. En caso de encontrar un desperfecto de fábrica, se procederá con la Garantía descontando el valor porcentual de acuerdo con el precio antes de impuestos que pago el Comprador. El porcentaje de cobertura se muestra en la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tiempo</th> <th>0 a 1 mes</th> <th>2 a 4 meses</th> <th>4 a 6 meses</th> <th>7 a 10 meses</th> <th>10 a 12 meses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cobertura</td> <td>100%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> <td>15%</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>El diagnostico podría tomar entre 30 y 60 días para realizar las pruebas pertinentes de acuerdo especificaciones de cada fabricante.</p>	Tiempo	0 a 1 mes	2 a 4 meses	4 a 6 meses	7 a 10 meses	10 a 12 meses	Cobertura	100%	70%	50%	15%	5%
Tiempo	0 a 1 mes	2 a 4 meses	4 a 6 meses	7 a 10 meses	10 a 12 meses								
Cobertura	100%	70%	50%	15%	5%								
BATERÍAS DE LITIO-FERRO FOSFATO	<p>BYD-PYTES-PYLONTECH-HUAWEI: Garantía en rendimiento de 60 MESES con posibilidad de extensión a 84 meses</p> <p>RITAR-EPEVER: Garantía en rendimiento de 24 MESES</p> <p>El periodo de activación de la Garantía Limitada comienza desde la fecha de Factura de Compra o de la puesta en marcha en caso de haber sido instalada por ECAMI S.A.</p> <p>Termina en 24 o 60 meses a partir de la fecha de activación de la Garantía con retención de energía superior al 60% capacidad nominal, (condición trabajo 80% DOD @ 77°F/25°C).</p> <p>La condición de la Garantía será la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toda la verificación de condiciones de carga y descarga serán revisados a través de la extracción de datos de la batería usando las herramientas de HISTORY EVENTS – Historial de eventos para verificar los regímenes de carga y descarga a los que la batería ha sido expuesta. Cualquier régimen que este fuera de los soportados por la batería será motivo de perdida de la Garantía. La temperatura ambiente durante el funcionamiento del Objeto de la Garantía no debe ser superior a 45°C; El Objeto de la Garantía no debe estar expuesto a una temperatura de operación superior a 45°C; 												

<ul style="list-style-type: none"> Para ser elegibles todos los productos instalados por terceros deben presentar información de haber sido instalados según las pautas proporcionadas en este documento, el manual y la guía de instalación proporcionadas con el paquete de baterías. Toda batería instalada por un tercero deberá presentar evidencia de datos de HISTORY EVENTS – Historial de eventos. Toda batería de ser instalada con inversores que se encuentren dentro la lista de compatibilidad con la batería para garantizar que exista comunicación activa entre inversor y batería. En caso de no ser así, la Garantía no aplica. Para instalaciones con más de 1 módulo de batería debe haber evidencia de comunicación entre las baterías, en caso de no existir comunicación entre las baterías, no aplica la Garantía. Toda batería o sistema de baterías de litio debe someterse a un proceso de balanceo de celdas durante 2 mantenimientos anuales como mínimo. <p>En caso de encontrar un desperfecto de fábrica y rendimiento se procederá la Garantía descontando el valor porcentual de acuerdo con el precio antes de impuestos que pago el Comprador. El Porcentaje de cobertura se muestra en la siguiente tabla:</p> <p>Cobertura para modelos a 24 meses:</p> <table border="1"> <tr> <th>Tiempo</th> <th>0 a 4 mes</th> <th>5 a 8 meses</th> <th>9 a 12 meses</th> <th>13 a 16 meses</th> <th>17 a 24 meses</th> </tr> <tr> <th>Cobertura</th> <td>100%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> <td>15%</td> <td>5%</td> </tr> </table> <p>Cobertura para modelos a 60 meses:</p> <table border="1"> <tr> <th>Tiempo</th> <th>0 a 12 mes</th> <th>13 a 24 meses</th> <th>25 a 36 meses</th> <th>37 a 48 meses</th> <th>49 a 60 meses</th> </tr> <tr> <th>Cobertura</th> <td>100%</td> <td>70%</td> <td>50%</td> <td>15%</td> <td>5%</td> </tr> </table> <p>Para los modelos PYTES y PYLONTECH existe una cobertura independiente adicional a la cual llega hasta 84 meses directamente del fabricante sin embargo no es obligación de ECAMI S.A. responder por la misma. Esta Garantía deberá ser gestionada directamente con los servicios de atención al cliente de cada fabricante por el Comprador o por ECAMI S.A. en caso de que el Comprador pague por la asistencia.</p> <p>Condiciones generales que invalidan la Garantía en todo tipo de batería automáticamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> La batería muestra algún tipo de golpe, rajadura u otro tipo de maltrato. Batería seca, o rellenada con líquido diferente a agua destilada o desmineralizada. (No aplica a tecnología AGM, Gel o Litio) Baterías que muestren evidencia de exposición a salitre, corrosión, insectos u otro agente externo. Baterías de litio instaladas sin comunicación entre ellas, con el inversor o controlador de carga, o con inversores que no se encuentren en la lista de compatibilidad del fabricante de la batería. Batería totalmente descargada, ligada o que no acepte carga por falta de uso. Batería que no presente etiqueta o número de serie. Sello de la batería está violado (abierto). Baterías de sistemas sin registro en el monitoreo remoto. Instalaciones por terceros que no presenten los formatos de RMA, CHECK-LIST o PRUEBAS en conjunto con evidencias de videos y fotografías que respalden la información de uso apropiado de los equipos y su correcta instalación. <p>El diagnostico podría tomar entre 30 y 60 días para realizar las pruebas pertinentes de acuerdo especificaciones de cada fabricante.</p>	Tiempo	0 a 4 mes	5 a 8 meses	9 a 12 meses	13 a 16 meses	17 a 24 meses	Cobertura	100%	70%	50%	15%	5%	Tiempo	0 a 12 mes	13 a 24 meses	25 a 36 meses	37 a 48 meses	49 a 60 meses	Cobertura	100%	70%	50%	15%	5%	<p>duchas según la distribución de tuberías CPVC internas del inmueble del cliente.</p> <p>En ningún caso ECAMI S.A. será responsable por daños especiales, incidentales, o consecuente, ni por los daños derivados de la incapacidad de utilizar los productos para cualquier fin o propósito diferente al ofrecido.</p> <p>EXCLUYENTES DE GARANTIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Para hacer valida la Garantía, todo calentador deberá ser sometido a mínimo 1 mantenimiento al año. Instalación realizada de forma inadecuada o no siguiendo las instrucciones del manual de instalación. Exposición a atmosferas corrosivas, contaminado por la calidad de agua que se suministra al calentado, agua no potable, con acidez o (PH menor a 6.5) alcalinidad (PH mayo a 8.4), con excesos de sales, o solidos disueltos o en suspensión (mayores a 500 ppm). Daños por abuso, negligencia, modificación, reparaciones no autorizadas, mal dimensionamiento realizados por terceros, accidentes, incendios, inundaciones, relámpagos, caso fortuitos y similares. Fallas causadas en los tanques, válvulas o componentes del tanque por el suministro de agua o gas con presiones mayores a las indicadas para el calentador. <p>El diagnostico podría tomar entre 30 y 60 días para realizar las pruebas pertinentes de acuerdo especificaciones de cada fabricante.</p>
Tiempo	0 a 4 mes	5 a 8 meses	9 a 12 meses	13 a 16 meses	17 a 24 meses																				
Cobertura	100%	70%	50%	15%	5%																				
Tiempo	0 a 12 mes	13 a 24 meses	25 a 36 meses	37 a 48 meses	49 a 60 meses																				
Cobertura	100%	70%	50%	15%	5%																				
<p>ECAMI S.A. otorga Garantía durante un periodo de 3 años (CHROMAGEN) y 1 año (RHEEM) en tanques y colectores, desde la fecha inicial de la Factura de Compra. La Garantía para los elementos de calefacción como tuberías, válvulas, ánodos y accesorios es por un período de 1 año a partir de la primera fecha.</p> <p>Para el propósito de determinar la fecha inicial de la Garantía y responsabilidad se ha acordado que será la fecha de la Factura de Compra o en otro caso su respectiva fecha de Orden de Trabajo.</p> <p>Durante el periodo de Garantía, ECAMI S.A. deberá reparar, reemplazar o dar crédito por cualquier componente que se encuentre con defectos de materiales de fábrica o mano de obra.</p> <p>Esta Garantía no cubre defectos, daños y servicios que resulten por accidente, uso inapropiado físico u operativo, medio ambiente, aumento en escala de consumo, corrosión, daños en tuberías por sedimentos y dureza del agua, falta de energía eléctrica, baja potencia de radiación solar, instalación incorrecta por terceros, mantenimiento, servicio, reparación, transporte, almacenamiento, modificación, explotación, uso o negligencia.</p> <p>Esta Garantía se extenderá únicamente a favor del cliente final según Factura de Compra. Esta Garantía es la única Garantía con respecto a los Productos y no existe cobertura por retardo o tiempo en el que el agua caliente llega a las</p>	<p>El periodo de Garantía contra desperfectos de fábrica de equipos ECOFLOW es de 5 años siempre y cuando el cliente final realice el registro de su unidad en el enlace siguiendo las instrucciones de: https://us.ecoflow.com/pages/warranty-policy en caso de no realizar registro o no presentar la evidencia de este registro a su asesor la Garantía será solo de 1 año.</p> <p>El periodo de Garantía contra desperfectos de accesorios ECOFLOW es de 1 año.</p> <p>La Garantía General de productos ECOFLOW se registrará por las políticas publicadas en el enlace: https://us.ecoflow.com/pages/warranty-policy</p> <p>EXCLUSIONES Y LIMITACIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Problemas no relacionados con la calidad. Artículos comprados a revendedores no autorizados. Compras sin una Factura de Compra válida. Artículos que se han reembolsado. Artículos cuyo período de Garantía ha expirado. Cualquier defecto o daño causado por el uso indebido de productos, la modificación no autorizada, el desmontaje o la operación que no cumplan con las instrucciones o los manuales oficiales. Cualquier defecto o daño causado por la exposición a calor excesivo, líquidos u otras causas externas. Cualquier defecto o daño causado por problemas de confiabilidad o compatibilidad cuando se utilizan piezas de terceros no autorizadas. Productos perdidos o robados. Productos gratuitos. <p>El diagnostico podría tomar entre 30 y 60 días para realizar las pruebas pertinentes de acuerdo especificaciones de cada fabricante.</p>																								

<p>CALENTADORES DE AGUA, SOLARES Y A GAS</p>	<p>La simple emisión de este documento es confirmación de aceptación por el usuario final.</p> <p>La Empresa ECAMI ofrece un Plan de Asistencia y Mantenimiento (consultar costo aproximativo al ejecutivo de ventas).</p>
---	---

<p>ECOFLOW</p>	<p>La simple emisión de este documento es confirmación de aceptación por el usuario final.</p> <p>La Empresa ECAMI ofrece un Plan de Asistencia y Mantenimiento (consultar costo aproximativo al ejecutivo de ventas).</p>
-----------------------	---

¡Somos su Solución Energética!