

POLÍTICA DE GARANTÍA ETECNIC MOVILIDAD ELÉCTRICA S.L.

POLÍTICA DE GARANTÍA

1. ALCANCE

La presente política de garantía regula las condiciones aplicables a los productos y componentes de fabricación externa comercializados por Etecnic Movilidad Eléctrica S.R.L. (en adelante, ETECNIC).

ETECNIC ofrece al Cliente una garantía propia sobre los productos comercializados, sin perjuicio de la garantía del fabricante, la cual también es gestionada por ETECNIC cuando resulte aplicable. En este sentido, el Cliente cuenta con la cobertura directa de ETECNIC, conforme a los términos establecidos en la presente política, así como con la garantía que pueda ofrecer el fabricante en los términos y condiciones definidos por este.

La garantía propia de ETECNIC cubre aspectos relacionados con el funcionamiento, calidad e idoneidad del producto, dentro del plazo y condiciones estipuladas en la presente política de garantía. Asimismo, ETECNIC ofrece garantías específicas sobre sus servicios de asistencia técnica, tales como la garantía sobre recambios sustituidos por su personal técnico y la cobertura de intervenciones in situ.

La aplicación de estas garantías está expresamente condicionada a que el Cliente mantenga un contrato de mantenimiento vigente con ETECNIC, salvo disposición en contrario acordada por escrito.

Esta política de garantía se dirige exclusivamente al profesional que adquiere los productos de ETECNIC en el marco de su actividad económica o profesional. Por tanto, no resulta aplicable a consumidores finales ni otorga derechos adicionales distintos de los reconocidos por la legislación vigente o por el fabricante.

1.1 Definición

La garantía ofrecida cubre la reparación o sustitución de componentes defectuosos por fallos de fabricación o materiales durante el plazo estipulado, siempre que el producto haya sido instalado, utilizado y mantenido conforme a las instrucciones del fabricante facilitadas en el momento de la entrega. Esta política de garantía incluye, por un lado, la garantía del fabricante sobre el producto, cuyos términos y condiciones son trasladados y gestionados por ETECNIC cuando resulte aplicable; y, por otro, las garantías propias ofrecidas por ETECNIC, tanto sobre determinados productos como sobre los servicios técnicos prestados.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, las condiciones establecidas en esta política (incluyendo plazos, procedimiento, exclusiones y limitaciones) se refieren exclusivamente a la garantía propia ofrecida por ETECNIC, y no alteran ni sustituyen las condiciones que puedan establecer los fabricantes en sus propias garantías.

1.2 Duración y ámbito geográfico

- La duración de la garantía será la determinada por el fabricante, con una duración mínima de 3 años desde la fecha de instalación, salvo que se establezca un plazo distinto. En caso de discrepancia, prevalecerán las condiciones de garantía del fabricante.
- Los recambios sustituidos durante una reparación gozarán de una garantía de 6 meses.
- Esta garantía es aplicable únicamente dentro del territorio de España.

1.3 Requisitos generales

- El Cliente debe conservar el albarán de entrega y disponer del número de serie del equipo.
- Cualquier solicitud de garantía deberá ser comunicada por escrito a ETECNIC a la mayor brevedad posible tras la detección del defecto.

1.4 Modalidad del servicio de garantía

- Las condiciones de prestación del servicio de garantía por parte de ETECNIC, en particular las intervenciones in situ sin coste, están condicionadas a que el Cliente tenga un contrato de mantenimiento y software vigente con ETECNIC. En ausencia de dicho contrato, los servicios podrán prestarse bajo condiciones diferentes y con coste a cargo del Cliente.
- En caso de que el Cliente disponga de un contrato activo de software y mantenimiento con ETECNIC, las intervenciones en garantía se realizarán in situ, en el lugar de instalación del equipo. En este caso, los costes de desplazamiento, mano de obra y otros gastos asociados serán asumidos por ETECNIC.
- En caso contrario, el Cliente deberá gestionar el envío del equipo a las instalaciones de ETECNIC para su diagnóstico y reparación. Si solicita una intervención in situ sin contrato de mantenimiento, los costes de desplazamiento, mano de obra y demás gastos serán asumidos por el Cliente y facturados según la tarifa de servicios vigente de ETECNIC.

2. EXCLUSIONES

La garantía **no será aplicable** en los siguientes supuestos:

- Desgaste normal debido al uso o funcionamiento ordinario del equipo.
- Desgaste extraordinario o averías derivadas de sobrecargas, mal uso o exposición a condiciones ambientales adversas como humedad, polvo, agentes químicos, campos electromagnéticos, energía estática o fluctuaciones eléctricas.
- Daños derivados de:
 - Accidentes o fuerza mayor.
 - Almacenaje, transporte o conservación inadecuados.
 - Manipulación o intervención por personal no autorizado por ETECNIC.
 - Reparaciones, modificaciones o alteraciones realizadas sin consentimiento por escrito.
 - Actos de vandalismo, robo, sabotaje o intervención de terceros ajenos a ETECNIC.
- Elementos de desgaste, consumibles o piezas de escaso valor (fusibles, relés, botones, conectores, etc.).
- Incumplimiento del deber de notificar inmediatamente el defecto y de evitar su agravamiento.
- La sustitución de un componente no amplía ni modifica el periodo de garantía original del suministro.
- Falta de conformidad del producto con requisitos normativos o reglamentarios específicos del lugar donde se instale, cuando no hayan sido expresamente garantizados por ETECNIC por escrito.
- Inadecuación del producto para un uso concreto no documentado en la oferta o pedido aceptado.
- Retrasos en la entrega, instalación o reparación imputables a terceros, fuerza mayor o condiciones ajenas al control de ETECNIC.

- Instalación, puesta en marcha, modificación o mantenimiento realizados por personal no autorizado por ETECNIC o sin coordinación técnica directa de ETECNIC.
- El software, firmware, licencias, funcionalidades digitales o servicios no vinculados directamente al funcionamiento del equipo físico no están cubiertos por esta garantía, salvo que se indique expresamente en el contrato u oferta correspondiente.

3. PLAZOS Y PROCEDIMIENTO

3.1 Plazo para presentar reclamaciones

- Las reclamaciones deberán presentarse dentro del plazo de garantía.
- En el caso de defectos visibles, deberán comunicarse como máximo en los 7 días naturales siguientes a la entrega del equipo.

3.2 Procedimiento

Todo fallo detectado deberá ser notificado inicialmente a través del sistema de gestión de incidencias (ticket) habilitado por ETECNIC. Posteriormente, el Cliente deberá enviar una solicitud por escrito al departamento de movilidad de ETECNIC, incluyendo:

- Número de serie del equipo e ID del cargador que conste en la plataforma.
- Copia de la orden de compra/adjudicación
- Copia del albarán de entrega.
- Descripción detallada del defecto detectado.

Tras el análisis de la solicitud, ETECNIC podrá, según el estado de los servicios de software y mantenimiento:

- Enviar personal técnico al lugar de instalación (*si aplica*).
- Solicitar el envío del equipo al taller para su diagnóstico y reparación.
- Enviar un componente de sustitución, sujeto a verificación del defecto.

Si el equipo se devuelve sin fallo detectable o fuera de garantía, ETECNIC podrá facturar los costes de análisis, transporte y diagnóstico.

4. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE ETECNIC

ETECNIC **no será responsable** de:

- Daños indirectos, incidentales o consecuenciales tales como pérdida de producción, ingresos, disponibilidad, o reclamaciones de terceros.
- Retrasos en la prestación de servicios derivados de fuerza mayor o causas ajenas a su control.
- En todo caso, la responsabilidad máxima de ETECNIC bajo esta garantía no excederá del 50% del valor de compra del producto afectado. ETECNIC podrá cumplir con sus obligaciones de garantía, a su elección, mediante la reparación, la sustitución del producto por otro de igual o similar funcionalidad, o el reembolso parcial, siempre dentro de dicho límite económico.

5. TARIFAS FUERA DE GARANTÍA

Las intervenciones técnicas no cubiertas por garantía se facturarán conforme a la tarifa de servicios vigente de ETECNIC, que incluye:

- Mano de obra.
- Kilometraje y desplazamiento.
- Tiempo de espera y costes asociados al diagnóstico.
- Costes de desmontaje, reinstalación y transporte si aplica.

Las tarifas pueden ser solicitadas por el Cliente en cualquier momento y serán proporcionadas por ETECNIC antes de ejecutar cualquier intervención fuera de cobertura.