

POLÍTICA DE GARANTIA

ETECNIC MOVILIDAD ELÉCTRICA S.L.

POLÍTICA DE GARANTIA

1. ABAST

La present política de garantia regula les condicions aplicables als productes i components de fabricació externa comercialitzats per **Etecnic Movilidad Eléctrica S.L.** (d'ara endavant, ETECNIC).

ETECNIC ofereix al Client una garantia pròpia sobre els productes comercialitzats, sense perjudici de la garantia del fabricant, la qual també és gestionada per ETECNIC quan resulti aplicable. En aquest sentit, el Client disposa de la cobertura directa d'ETECNIC, conforme als termes establerts en la present política, així com de la garantia que pugui oferir el fabricant en els termes i condicions definits per aquest.

La garantia pròpia d'ETECNIC cobreix aspectes relacionats amb el funcionament, la qualitat i la idoneïtat del producte, dins del termini i les condicions estipulades en aquesta política de garantia. Així mateix, ETECNIC ofereix garanties específiques sobre els seus serveis d'assistència tècnica, com ara la garantia sobre recanvis substituïts pel seu personal tècnic i la cobertura d'intervencions in situ.

L'aplicació d'aquestes garanties està expressament condicionada al fet que el Client mantingui un contracte de manteniment vigent amb ETECNIC, llevat que es disposi el contrari per escrit.

Aquesta política de garantia s'adreça exclusivament al professional que adquireix els productes d'ETECNIC en el marc de la seva activitat econòmica o professional. Per tant, no és aplicable a consumidors finals ni atorga drets addicionals diferents dels reconeguts per la legislació vigent o pel fabricant.

1.1 Definició

La garantia oferta cobreix la reparació o substitució de components defectuosos per fallades de fabricació o de materials durant el termini estipulat, sempre que el producte hagi estat instal·lat, utilitzat i mantingut conforme a les instruccions del fabricant facilitades en el moment del lliurament.

Aquesta política de garantia inclou, d'una banda, la garantia del fabricant sobre el producte, els termes i condicions de la qual són traslladats i gestionats per ETECNIC quan resulti aplicable; i, d'altra banda, les garanties

pròpies ofertes per ETECNIC, tant sobre determinats productes com sobre els serveis tècnics prestats.

Llevat que s'indiqui expressament el contrari, les condicions establertes en aquesta política (incloent-hi terminis, procediment, exclusions i limitacions) es refereixen exclusivament a la garantia pròpia oferta per ETECNIC, i no alteren ni substitueixen les condicions que puguin establir els fabricants en les seves pròpies garanties.

1.2 Durada i àmbit geogràfic

- La durada de la garantia serà la determinada pel fabricant, amb una durada mínima de 3 anys des de la data d'instal·lació i posada en marxa del producte en el lloc de destinació, llevat que s'estableixi un termini diferent.
- Els recanvis substituïts durant una reparació gaudiran d'una garantia de 6 mesos.
- Aquesta garantia és aplicable únicament dins del territori d'Espanya.

1.3 Requisits generals

- El Client ha de conservar l'albarà de lliurament i disposar del número de sèrie de l'equip.
- Qualsevol sol·licitud de garantia haurà de ser comunicada per escrit a ETECNIC al més aviat possible després de la detecció del defecte.

1.4 Modalitat del servei de garantia

- Les condicions de prestació del servei de garantia per part d'ETECNIC, en particular les intervencions in situ sense cost, estan condicionades al fet que el Client tingui un contracte de manteniment i programari vigent amb ETECNIC. En absència d'aquest contracte, els serveis podran prestar-se en condicions diferents i amb cost a càrrec del Client.
- En cas que el Client disposi d'un contracte actiu de programari i manteniment amb ETECNIC, les intervencions en garantia es realitzaran in situ, al lloc d'instal·lació de l'equip. En aquest cas, els costos de desplaçament, mà d'obra i altres despeses associades seran assumits per ETECNIC.
- En cas contrari, el Client haurà de gestionar l'enviament de l'equip a les instal·lacions d'ETECNIC per al seu diagnòstic i reparació. Si sol·licita una

intervenció in situ sense contracte de manteniment, els costos de desplaçament, mà d'obra i altres despeses seran assumits pel Client i facturats segons la tarifa de serveis vigent d'ETECNIC.

2. EXCLUSIONS

La garantia **no serà aplicable** en els supòsits següents:

- Desgast normal degut a l'ús o funcionament ordinari de l'equip.
- Desgast extraordinari o avaries derivades de sobrecàrregues, mal ús o exposició a condicions ambientals adverses com humitat, pols, agents químics, camps electromagnètics, energia estàtica o fluctuacions elèctriques.
- Danys derivats de:
 - Accidents o força major.
 - Emmagatzematge, transport o conservació inadequats.
 - Manipulació o intervenció per personal no autoritzat per ETECNIC.
 - Reparacions, modificacions o alteracions realitzades sense consentiment previ i per escrit.
 - Actes de vandalisme, robatori, sabotatge o intervenció de tercers aliens a ETECNIC.
- Elements de desgast, consumibles o peces de poc valor (fusibles, relés, botons, connectors, etc.).
- Incompliment del deure de notificar immediatament el defecte i d'evitar-ne l'agreujament.
- La substitució d'un component no amplia ni modifica el període de garantia original del subministrament.
- Manca de conformitat del producte amb requisits normatius o reglamentaris específics del lloc on s'instal·li, quan no hagin estat expressament garantits per ETECNIC per escrit.

- Inadequació del producte per a un ús concret no documentat en l'oferta o comanda acceptada.
- Retards en el lliurament, instal·lació o reparació imputables a tercers, força major o condicions alienes al control d'ETECNIC.
- Instal·lació, posada en marxa, modificació o manteniment realitzats per personal no autoritzat per ETECNIC o sense coordinació tècnica directa d'ETECNIC.
- El programari, firmware, llicències, funcionalitats digitals o serveis no vinculats directament al funcionament de l'equip físic no estan coberts per aquesta garantia, llevat que s'indiqui expressament en el contracte o oferta corresponent.

3. TERMINIS I PROCEDIMENT

3.1 Termini per presentar reclamacions

- Les reclamacions s'hauran de presentar dins del termini de garantia.
- En el cas de defectes visibles, s'hauran de comunicar com a màxim dins dels 7 dies naturals següents al lliurament de l'equip.

3.2 Procediment

Qualsevol fallada detectada haurà de ser notificada inicialment a través del sistema de gestió d'incidències (ticket) habilitat per ETECNIC. Posteriorment, el Client haurà d'enviar una sol·licitud per escrit al departament de mobilitat d'ETECNIC, incloent:

- Número de sèrie de l'equip i ID del carregador que consti a la plataforma.
- Còpia de l'ordre de compra/adjudicació.
- Còpia de l'albarà de lliurament.
- Descripció detallada del defecte detectat.

Després de l'anàlisi de la sol·licitud, ETECNIC podrà, segons l'estat dels serveis de programari i manteniment.

- Enviar personal tècnic al lloc d'instal·lació (si escau).
- Sol·licitar l'enviament de l'equip al taller per al seu diagnòstic i reparació.
- Enviar un component de substitució, subjecte a verificació del defecte.

Si l'equip es retorna sense fallada detectable o fora de garantia, ETECNIC podrà facturar els costos d'anàlisi, transport i diagnòstic.

4. LIMITACIONS DE RESPONSABILITAT D'ETECNIC

ETECNIC **no serà responsable** de:

- Danys indirectes, incidentals o conseqüencials com ara pèrdua de producció, ingressos, disponibilitat o reclamacions de tercers.
- Retards en la prestació de serveis derivats de força major o causes alienes al seu control.

En tot cas, la responsabilitat màxima d'ETECNIC sota aquesta garantia no excedirà del 50% del valor de compra del producte afectat. ETECNIC podrà complir amb les seves obligacions de garantia, a la seva elecció, mitjançant la reparació, la substitució del producte per un altre d'igual o similar funcionalitat, o el reemborsament parcial, sempre dins d'aquest límit econòmic.

5. TARIFES FORA DE GARANTIA

Les intervencions tècniques no cobertes per garantia es facturaran conforme a la tarifa de serveis vigent d'ETECNIC, que inclou:

- Mà d'obra.
- Quilometratge i desplaçament.
- Temps d'espera i costos associats al diagnòstic.
- Costos de desmuntatge, reinstal·lació i transport si escau.

Les tarifes poden ser sol·licitades pel Client en qualsevol moment i seran proporcionades per ETECNIC abans d'executar qualsevol intervenció fora de cobertura.