

Garantía del consumidor:

Producto GH BATERIA 16KWH WHITE PRO en el modo de almacenamiento de energía (ESS)

1 Legislación en materia de consumo

En relación con el producto, resulta de aplicación lo dispuesto en la normativa vigente en materia de garantía, de acuerdo con Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Por lo tanto, el periodo de garantía legal abarca tres años, desde la entrega del producto. La fecha de entrega deberá acreditarse mediante la factura de compra o con el albarán de entrega correspondiente si este fuera posterior. La garantía se aplica exclusivamente a los productos adquiridos e instalados en España. Conforme a lo dispuesto en el artículo 121.1. Real Decreto Legislativo 1/2007, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los 2 (dos) años posteriores a la entrega del producto ya existían cuando este se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de falta de conformidad. Transcurridos 2 (dos) años desde la entrega, el usuario deberá probar que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega del mismo.

2 Garantía comercial del producto

Greenheiss proporciona al Cliente del Producto una Garantía de Producto válida por un periodo de 10 años. La fecha de inicio de garantía es la de creación de la planta en la aplicación **PowerLite** o un máximo de 6 meses después de la fecha de albarán / factura, lo que ocurra primero.

La garantía comercial cubre exclusivamente el defecto de fabricación del Producto, excluyendo los accesorios y los elementos de la caja de herramientas que se proporcionan con el Producto.

El defecto de fabricación durante el periodo de garantía requerirá la entrega del Producto al fabricante para la valoración del defecto de fabricación.

La garantía del producto reparado o cambiado será el tiempo remanente de la garantía del producto original.

La responsabilidad total del vendedor por daños y perjuicios o cualquier otro concepto no excederá el importe de la factura efectivamente pagado por el cliente por los productos en cuestión.

Greenheiss garantiza que la batería conservará el sesenta por ciento (60 %) de su energía nominal durante diez (10) años y seis meses a partir de la fecha del albarán, o que, por cada kWh de energía disponible, el sistema sea capaz de cargar y descargar 3,42 MWh, lo que ocurra primero, en condiciones de prueba de capacidad estándar y a partir de la creación de la planta en la aplicación **PowerLite**.

Si no se establece la conexión a Internet o esta se interrumpe durante un periodo prolongado, la garantía podría quedar limitada a 2 años.

3 Especificaciones ejercicio de la garantía

La garantía del producto será aplicable solo si el producto:

1. Es adquirido a través de un Distribuidor Autorizado de GREENHEISS.
2. Dispone del número de serie oficial.
3. Está instalado en el territorio nacional.
4. Se instala, utiliza y conserva de acuerdo con las Instrucciones del Producto.
5. Se utiliza sobre la base de un ciclo diario.
6. La reparación o el reemplazo se realizará con un producto o pieza nueva, y el producto o pieza reemplazada será propiedad de Greenheiss.
7. Si el producto está descatalogado o no está disponible, Greenheiss tiene derecho a entregar un producto nuevo, que puede diferir en tamaño, color, forma, modelo o potencia, y el producto o cualquier parte del mismo tendrá el mismo rendimiento y confiabilidad que el producto original.
8. Esta garantía limitada cubre el reenvío o el envío de reemplazo, el reemplazo del producto o material, la mano de obra y los cargos por servicio in situ para los productos que estén cubiertos por la garantía.

9. Si el producto de Greenheiss se devuelve y se comprueba que no presenta defectos o que el período de garantía limitada ha expirado, el cliente será responsable de pagar los gastos de devolución y otros costos que supongan gastos adicionales para Greenheiss.

10. Si el producto se devuelve con problemas de calidad, el comprador es responsable de cooperar directamente con Greenheiss para gestionar la devolución del producto defectuoso en circunstancias razonables y factibles.

11. Greenheiss no se responsabiliza de los daños que se produzcan en el equipo y/o a terceros, si su instalación la realiza personal no cualificado, o no se realizan, en su caso, los mantenimientos adecuados necesarios con arreglo a las garantías del fabricante y a los establecidos por la normativa.

Condiciones de la Garantía:

La garantía no será aplicable si el defecto o fallo de funcionamiento del Producto se debe a un uso inadecuado, abuso, accidente o incumplimiento de las instrucciones del Producto.

4 Reclamación de la garantía

Para poder beneficiarse de esta Garantía el cliente deberá presentar los siguientes documentos:

En el momento de la instalación:

1. Crear la planta en la app PowerLite.

En el caso de incidencia:

1. Información de contacto del cliente, incluyendo nombre, nombre de la empresa, número de teléfono, correo electrónico y dirección de envío.
2. Toda la información sobre los defectos de los sistemas de baterías, incluyendo número de modelo, número de serie, fecha de instalación y fecha de la avería. Por favor, presente la reclamación en el plazo de un mes tras la avería; de lo contrario, Greenheiss considerará que renuncia a su derecho de reclamación de garantía.
3. Mensajes de error mostrados en la APP y cualquier otra información sobre fallos o alarmas.
4. Una descripción de las acciones realizadas antes de la avería y detalles de reclamaciones anteriores (si aplica), en las que el cliente colabore con Greenheiss para organizar una inspección in situ con el fin de determinar la causa del fallo.
5. Certificado de la declaración de garantía en su forma original.
6. Factura de compra del Producto a un Distribuidor Autorizado en la que se indique la fecha de entrega.

Tras la detección de un defecto, dispone de un plazo de 48 horas para reclamar la garantía al distribuidor o a Greenheiss a través de la siguiente dirección de correo electrónico: servicio.tecnico.solar@greenheiss.com

El fabricante o el distribuidor podría ponerse en contacto con Usted para obtener más información sobre los defectos expuestos. Además, podrían pedirle su participación en una prueba de análisis sobre la naturaleza del defecto del Producto que arroje pruebas para sustentar la reclamación. El fabricante o el distribuidor efectuarán la verificación final de la reclamación.

Si Usted se opone al resultado de la verificación de la reclamación efectuada por Greenheiss, el Producto deberá ser evaluado por un laboratorio de pruebas certificado. Los costes derivados de los servicios prestados por las empresas de evaluación externa correrán a su cargo (a menos que se demuestre la validez de la reclamación, en cuyo caso, el coste de estas pruebas será asumido por Greenheiss).

En caso de que sea necesario realizar una prueba de la capacidad del Producto, se deberán cumplir las siguientes condiciones:

- a) La prueba se realiza sobre un único módulo de batería.
- b) La temperatura ambiente del Producto debe ser de $25\text{ °C} \pm 1\text{ °C}$.
- c) Los pasos y métodos para la detección de la capacidad disponible son los siguientes:
 - i. Descargar la batería a una corriente constante de 0,2 C hasta que la batería alcance la tensión de corte de descarga.
 - ii. Dejar reposar la batería durante 10 minutos.
 - iii. Cargue la batería a una corriente constante de 0,2 C y un voltaje de carga constante hasta que la batería alcance el voltaje de corte de carga.
 - iv. Deje reposar la batería durante 10 minutos.
 - v. Descargue la batería a una corriente constante de 0,2 C hasta que la batería alcance el final de la tensión de corte de descarga.
 - vi. Calcule la capacidad de descarga:

$$\text{Capacidad de descarga} = \text{Tiempo de descarga} \times \text{Valor de corriente constante.}$$

Si el producto ya no está disponible en el mercado o el servicio de batería ya no puede proporcionarse, y el fabricante decide no reparar ni reemplazar el producto o componente defectuoso, el fabricante reembolsará el producto al precio depreciado durante el período de garantía (solo para productos determinados como cubiertos por la garantía):

Paquete de compensación:

Reembolso = (Monto máximo reclamado/número de meses de garantía) × (número de meses de garantía - número de meses desde la fecha de inicio de la garantía).

Nota: El monto máximo reclamado es el valor de mercado del producto nuevo sin defectos (o equivalente)

5 Servicio después del vencimiento de la garantía

Cualquier defecto del producto que ocurra fuera del período de garantía o dentro del mismo, pero que se encuentre dentro de las limitaciones o exclusiones de la garantía que se mencionan en el siguiente apartado, se considera fuera del período de garantía según **Greenheiss**. Para todos los casos que superen el período de garantía, **Greenheiss** cobrará a los clientes las siguientes tarifas:

- Tarifas por Servicio In Situ: Coste de los repuestos, de desplazamiento y el tiempo de los técnicos para realizar el servicio in situ.
- Gastos de envío: cuando el usuario envíe el sistema de baterías defectuoso a Greenheiss o cuando se repare el producto, se cobrarán los gastos de transporte y cualquier otro gasto (gastos de aduanas, etc.).

6 Exclusiones de la Garantía

Greenheiss se exime de toda responsabilidad derivada de los Productos defectuosos cuando algunas de las siguientes circunstancias hayan causado el daño o defecto o hayan contribuido a ello:

1. Daños a causa de negligencia o de un mal uso.
2. Fallo en el inversor o en el cargador.
3. El Producto ha sido instalado con inversores o cargadores que no sean de fabricantes autorizados. Usar un inversor, rectificador o PCS incompatible, lo que puede ocasionar problemas como daños en la batería.
4. Usted manipula el Producto de manera inadecuada, negligente o de algún otro modo inapropiada, incluido el uso del producto bajo unas condiciones de temperatura ambiente distintas a las recomendadas en las Instrucciones del Producto.
5. Su transporte, que podría ocasionar, entre otros, caídas, aplastamientos, deformaciones, choques o perforaciones con objetos punzantes.
6. Almacenamiento, instalación, puesta en marcha, modificación o reparación del Producto por una persona que no sea de un instalador cualificado y que no siga las indicaciones del proveedor.
7. Abuso, uso inadecuado, negligencia o accidentes o acontecimientos de fuerza mayor, incluidos, aunque no con carácter exclusivo, los rayos, inundaciones, incendios, climas extremadamente fríos u otros acontecimientos que de manera razonable no pueda controlar el distribuidor.
8. Cualquier intento de prolongar o reducir la vida útil del producto sin una confirmación del distribuidor por escrito, ya sea por medios físicos, mediante la programación u otros.
9. Desmontaje y reinstalación en una ubicación distinta al lugar de montaje original sin una confirmación del distribuidor por escrito.
10. Agua, polvo conductor o gas corrosivo.
11. El Producto ha sido conectado con módulos de batería de diferentes tipos.
12. El Producto ha sido instalado, utilizado o conservado sin seguir las Instrucciones del Producto.
13. Desgaste o deterioro normal por uso de producto.
14. Robo o vandalismo contra el Producto o cualquiera de sus componentes.
15. Tormentas o descargas eléctricas.
16. La temperatura ambiente está fuera del rango de -30°C a 55°C
17. Instalación bajo radiación directa o en lugares sin ventilación.
18. Rayaduras, manchas, moho, óxido, daños al producto causados por mordeduras de roedores u otros animales (o cualquier fallo estético que no afecte a la funcionalidad del producto).
19. Si el comprador original no autoriza a Greenheiss a acceder a los datos de rendimiento de la batería a través de Internet ni a manipularlos a petición suya.
20. Cualquier daño accidental o indirecto, pérdida de beneficios, pérdida de datos u otros daños consecuentes.
21. Si no se adjunta la factura y la información del producto resulta ilegible.