

# **POLÍTICAS GENERALES DE GARANTÍA Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

## **1. OBJETO Y ALCANCE**

El presente documento establece las políticas generales de garantía aplicables a equipos, sistemas y servicios comercializados o ejecutados por PowerPlace Cía. Ltda., incluyendo UPS, baterías, inversores solares, paneles solares, sistemas fotovoltaicos, accesorios, instalaciones eléctricas, puesta en marcha, mantenimiento y servicios técnicos.

## **2. COBERTURA DE GARANTÍA**

PowerPlace Cía. Ltda. garantiza que los equipos suministrados son nuevos, salvo indicación expresa por escrito, y que cumplen las especificaciones técnicas del fabricante. La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación o fallas atribuibles al producto o servicio suministrado por PowerPlace.

## **3. VIGENCIA DE LA GARANTÍA**

La vigencia de la garantía será la indicada en la factura, cotización, contrato, certificado de garantía o documento comercial emitido por PowerPlace Cía. Ltda. La garantía inicia a partir de la fecha de entrega, instalación o puesta en marcha, según corresponda.

## **4. CONDICIONES PARA APLICACIÓN DE GARANTÍA**

Para acceder a la garantía, el cliente deberá:

- Presentar factura o comprobante de compra.
- Haber cancelado totalmente el producto o servicio.
- Permitir el diagnóstico técnico correspondiente.
- Mantener el equipo operando dentro de los parámetros del fabricante.
- No haber intervenido, modificado o manipulado el equipo sin autorización escrita de PowerPlace.

## **5. EXCLUSIONES GENERALES DE GARANTÍA**

La garantía no cubre:

- Daños por golpes, caídas, humedad, incendio, inundación, vandalismo, robo, sabotaje o desastres naturales.
- Sobretensiones, subtensiones, picos eléctricos, descargas atmosféricas, neutro flotante, mala puesta a tierra o fallas de la red eléctrica.
- Uso indebido, negligencia, sobrecarga, instalaciones incorrectas o condiciones ambientales fuera de especificación.
- Intervenciones realizadas por personal no autorizado.
- Alteración o remoción de números de serie, sellos o etiquetas.

- Desgaste normal por uso.
- Daños ocasionados por terceros o infraestructura ajena a PowerPlace.
- Problemas derivados de ampliaciones, modificaciones o conexión de cargas no previstas originalmente.

## **6. CONDICIONES ESPECÍFICAS**

### **UPS e Inversores:**

No se cubren daños ocasionados por mala calidad de energía, sobrecargas, errores de conexión, inversión de polaridad, fallas de generadores, mala ventilación o modificaciones no autorizadas.

### **Baterías:**

La degradación natural de capacidad y autonomía por uso, temperatura, ciclos de descarga o envejecimiento no constituye falla de fabricación. No aplica garantía por sulfatación, descarga profunda, hinchamiento, sobrecalentamiento o almacenamiento inadecuado.

### **Paneles Solares:**

No aplica garantía por roturas, microfracturas, manipulación incorrecta, vandalismo, granizo, estructuras defectuosas, sombras permanentes o suciedad acumulada.

### **Servicios Técnicos:**

La garantía cubre únicamente el trabajo ejecutado directamente por PowerPlace y no incluye fallas derivadas de infraestructura existente, modificaciones posteriores o intervenciones de terceros.

## **7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN**

Toda solicitud de garantía estará sujeta a evaluación y diagnóstico técnico previo. PowerPlace podrá reparar, reemplazar componentes o sustituir el equipo únicamente cuando técnicamente corresponda.

No aplica devolución de dinero.

El cliente deberá trasladar el equipo al laboratorio técnico de PowerPlace en Quito, salvo acuerdo distinto por escrito. En atenciones fuera de Quito, el cliente asumirá costos de transporte, movilización, viáticos y hospedaje del personal técnico.

## **8. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD**

PowerPlace Cía. Ltda. no será responsable por:

- Pérdida de información, lucro cesante o interrupciones operativas.
- Daños indirectos, incidentales o consecuenciales.
- Penalidades contractuales o pérdidas económicas del cliente.
- Configuraciones de software, redes, monitoreo o sistemas de terceros.

La responsabilidad máxima de PowerPlace Cía. Ltda. quedará limitada al valor comercial facturado del producto o servicio suministrado.

## **9. PÉRDIDA AUTOMÁTICA DE GARANTÍA**

La garantía quedará automáticamente anulada en caso de:

- Intervención técnica no autorizada.
- Uso fuera de especificaciones del fabricante.
- Modificación de equipos o software.
- Incumplimiento de las condiciones establecidas en este documento.
- Falta de pago total del producto o servicio.

## **10. POLÍTICA GENERAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

Con el propósito de brindar una atención adecuada a nuestros clientes y mantener condiciones comerciales claras, Power Place podrá aceptar cambios o devoluciones de productos, siempre que se cumplan las condiciones establecidas a continuación.

### **10.1 Plazo para solicitar el cambio o devolución**

La solicitud deberá realizarse dentro de los primeros cinco días laborables posteriores a la recepción del producto, salvo que se haya acordado expresamente un plazo diferente.

La aceptación estará sujeta a la revisión física, técnica y comercial del producto.

### **10.2 Condiciones generales de aceptación**

- Encontrarse completo y en buenas condiciones.
- Incluir cajas, empaques, manuales, cables, accesorios y protecciones originales.
- No presentar golpes, rayones, alteraciones, modificaciones o daños.
- No haber sido intervenido por personal no autorizado.
- Coincidir su número de serie con el equipo originalmente facturado.
- Ser entregado acompañado de la factura o documento de compra correspondiente.

### **10.3 Cargos por reposición y reacondicionamiento**

Dependiendo del estado del producto, se aplicará un cargo sobre el valor neto del equipo antes de IVA:

- Producto sellado, sin uso y con empaque intacto: 5 %.
- Producto abierto, sin instalación ni señales de uso: 10 %.
- Producto probado, conectado o instalado brevemente: 15 %.
- Producto con señales leves de uso o empaque deteriorado: 20 %.
- Producto incompleto, con accesorios faltantes o afectación comercial: entre 25 % y 40 %.
- Producto dañado, intervenido o no apto para reventa: la devolución podrá ser rechazada.

El porcentaje definitivo se determinará después de la recepción y revisión del producto.

### **10.4 Transporte y servicios prestados**

Los valores correspondientes a transporte, envío, instalación, visitas técnicas, diagnóstico, configuración, puesta en marcha o cualquier otro servicio ya ejecutado no son reembolsables.

El costo de transporte para devolver el producto a Power Place será asumido por el cliente, salvo que la devolución se origine por un error atribuible a Power Place o por una falla cubierta por garantía.

### **10.5 Emisión de nota de crédito**

Una vez recibido y revisado el producto, se determinará el valor correspondiente a la nota de crédito, descontando los cargos aplicables.

La nota de crédito podrá utilizarse para adquirir otro producto, cambiar el equipo por un modelo de diferente capacidad o tecnología o aplicarse como saldo a favor en una nueva compra. Cuando el nuevo producto tenga un valor superior, el cliente deberá cancelar la diferencia correspondiente.

### **10.6 Productos que no admiten devolución**

- Baterías instaladas o utilizadas.
- Productos fabricados, configurados o importados bajo pedido.
- Equipos con modificaciones especiales.
- Repuestos eléctricos o electrónicos instalados.
- Productos vendidos en liquidación o con condición de venta final.
- Equipos que hayan sufrido daños por mala instalación, sobrecarga, humedad, golpes o manipulación incorrecta.

### **10.7 Garantías**

Las devoluciones por fallas técnicas se gestionarán conforme a las condiciones de garantía del fabricante y de Power Place.

La existencia de una falla no implica necesariamente la devolución inmediata del dinero, ya que podrá corresponder la revisión, reparación, reemplazo o aplicación de garantía, según cada caso.

### **10.8 Evaluación excepcional**

Power Place podrá analizar casos excepcionales considerando la antigüedad de la compra, estado del producto, relación comercial con el cliente y posibilidad de comercialización posterior.

La aceptación de una devolución excepcional no constituye precedente para futuras operaciones.

## **10. DISPOSICIONES FINALES**

Las presentes políticas constituyen las condiciones generales aplicables a todos los productos y servicios comercializados por PowerPlace Cía. Ltda., salvo acuerdo específico por escrito.