TÉRMINOS Y CONDICIONES

V2 · 04/11/2026

04/NOV/2026

TECNOLOGÍAS DE CONVERSIÓN DE ENERGÍA POWERPLACE CÍA. LTDA
RUC: 1791741455001
TEL: +593 996 438 299

VERSIÓN: VERSIÓN 2 · VIGENTE DESDE ESTA FECHA · REEMPLAZA A LA VERSIÓN 1 («POLÍTICAS GENERALES DE GARANTÍA Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD»)

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Políticas de venta, garantía, servicio técnico, laboratorio, bodegaje y custodia, cambios y devoluciones, y limitación de responsabilidad de PowerPlace Cía. Ltda. Léalas antes de aceptar una oferta o de dejar un equipo en nuestro laboratorio.

1. OBJETO, ALCANCE Y ACEPTACIÓN

1.1 **Objeto:** Este documento establece las condiciones generales de venta, garantía, servicio técnico, cambios y devoluciones, bodegaje y custodia, y los límites de responsabilidad aplicables a los productos y servicios que comercializa o ejecuta Tecnologías de Conversión de Energía PowerPlace Cía. Ltda., RUC 1791741455001 («Power Place»).

1.2 **Alcance:** Aplica a UPS, baterías, inversores, paneles solares, sistemas fotovoltaicos, reguladores, accesorios, instalaciones eléctricas, puesta en marcha, mantenimiento preventivo y correctivo, diagnóstico, reparación en laboratorio y demás servicios técnicos.

1.3 **Aceptación:** La aceptación de una oferta, el pago de un anticipo, la emisión de una orden de compra, la recepción de los productos o la firma de un acta de ingreso a laboratorio implican la aceptación de estas condiciones.

1.4 **Prevalencia:** Las condiciones particulares de una oferta, contrato o certificado de garantía firmados por Power Place prevalecen sobre estas condiciones generales en lo que expresamente regulen.

2. DEFINICIONES

2.1 **Cliente:** la persona natural o jurídica que adquiere los productos o contrata los servicios, o quien entrega un equipo en su nombre.

2.2 **Garantía de fábrica:** la otorgada por el fabricante sobre su producto, que Power Place canaliza ante el fabricante o su representante.

2.3 **Garantía de servicio:** la que Power Place otorga sobre el trabajo que ejecuta directamente.

2.4 **Valor comercial declarado:** el valor que el cliente declara para un equipo al dejarlo en el laboratorio; fija la tarifa de bodegaje y no constituye avalúo ni límite de garantía.

2.5 **Notificación fehaciente:** el aviso enviado por correo electrónico, SMS o WhatsApp a los datos de contacto que el cliente registró, y que queda registrado en el sistema de Power Place con su fecha, canal y destinatario.

3. COTIZACIONES, PRECIOS Y PEDIDOS

3.1 **Validez:** las ofertas tienen la validez indicada en ellas. Vencida la validez, los precios y la disponibilidad deben confirmarse nuevamente.

3.2 **Precios:** los precios se expresan en dólares de los Estados Unidos de América y no incluyen IVA (15 %) salvo indicación expresa. No incluyen transporte, instalación, obra civil, materiales eléctricos ni servicios que no consten en la oferta.

3.3 **Disponibilidad:** la disponibilidad se confirma al momento del pedido. Ciertos productos se solicitan a bodega central o se importan bajo pedido, solo con el pedido facturado y pagado; los plazos de entrega son estimados y pueden variar por causas ajenas a Power Place (proveedor, aduana, transporte).

3.4 **Errores:** Power Place podrá corregir errores evidentes de digitación en precios, cantidades o descripciones antes de confirmar el pedido.

3.5 **Pedidos especiales:** los productos importados, fabricados o configurados bajo pedido no admiten cancelación una vez confirmados; el anticipo se aplicará a los costos incurridos.

4. FORMAS DE PAGO

4.1 **Cuentas oficiales:** los pagos por transferencia o depósito se realizan ÚNICAMENTE a nombre de Power Place Cía. Ltda., RUC 1791741455001: Produbanco cuenta corriente N.º 02007001246; Banco Pichincha cuenta ahorros N.º 2205755742. Power Place nunca cambia sus cuentas por correo, WhatsApp ni llamada; ante cualquier solicitud distinta, confirme al 0996 438 299. Un pago hecho a otra cuenta no se tendrá por recibido.

4.2 **Tarjeta:** el pago con tarjeta se realiza mediante un link de pago de Payphone; sus condiciones se indican en la oferta.

4.3 **Anticipo y saldo:** salvo crédito aprobado por escrito, los pedidos requieren el anticipo indicado en la oferta y el saldo se cancela antes de la entrega o del despacho.

4.4 **Crédito y mora:** los valores a crédito vencen en la fecha de vencimiento indicada en la factura; los saldos vencidos pueden generar la suspensión de despachos, servicios y garantías hasta su pago.

4.5 **Propiedad:** los productos son de propiedad de Power Place hasta su pago total.

5. ENTREGA, TRANSPORTE Y RIESGO

5.1 **Quito:** entrega sin costo hasta 10 km de las oficinas de Power Place (Gregorio Munga N39-223 y Gaspar de Villarroel, Iñaquito); a mayor distancia aplica una tarifa adicional.

5.2 **Provincias y otros destinos:** los envíos se despachan por agencia de carga o courier; el flete, el seguro y el riesgo del transporte corren por cuenta del cliente desde la entrega a la agencia.

5.3 **Revisión al recibir:** el cliente debe revisar bultos y empaques al recibir y anotar en la guía cualquier daño o faltante visible. Los faltantes o daños visibles se reportan por escrito dentro de 48 horas; después no se aceptan reclamos por ese concepto.

5.4 **Retiro en oficina:** el retiro se coordina previamente con el asesor, en horario de atención.

6. INSTALACIÓN Y SERVICIOS TÉCNICOS

6.1 **Horario:** los servicios se ejecutan de lunes a viernes de 08:30 a 17:30. Fuera de ese horario, fines de semana o feriados, se cotizan con tarifa adicional.

6.2 **Alcance:** el servicio incluye solo lo descrito en la oferta. Trabajos adicionales, materiales o visitas extra se cotizan por separado y requieren aprobación del cliente.

TECNOLOGÍAS DE CONVERSIÓN DE ENERGÍA POWERPLACE CÍA. LTDA
RUC: 1791741455001
TEL: +593 996 438 299

6.3 **Condiciones del sitio:** el cliente garantiza acceso, espacio, ventilación, acometida eléctrica adecuada y puesta a tierra conforme a la norma, salvo que esos trabajos estén cotizados. La obra civil y las adecuaciones eléctricas previas son de su cargo.

6.4 **Visitas fallidas:** si el servicio no puede ejecutarse por causas atribuibles al cliente (sitio no disponible, condiciones no cumplidas, falta de acceso), la visita se cobra.

6.5 **Fuera de Quito:** el cliente asume movilización, viáticos y hospedaje del personal técnico.

7. COBERTURA DE LA GARANTÍA

7.1 **Productos nuevos:** Power Place garantiza que los equipos suministrados son nuevos, salvo indicación expresa por escrito, y que cumplen las especificaciones técnicas del fabricante.

7.2 **Qué cubre:** la garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación o fallas atribuibles al producto o servicio suministrado por Power Place.

7.3 **Garantía de fábrica:** los productos tienen la garantía del fabricante en sus términos. Power Place canaliza el reclamo, pero la resolución, los plazos y el reemplazo dependen del fabricante.

7.4 **Garantía de servicio:** 15 días sobre los servicios ejecutados. Los repuestos tienen la garantía del fabricante o la especificada en la oferta o el acta.

8. VIGENCIA DE LA GARANTÍA

8.1 **Plazo:** el indicado en la factura, oferta, contrato, certificado de garantía o documento comercial emitido por Power Place.

8.2 **Inicio:** desde la fecha de entrega, instalación o puesta en marcha, según corresponda.

8.3 **Reparaciones:** una reparación o reemplazo en garantía no extiende ni renueva el plazo original del equipo.

9. CONDICIONES PARA APLICAR LA GARANTÍA

9.1 **Comprobante:** presentar la factura o comprobante de compra y el número de serie del equipo.

9.2 **Pago total:** haber cancelado totalmente el producto o servicio.

9.3 **Reclamo escrito:** reportar la falla por escrito (correo o WhatsApp) describiendo el problema, apenas se detecte.

9.4 **Diagnóstico:** permitir el diagnóstico técnico correspondiente.

9.5 **Uso correcto:** mantener el equipo operando dentro de los parámetros del fabricante.

9.6 **Sin intervención:** no haber intervenido, modificado o manipulado el equipo sin autorización escrita de Power Place.

10. EXCLUSIONES GENERALES DE LA GARANTÍA

10.1 **Daños externos:** golpes, caídas, humedad, incendio, inundación, vandalismo, robo, sabotaje, plagas o desastres naturales.

10.2 **Energía:** sobretensiones, subtensiones, picos eléctricos, descargas atmosféricas, neutro flotante, mala puesta a tierra, fallas de la red eléctrica o acometidas del cliente que no sean técnicamente apropiadas.

10.3 **Uso:** uso indebido, negligencia, sobrecarga, instalaciones incorrectas o condiciones ambientales fuera de especificación (temperatura, polvo, ventilación).

10.4 **Terceros:** intervenciones de personal no autorizado y daños ocasionados por terceros o por infraestructura ajena a Power Place.

10.5 **Identificación:** alteración o remoción de números de serie, sellos o etiquetas.

10.6 **Desgaste:** desgaste normal por uso y consumibles.

10.7 **Cambios en la carga:** problemas derivados de ampliaciones, modificaciones o conexión de cargas no previstas originalmente.

10.8 **Software:** configuraciones de software, firmware de terceros, redes, monitoreo o virus.

11. CONDICIONES ESPECÍFICAS POR PRODUCTO

11.1 **UPS e inversores:** no se cubren daños por mala calidad de energía, sobrecargas, errores de conexión, inversión de polaridad, fallas de generadores, mala ventilación o modificaciones no autorizadas.

11.2 **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, ni por eventos o ciclos anormales de descarga causados por estiaje, apagones o circunstancias fuera de lo común. Una batería almacenada debe recargarse al menos cada 3 meses; el cliente debe poder demostrar el mantenimiento recomendado por el fabricante.

11.3 **Baterías de litio:** deben operar con su sistema de gestión (BMS) y con equipos compatibles; no se cubre el daño por cargadores, inversores o configuraciones no aprobadas por el fabricante.

11.4 **Paneles solares:** no aplica garantía por roturas, microfracturas, manipulación incorrecta, vandalismo, granizo, estructuras defectuosas, sombras permanentes o suciedad acumulada.

11.5 **Servicios técnicos:** la garantía cubre únicamente el trabajo ejecutado directamente por Power Place y no incluye fallas derivadas de infraestructura existente, modificaciones posteriores o intervenciones de terceros.

12. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE GARANTÍA

12.1 **Evaluación:** toda solicitud está sujeta a evaluación y diagnóstico técnico previo. Power Place podrá reparar, reemplazar componentes o sustituir el equipo únicamente cuando técnicamente corresponda.

12.2 **Sin devolución de dinero:** la garantía se atiende con reparación o reemplazo; no aplica devolución de dinero.

12.3 **Traslado:** el cliente traslada el equipo al laboratorio técnico de Power Place en Quito, salvo acuerdo distinto por escrito. Fletes de ida y vuelta, desinstalación y reinstalación corren por cuenta del cliente.

12.4 **Diagnóstico sin falla cubierta:** si el diagnóstico determina que la falla no está cubierta por la garantía, el diagnóstico se cobra y se emite una cotización de reparación.

TECNOLOGÍAS DE CONVERSIÓN DE ENERGÍA POWERPLACE CÍA. LTDA
RUC: 1791741455001
TEL: +593 996 438 299

12.5 **Equipo de respaldo:** Power Place no está obligado a facilitar un equipo de reemplazo temporal mientras dura la atención.

13. LABORATORIO: DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN

13.1 **Acta de ingreso:** todo equipo que ingresa al laboratorio se recibe con un acta que detalla el equipo, la serie, los accesorios, el estado al ingreso, la falla reportada y el valor comercial declarado. Lo que no conste en el acta no se considera recibido.

13.2 **Diagnóstico activo:** el cliente puede autorizar en el acta el diagnóstico activo (reparación dinámica y cambio de componentes menores necesarios para energizar y probar el equipo) hasta el monto indicado en ella. Si la falla es mayor, ese valor se mantiene como costo de diagnóstico y se emite una cotización complementaria.

13.3 **Cotización:** ninguna reparación que supere lo autorizado se ejecuta sin aprobación del cliente. Una cotización no aprobada da por terminado el servicio: el equipo queda listo para retiro y se cobra el diagnóstico.

13.4 **Repuestos:** los repuestos reemplazados quedan a disposición del cliente al retirar el equipo; si no los retira, Power Place podrá desecharlos de forma responsable.

13.5 **Equipos sin reparación posible:** si un equipo no tiene reparación técnica o económicamente viable, se informa al cliente y queda listo para retiro.

13.6 **Acta de salida:** el equipo se entrega con un acta de salida que firma quien lo retira, previo pago de la reparación, el diagnóstico y el bodegaje que correspondan.

14. BODEGAJE, CUSTODIA Y ABANDONO DE EQUIPOS

14.1 **Aviso de retiro:** Power Place avisará que el equipo está listo para retiro (reparado, diagnosticado o con cotización no aprobada) por correo, SMS o WhatsApp a los datos de contacto del cliente, quien debe mantenerlos actualizados; el aviso enviado a ellos se tiene por recibido.

14.2 **Bodegaje:** hasta 60 días calendario sin costo desde el aviso. Luego se cobra por cada día calendario adicional, según el valor comercial declarado del equipo (sin valor declarado, la primera tarifa). Se paga antes de la entrega, junto con la reparación o el diagnóstico. Tasas y tarifas:

- Valor comercial hasta $500,00: $1,00 diarios + IVA
- Valor comercial de $500,01 a $3.000,00: $2,50 diarios + IVA
- Valor comercial más de $3.000,00: $5,00 diarios + IVA

14.3 **Abandono:** pasados 90 días calendario desde el aviso sin retiro ni pago o abono, el equipo se considera abandonado («En Abandono Legal»), previo aviso de abandono al cliente.

14.4 **Disposición final:** declarado el abandono, Power Place podrá vender el equipo o sus partes para cubrir lo adeudado por reparación, diagnóstico y bodegaje, o trasladarlo a almacenamiento pasivo, sin responsabilidad por su conservación; el excedente de una venta queda a disposición del cliente.

14.5 **Retención y custodia:** el equipo puede retenerse hasta el pago de lo adeudado. La custodia no incluye mantenimiento ni recarga de baterías; su deterioro por almacenamiento prolongado no es responsabilidad de Power Place.

14.6 **Registro:** cada aviso se registra en el sistema de Power Place con su fecha, canal, destinatario y mensaje; ese registro es la base del cobro de bodegaje y del plazo de abandono. Los avisos por llamada o en persona se anotan, pero no reemplazan al aviso por correo, SMS o WhatsApp.

14.7 **Aviso previo:** antes de declarar el abandono, Power Place enviará un aviso previo de abandono por correo, SMS o WhatsApp. Un pago o abono del cliente reinicia el plazo de 90 días, pero no el cobro de bodegaje acumulado.

14.8 **Retiro durante el abandono:** mientras no se haya ejecutado la disposición final, el cliente puede retirar el equipo pagando la reparación, el diagnóstico y el bodegaje acumulado.

15. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

15.1 **Pérdidas:** Power Place no es responsable por pérdida de información, lucro cesante o interrupciones operativas.

15.2 **Daños indirectos:** ni por daños indirectos, incidentales o consecuenciales, incluidos los causados a equipos conectados.

15.3 **Penalidades:** ni por penalidades contractuales o pérdidas económicas del cliente frente a terceros.

15.4 **Sistemas de terceros:** ni por configuraciones de software, redes, monitoreo o sistemas de terceros.

15.5 **Tope:** la responsabilidad máxima de Power Place queda limitada al valor comercial facturado del producto o servicio suministrado.

15.6 **Fuerza mayor:** Power Place no responde por retrasos o incumplimientos causados por caso fortuito o fuerza mayor.

16. PÉRDIDA AUTOMÁTICA DE LA GARANTÍA

16.1 **Intervención:** intervención técnica no autorizada.

16.2 **Uso:** uso fuera de las especificaciones del fabricante.

16.3 **Modificación:** modificación de equipos o software.

16.4 **Incumplimiento:** incumplimiento de las condiciones establecidas en este documento.

16.5 **Falta de pago:** falta de pago total del producto o servicio.

17. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

17.1 **Propósito:** Power Place podrá aceptar cambios o devoluciones de productos siempre que se cumplan las condiciones de este capítulo.

17.2 **Plazo:** la solicitud se realiza dentro de los primeros cinco días laborables posteriores a la recepción del producto, salvo que se haya acordado expresamente un plazo diferente. La aceptación está sujeta a la revisión física, técnica y comercial del producto.

17.3 **Condiciones de aceptación:** el producto debe estar 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 facturado; y entregarse con la factura o documento de compra.

TECNOLOGÍAS DE CONVERSIÓN DE ENERGÍA POWERPLACE CÍA. LTDA
RUC: 1791741455001
TEL: +593 996 438 299

17.4 **Cargos por reposición y reacondicionamiento:** según el estado del producto, se aplica un cargo sobre el valor neto del equipo antes de IVA. El porcentaje definitivo se fija después de la revisión.
- 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 puede ser rechazada.

17.5 **Transporte y servicios prestados:** no son reembolsables el transporte, envío, instalación, visitas técnicas, diagnóstico, configuración, puesta en marcha ni cualquier otro servicio ya ejecutado. El transporte para devolver el producto lo asume el cliente, salvo que la devolución se origine en un error de Power Place.

17.6 **Nota de crédito:** recibido y revisado el producto, se emite una nota de crédito por el valor que corresponda, descontados los cargos aplicables. La nota de crédito puede usarse para adquirir otro producto, cambiar el equipo por uno de diferente capacidad o tecnología, o como saldo a favor en una nueva compra; si el nuevo producto vale más, el cliente paga la diferencia.

17.7 **Productos sin 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; y equipos dañados por mala instalación, sobrecarga, humedad, golpes o manipulación incorrecta.

17.8 **Fallas técnicas:** las devoluciones por fallas técnicas se gestionan conforme a la garantía del fabricante y de Power Place. Una falla no implica la devolución inmediata del dinero: puede corresponder la revisión, reparación, reemplazo o aplicación de garantía, según el caso.

17.9 **Evaluación excepcional:** Power Place podrá analizar casos excepcionales considerando la antigüedad de la compra, el estado del producto, la relación comercial y la posibilidad de comercialización posterior. Una aceptación excepcional no constituye precedente.

18. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

18.1 **Datos de contacto:** el cliente acepta recibir avisos comerciales y operativos (equipo listo, bodegaje, cobros, garantías) por correo electrónico, SMS o WhatsApp en los datos que registró, y se obliga a mantenerlos actualizados. Un aviso enviado a esos datos se tiene por recibido.

18.2 **Canales de Power Place:** los canales oficiales son ventas@powerplace.com.ec, el WhatsApp +593 996 438 299 y las oficinas en Quito.

19. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

19.1 **Tratamiento:** Power Place trata los datos personales del cliente y de sus contactos para cotizar, facturar, entregar, atender garantías, notificar y cumplir obligaciones legales y tributarias, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

19.2 **Derechos:** el titular puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición y portabilidad escribiendo a ventas@powerplace.com.ec. Los datos no se venden ni se ceden a terceros, salvo a transportistas, fabricantes o autoridades cuando sea necesario para el servicio o exigido por la ley.

19.3 **Información en equipos:** el cliente es responsable de respaldar y retirar la información contenida en los equipos que entrega; Power Place no responde por su pérdida.

20. DISPOSICIONES FINALES

20.1 **Condiciones generales:** estas políticas constituyen las condiciones generales aplicables a todos los productos y servicios comercializados por PowerPlace Cía. Ltda., salvo acuerdo específico por escrito.

20.2 **Consumidores:** nada en este documento limita los derechos irrenunciables que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce al consumidor final; cualquier cláusula que los contradiga se entenderá no escrita solo en esa parte.

20.3 **Divisibilidad:** si alguna disposición fuera declarada inválida, las demás mantienen su validez.

20.4 **Modificaciones:** Power Place puede actualizar estas condiciones; rige la versión publicada en su sitio web a la fecha de la oferta, pedido o acta. Las ofertas y actas firmadas conservan las condiciones vigentes a su fecha.

20.5 **Ley y jurisdicción:** estas condiciones se rigen por las leyes de la República del Ecuador. Las controversias se procurarán resolver de forma directa y, de no lograrlo, por mediación; en su defecto, ante los jueces competentes de la ciudad de Quito.

DOCUMENTO DE CONDICIONES GENERALES. ANTE DUDAS, ESCRÍBANOS A ventas@powerplace.com.ec O AL WHATSAPP +593 996 438 299 ANTES DE ACEPTAR LA OFERTA.