

Política de garantía limitada de Victron Energy

Traducción al español preparada por SUSEINCA (representante de Victron Energy en República Dominicana) para información de sus clientes. No es una traducción oficial de Victron Energy: en caso de duda o discrepancia prevalece el texto original en inglés, «Victron Energy limited warranty policy», publicado en www.victronenergy.com.

Clientes directos

Victron Energy otorga la siguiente garantía a cualquier cliente directo (fabricante de equipos originales, distribuidor o comerciante) en relación con cualquier producto que Victron Energy le haya vendido directamente. Esta garantía no es una garantía de usuario final entre Victron Energy y un usuario final, y los usuarios finales no tendrán ningún derecho ni recurso frente a Victron Energy directamente en virtud de esta garantía limitada.

El cliente directo, a su vez, se asegurará de que el usuario final reciba una garantía idéntica a esta, sin perjuicio de la legislación local imperativa aplicable.

Usuarios finales

Victron Energy también puede otorgar una garantía directamente a los usuarios finales, en cuyo caso se aplican igualmente las condiciones de garantía que siguen. En ese caso, los usuarios finales deberán reclamar la garantía en su lugar de compra o a través del cliente directo original de Victron, que puede encontrarse en la sección de soporte del sitio web de Victron (<https://www.victronenergy.com/support>). Por lo tanto, el cliente directo atenderá, en nombre de Victron Energy, las reclamaciones de garantía que se hagan bajo cualquier garantía que Victron Energy otorgue directamente a los usuarios finales. Esa sección de soporte del sitio web de Victron (<https://www.victronenergy.com/support>) ofrece más orientación sobre el procedimiento para que los usuarios finales reclamen bajo esta garantía limitada.

Si el usuario final es un consumidor —una persona física que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, de oficio o profesión— se aplica lo siguiente. Los derechos y recursos que esta garantía limitada otorga al consumidor se entienden sin perjuicio de sus derechos legales. Además, la ley le da derecho a recursos gratuitos frente al vendedor en caso de falta de conformidad de los bienes (como reparación, sustitución, reducción del precio o resolución del contrato), y esos recursos no se ven afectados por esta garantía limitada.

Garantía

Victron Energy garantiza que sus productos están libres de defectos de fabricación y de materiales durante un período de **5 años** desde la fecha de compra por el usuario final original, con un máximo de 66 meses desde la fecha de la factura de Victron Energy. Excepciones:

- **Baterías de plomo-ácido: 2 años** desde la fecha de compra por el usuario final original, con un máximo de 30 meses desde la fecha de la factura de Victron Energy.
- **Baterías de litio: 3 años** desde la fecha de compra por el usuario final original, con un máximo de 42 meses desde la fecha de la factura de Victron Energy.

Además, al reclamar la garantía de una batería se exige demostrar que se ha usado correctamente.

Con un recargo del 10 % sobre el precio neto vigente, los clientes directos de Victron pueden comprar 5 años adicionales de garantía para los productos que tienen garantía de 5 años, con lo que la garantía total llega a 10 años. La ampliación debe solicitarse, como muy tarde, un año antes de que venza el plazo original. Victron puede pedir prueba de que el producto seguía funcionando en el momento de comprar la ampliación.

Durante el período de garantía, Victron Energy, a su elección, reparará, sustituirá o abonará (total o parcialmente) sin cargo el producto defectuoso. La garantía no incluye realizar ni reembolsar la desinstalación, el transporte ni la reinstalación. Esta garantía quedará anulada si la unidad ha sufrido cualquier daño físico o alteración, interna o externa, y no cubre los daños derivados de un uso inadecuado, como:

- Polaridad de la batería invertida.
- Conexión inadecuada.

- Golpe mecánico o deformación.
- Contacto con líquidos u oxidación por condensación.
- Uso en un entorno inadecuado (polvo, vapores corrosivos, humedad, alta temperatura, infestación biológica, etc.).
- Rotura o daños causados por rayos.
- Bornes y tornillos de conexión destruidos u otros daños, como sobrecalentamiento, por un apriete insuficiente.
- En cualquier avería electrónica, salvo la causada por rayos (polaridad invertida, sobretensión por causa externa), el estado del diodo de control interno y/o de los condensadores X e Y de entrada/salida determina la garantía.

Esta garantía no se aplica cuando el producto se ha usado indebidamente, se ha descuidado, se ha instalado de forma incorrecta o lo ha reparado alguien distinto de Victron Energy o de uno de sus Centros de Reparación autorizados. Para tener derecho a la garantía, el producto no debe haber sido desmontado ni modificado.

Esta garantía y nuestras obligaciones de garantía en virtud de ella (reparación, sustitución o abono) son los únicos derechos y recursos del cliente directo y, en su caso, del usuario final, y nuestras únicas obligaciones respecto de cualquier producto defectuoso y/o no conforme o incumplimiento de la garantía, con sujeción y sin perjuicio de las limitaciones de responsabilidad de esta garantía. Victron Energy no será responsable de daños directos, incidentales, especiales o consecuentes, aunque sean causados por negligencia o culpa.

Cuando un producto necesite servicio, debe llevarse al lugar de compra. Si no es posible contactar con el comerciante, o este no puede o no está autorizado a prestar el servicio, se debe contactar directamente con Victron Energy a través de la sección de soporte de su sitio web.

Si Victron Energy sustituye un producto, pasará a ser propietaria del producto sustituido. Victron Energy es propietaria de todas las piezas retiradas de los productos reparados. En las reparaciones en garantía o al fabricar productos de sustitución, Victron Energy usa piezas nuevas o reacondicionadas de distintos fabricantes. Si Victron Energy repara o sustituye una pieza de un producto, el plazo de garantía no se prolonga: la garantía se aplica durante lo que quede del plazo original. Por ejemplo, si Victron Energy sustituye un producto con garantía de 5 años a los 3 años, la garantía de ese producto se aplicará 2 años más, con un mínimo de 6 meses.

Todos los recursos y la cuantía de los daños se limitan a lo anterior.

Victron Energy no será responsable en ningún caso de daños consecuentes, incidentales, contingentes o especiales, aunque se le haya advertido de la probabilidad de tales daños.

La garantía limitada que antecede, otorgada por Victron Energy, sustituye a cualquier otra garantía, expresa o implícita, derivada de la ley, de la relación comercial, de la ejecución, de los usos del comercio o de cualquier otra forma, de cualquier tipo, incluidas, sin limitación, las garantías de comerciabilidad o de idoneidad para un fin determinado, respecto de cualquier producto.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto más arriba para los consumidores.

Política sobre equipos de soporte vital

Como política general, Victron Energy no recomienda el uso de ninguno de sus productos en aplicaciones de soporte vital en las que pueda esperarse razonablemente que un fallo o mal funcionamiento del producto de Victron Energy provoque el fallo del dispositivo de soporte vital o afecte de forma significativa a su seguridad o eficacia. Victron Energy no recomienda el uso de ninguno de sus productos en la atención directa a pacientes. Victron Energy no venderá a sabiendas sus productos para ese tipo de aplicaciones salvo que reciba por escrito garantías, a su satisfacción, de que los riesgos de lesiones o daños se han reducido al mínimo, de que el cliente asume todos esos riesgos y de que la responsabilidad de Victron Energy está adecuadamente protegida en esas circunstancias.

Garantía de las reparaciones de productos fuera de garantía

El período de garantía de los productos que están fuera de su período de garantía y han sido reparados por Victron Energy o por uno de los Centros de Reparación de Victron Energy es de seis (6) meses desde la entrega. Lo mismo se aplica a los repuestos y placas de circuito suministrados o reparados por Victron Energy.

Transporte

Es responsabilidad del remitente embalar suficientemente estos productos. El transporte debe organizarse de forma que se evite cualquier daño, especialmente cuando se envía una sola unidad o una unidad pesada.

Divisibilidad

Si alguna parte de los términos y condiciones de esta garantía se declara inválida, nula o inaplicable por alguna legislación nacional o internacional, ello no afectará a las demás partes de los términos y condiciones de esta garantía.

Ley aplicable

Esta garantía se rige exclusivamente por las leyes de los Países Bajos, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Datos de contacto

Victron Energy B.V. | De Paal 35, 1351 JG Almere, Países Bajos | <https://www.victronenergy.com/support>

En República Dominicana, las reclamaciones de garantía de los equipos Victron comprados a SUSEINCA se tramitan con SUSEINCA, su lugar de compra.