

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA

### 1. Información general

**1.1.** Zucchetti Centro Sistemi S.p.A. (en adelante, «ZCS»), además de las garantías establecidas por la ley, concede voluntariamente una garantía del fabricante aplicable durante el periodo indicado a continuación en las presentes condiciones para los productos de su propia marca que distribuye. Las siguientes condiciones de garantía son las únicas que definen el contenido y la cobertura de la declaración de garantía emitida por ZCS.

**1.2.** ZCS se reserva el derecho a modificar en cualquier momento las presentes condiciones de garantía con efecto para el futuro. Se aplicarán siempre las condiciones de garantía vigentes en el momento de la compra de un producto.

**1.3.** La presente garantía entra en vigor de forma complementaria a los posibles derechos legales o contractuales del beneficiario de la garantía, sin limitarlos.

### 2. Garantía legal

**2.1.** Los productos suministrados están garantizados contra vicios y defectos de fabricación, tales como, a título enunciativo, los relativos a la calidad y al funcionamiento de los mismos, y, por lo tanto, están amparados por todas, sin excepción, las garantías previstas por la ley en relación con las características específicas de los mismos. En particular, se aplican todos los derechos y acciones reconocidos al consumidor frente al fabricante en virtud del Decreto Legislativo n.º 206, de 6 de septiembre de 2005 (Código del Consumo).

**2.2.** La garantía del fabricante tiene una duración de dos años a partir de la venta, contados a partir de la finalización del sexto mes siguiente al envío del producto desde el almacén de ZCS.

**2.3.** La verificación del vicio o defecto y la intervención en garantía deberán ser realizadas por el instalador; en caso de imposibilidad o si se solicita expresamente la intervención, esta podrá ser gestionada por ZCS o por sus socios de servicio autorizados por ZCS.

**2.4.** El Consumidor deberá dirigirse en primer lugar al instalador que le haya suministrado el producto; en su defecto, deberá ponerse en contacto con ZCS a través de los datos indicados en el producto o disponibles en el sitio web [www.zcsazzurro.com](http://www.zcsazzurro.com).

### 3. Garantía convencional

**3.1.** Para los inversores de la marca Azzurro, ZCS ofrece una garantía contractual que se suma a las obligaciones de garantía del distribuidor previstas por la ley.

**3.2.** ZCS ofrece gratuitamente una garantía convencional para todos sus dispositivos de la marca Azzurro ZCS con una duración de 120 meses (10 años) o 60 meses (5 años), dependiendo del país de instalación, de la familia de productos en cuestión o de la negociación comercial en curso, a partir de la fecha del documento que acompaña a la solicitud de extensión de garantía.

La garantía se amplía como máximo por un año adicional, 132 meses (once años) y 72 meses (seis años), tomando como referencia el inicio del plazo la fecha en que el material salió de los almacenes de ZCS.

**3.3.** Quedan excluidos algunos tipos de productos para los que ZCS reconoce la garantía convencional en los siguientes plazos:

- Productos de monitorización: registradores de datos, kits Wi-Fi, kits Ethernet y accesorios (duración de la garantía legal de 30 meses a partir de la fecha de salida del material de los almacenes de ZCS).
- Sistemas de recarga de vehículos eléctricos y sus accesorios (duración de la garantía legal de 30 meses a partir de la fecha de salida del material de los almacenes de ZCS).
- Sistemas de bomba de calor y calentadores de agua con bomba de calor (duración de la garantía legal de 30 meses a partir de la fecha de salida del material de los almacenes de ZCS). Para esta última categoría de productos, el documento correspondiente con los términos y condiciones de la garantía está disponible en el sitio web [www.zcsazzurro.com](http://www.zcsazzurro.com).
- Componentes hidráulicos y mecánicos relacionados con los sistemas de almacenamiento Power Mini.

**3.4.** Para poder beneficiarse de la garantía convencional mencionada anteriormente, el Cliente deberá registrar el producto, rellenando el formulario correspondiente en el sitio [web www.zcsazzurro.com](http://web www.zcsazzurro.com) en un plazo máximo de tres meses a partir de la fecha de compra, adjuntando una copia de los documentos de compra del producto en cuestión.

En caso de que el Comprador no realice el registro en los plazos indicados anteriormente, se aplicarán los términos previstos por la normativa legal en materia de garantía legal por falta de conformidad y la garantía convencional no se activará.

Para algunos tipos de productos, la ampliación podría conllevar unos costes que serán comunicados directamente por ZCS.

#### **4. Procedimiento de activación del servicio de asistencia**

**4.1.** En caso de que el producto ZCS de la marca Azzurro presente defectos de funcionamiento, el comprador deberá ponerse en contacto con su instalador.

**4.2.** A falta de respuesta por parte del instalador, el comprador deberá activar el procedimiento de asistencia rellenando el formulario correspondiente en el sitio web [www.zcsazzurro.com](http://www.zcsazzurro.com).

ZCS pone a disposición de sus clientes también un servicio telefónico cuyo número está disponible en el sitio web [www.zcsazzurro.com](http://www.zcsazzurro.com).

**4.3.** Para iniciar el procedimiento de solicitud de asistencia en garantía, es necesario proporcionar la siguiente información y los siguientes documentos relativos al producto defectuoso:

- a) Modelo del producto y número de serie
- b) Archivo de imagen de la instalación del producto y de los posibles mensajes de error que aparezcan en la pantalla (si los hay) y/u otra información adicional relativa a la anomalía detectada
- c) Información detallada de la instalación fotovoltaica (p. ej., marca y modelo de los módulos, diagrama de CC, etc.)
- d) Documentación de posibles solicitudes de asistencia o sustitución anteriores sobre la misma instalación (si la hay)

**4.4.** Para continuar con la prestación de los servicios de asistencia acordados, se solicitará al solicitante de dichos servicios que facilite sus datos fiscales; dichos datos se utilizarán para el cobro de los costes en caso de que no se apliquen la garantía legal o la garantía convencional.

## 5. Prestaciones en garantía

**5.1.** Para garantizar el mejor servicio a los clientes finales, todos los instaladores y distribuidores oficiales están obligados a responder a las solicitudes de asistencia. ZCS intervendrá en cualquier unidad o parte de la misma en la que se demuestre un defecto de diseño o de fabricación durante el periodo de garantía, según se especifica a continuación.

**5.2.** En caso de que un producto resulte defectuoso y no funcione durante el periodo de garantía, ZCS se encargará de:

- resolver el problema actualizando el software a la última versión del firmware publicada o modificando las configuraciones; o bien
- reparar el defecto en las instalaciones de ZCS o en las del cliente; o
- suministrar un dispositivo de sustitución equivalente (modelo reparado, reacondicionado o actualizado y con funciones al menos equivalentes) o un dispositivo nuevo; o
- encargar la realización de estos servicios a los socios de asistencia de ZCS que hayan recibido la formación adecuada.

**5.3.** Las intervenciones en garantía sobre componentes de fácil sustitución se llevarán a cabo mediante el envío por parte de ZCS de los componentes de sustitución, de modo que el instalador, designado por ZCS o directamente por el usuario, pueda sustituir el componente defectuoso de forma autónoma y por su cuenta, siguiendo las instrucciones que se proporcionarán junto con el componente de sustitución.

Estos componentes también podrán ser desechados por el Cliente.

**5.4.** En caso de que el producto deba ser sustituido, el periodo de garantía restante se asignará al producto suministrado en sustitución; de lo contrario, la garantía de la unidad original continuará con normalidad. Si, tras la sustitución, el periodo de garantía restante fuera inferior a 1 año, la garantía se ampliará automáticamente a 1 año para el producto suministrado en sustitución.

**5.5.** La garantía incluye todos los costes de mano de obra y material necesarios para reparar los productos que no funcionen.

**5.6.** En caso de sustitución del producto en garantía, los gastos de recogida y transporte, tanto del producto dañado como del sustitutivo, correrán a cargo de ZCS exclusivamente si el producto dañado se pone a disposición para su recogida, con el embalaje original o equivalente.

Si el producto dañado no se pone a disposición para su recogida en un plazo máximo de treinta días a partir de la entrega del producto suministrado en sustitución, la garantía convencional dejará de tener validez y el producto suministrado en sustitución se facturará a los datos facilitados al cumplimentar la solicitud.

En este caso, será responsabilidad del Cliente proceder a la eliminación del producto no devuelto.

**5.7.** Como consecuencia de la sustitución en garantía, el producto sustitutivo pasará a ser propiedad del Cliente y el producto defectuoso pasará a ser propiedad de ZCS; ZCS estará, por lo tanto, autorizada a proceder a la regeneración o eliminación del producto defectuoso devuelto.

**5.8.** Para las intervenciones realizadas durante el periodo de garantía y siempre que se cumplan todos los requisitos previstos en las presentes condiciones de garantía, ZCS prevé una indemnización a tanto alzado por el trabajo de los instaladores para cubrir parcialmente los gastos incurridos en la ejecución de la actividad; dicha indemnización se regula según las indicaciones facilitadas periódicamente por ZCS.

**5.9.** ZCS se reserva el derecho de encargar las intervenciones de asistencia en garantía a terceros.

**5.10.** Con el fin de gestionar determinados tipos específicos de anomalías, ZCS podría decidir enviar al instalador accesorios en préstamo de uso gratuito temporal.

En caso de que los accesorios enviados no se devuelvan a ZCS en el plazo de un año a partir de la fecha de envío, ZCS facturará el coste de los bienes a los datos facilitados al cumplimentar la solicitud.

**5.11.** El comprador está obligado a conservar los embalajes originales durante todo el periodo de garantía legal y convencional.

## 6. Autonomía residual de las baterías garantizada

**6.1.** ZCS garantiza que el producto tendrá un rendimiento residual del ochenta por ciento (80 %) del rendimiento utilizable o un rendimiento energético mínimo calculado para 10 años a partir de la fecha de la factura, según cuál de los dos se produzca antes.

**Nota:** las condiciones de medición de la energía se indican en la tabla siguiente.

PRODUCTO	Energía utilizable (kWh)	Rendimiento energético mínimo (MWh)
ZST-BAT-2,4KWH-H	2,16	5,5
ZST-BAT-2,4KWH-PL	2,16	5,5
ZZT-BAT-5KWH-ZSX	4,61	11,7
ZZT-BAT-5KWH-ZPR	4,61	11,7
ZZT-BAT-5KWH-ZSX5120	4,61	11,7
ZST-BAT-ZBT5K	4,61	11,7
ZZT-BAT-ZBT5K-HTR	4,61	11,7
ZZT-BAT-AHV5K	4,61	11,7
ZST-BAT-6KWH-WXP	5,3	13,5
ZST-BAT-5KWH-W	4,4	11,2
ZZT-BAT-5KWH-Z5S	4,61	11,7
ZZT-1PH-BTZ5000	4,61	11,7

## 7. Causas de exclusión y limitaciones de la garantía

**7.1.** Cualquier avería o defecto no estará cubierto por la garantía del fabricante en los siguientes casos (los distribuidores oficiales y los distribuidores están autorizados por ZCS para realizar las comprobaciones pertinentes):

- 1) Formulario para la activación del procedimiento de asistencia y la reparación/sustitución en garantía no cumplimentado o no enviado a ZCS.

- 2) Dispositivos modificados total o parcialmente, sustitución de componentes o modificaciones en la estructura de la unidad o del sistema con piezas no aprobadas por ZCS.  
Pueden entrar en este caso las unidades dedicadas al almacenamiento, en concreto el modelo 3000SP y los inversores híbridos, cuando se asocian a baterías no suministradas por ZCS, siempre que estas modificaciones del sistema comprometan el correcto funcionamiento de las piezas suministradas por ZCS.
- 3) Sustituciones o intentos de reparación realizados por técnicos ajenos a ZCS, o números de serie de la unidad borrados o precintos retirados.
- 4) Unidad instalada o puesta en marcha de forma incorrecta y, en cualquier caso, sin seguir los procedimientos proporcionados por ZCS.
- 5) Maniobras realizadas por el cliente final u otra persona, en contravención de las normas de seguridad previstas en el país de instalación (normas VDE o equivalentes).
- 6) Unidad dañada por un almacenamiento incorrecto o dañada durante el almacenamiento por parte del distribuidor o del cliente final.
- 7) Defecto producido durante el transporte debido a un embalaje inadecuado.
- 8) Incumplimiento de las disposiciones e indicaciones recogidas en el manual, en la guía de instalación y en las normas de mantenimiento.
- 9) Unidad utilizada de forma incorrecta o inadecuada.
- 10) Ventilación insuficiente de la unidad.
- 11) Procedimientos de mantenimiento no seguidos correctamente.
- 12) Combinación de los dispositivos con baterías e inversores no suministrados por ZCS.
- 13) Defectos o fallos de funcionamiento causados por fuerza mayor, por ejemplo, fenómenos meteorológicos extremos, rayos, incendios, sobretensiones, picos de corriente elevados o retirada del cableado.
- 14) Daños de carácter exclusivamente estético sin ningún impacto en el funcionamiento de la unidad.
- 15) El periodo de garantía, tal y como se define anteriormente, ya ha expirado.
- 16) Exposición a temperaturas fuera de los límites permitidos y indicados en las fichas técnicas de los productos.
- 17) Agua, humedad, polvo y gases corrosivos.
- 18) Robo o vandalismo del producto o de cualquiera de sus componentes.
- 19) Descarga profunda o desequilibrio interno de las celdas causados por negligencia por parte del comprador o del instalador; se hace referencia a errores de instalación o a casos en los que las baterías se dejan apagadas durante más de un mes o se encuentran en una situación que les impide funcionar con normalidad.
- 20) Imposibilidad de verificar la causa del mal funcionamiento o defecto del producto debido a la imposibilidad de verificar el componente no puesto a disposición para el análisis técnico por parte del Cliente dentro del plazo indicado en el apartado 5.6.
- 21) Cableados, conexiones o configuraciones incorrectos o no conformes realizados por el comprador, el instalador o cualquier técnico reparador no autorizado por ZCS
- 22) Inversiones de polaridad o cortocircuitos.

- 23) Quedan excluidos de la garantía los fusibles y todas las demás piezas sujetas a desgaste.
- 24) Dispositivos objeto de una solicitud de intervención realizada a ZCS que resulten estar instalados de forma no conforme, en un entorno peligroso o al que no se pueda acceder de forma segura.

7.2. En caso de que se compruebe que el defecto o vicio no existe o que queda fuera del ámbito de la garantía legal o convencional, las actividades realizadas y los servicios prestados se facturarán regularmente al Cliente.

7.3. En caso de que el material recogido para su revisión —y no para su sustitución en garantía— resulte reparable fuera de garantía, los costes de análisis y mano de obra se facturarán al Cliente y el producto se devolverá únicamente una vez recibido el pago.

7.4. En caso de que el Cliente no efectúe el pago ni dé respuesta en un plazo de 15 días desde la recepción del presupuesto de reparación, el producto pasará a ser propiedad de Zcs, que estará entonces autorizada a su regeneración o eliminación.

7.5. Si el material recogido para su verificación y no para su sustitución en garantía resultara no reparable fuera de garantía, los costes de análisis y manipulación se facturarán al Cliente, el producto pasará a ser propiedad de Zcs, que estará entonces autorizada a su eliminación.

7.6. No están incluidos en la garantía los daños derivados de una producción limitada de energía de la instalación, de la falta de autoconsumo y de acontecimientos similares, ni las pérdidas o daños indirectos determinados por el mal funcionamiento de los productos.

7.7. Las exclusiones y limitaciones contempladas en las presentes condiciones generales se aplican a todas las garantías ofrecidas al solicitante y a todos los pedidos de acuerdo con las normas anteriormente enumeradas.

7.8. Las garantías previstas son exclusivas e integran y/o sustituyen a todas las demás garantías legales, explícitas o implícitas. Salvo que se declare expresamente por escrito en un documento autorizado por ZCS, esta última no está sujeta a ningún tipo de obligación o responsabilidad, salvo las indicadas anteriormente en relación con el producto vendido o los servicios prestados.

7.9. Sin perjuicio de cualquier disposición contraria contenida en el presente documento, ZCS excluye, tanto para sí misma como para sus proveedores de cualquier nivel, toda responsabilidad basada en contrato, culpa (incluida la negligencia o la responsabilidad objetiva) u otro motivo por pérdida de tiempo, lucro cesante o daños especiales, indirectos, accidentales o consecuentes de cualquier tipo.

7.10. Las soluciones reconocidas al cliente son exclusivas y la responsabilidad total de ZCS y de sus proveedores de cualquier nivel en relación con las presentes condiciones de garantía o con acciones relacionadas con las mismas, como por ejemplo el uso de cualquier producto que no funcione o sea defectuoso según las presentes condiciones de garantía, determinado por la responsabilidad del fabricante, no podrá dar lugar a una indemnización de valor superior al precio del producto, componente o servicio al que se refiera dicha responsabilidad.

7.11. La garantía convencional y las prestaciones relacionadas con ella quedarán suspendidas en caso de existencias pendientes de pago relativas a suministros o servicios prestados por ZCS, hasta la completa regularización de las posiciones deudoras.

## 8. Protección de datos.

**8.1.** Cuando se active el procedimiento de asistencia y reparación/sustitución en garantía mediante la cumplimentación del formulario correspondiente en el sitio web [www.zcsazzurro.com](http://www.zcsazzurro.com), ZCS recopila y trata los datos personales del beneficiario de la garantía en las condiciones allí indicadas; la cumplimentación del formulario constituye el consentimiento para el tratamiento de datos.

**8.2.** Los datos se recogen y tratan con el fin de que ZCS preste los servicios correspondientes.

Para obtener más información al respecto, consulte la política de privacidad en [www.zcsazzurro.com](http://www.zcsazzurro.com).

## 9. Disposiciones varias – Ley aplicable y jurisdicción competente.

**9.1.** Ninguna persona que no sea un representante autorizado por ZCS podrá realizar modificaciones, ampliaciones o adiciones a los presentes términos y condiciones de garantía.

**9.2.** Si alguna disposición de los presentes términos y condiciones de garantía de los productos fuera considerada inválida o inaplicable por un tribunal o un laudo arbitral, la validez o aplicabilidad de dicha disposición no afectará a las demás disposiciones de las presentes condiciones de los productos, que seguirán en vigor y plenamente vigentes.

**9.3.** Los presentes términos y condiciones de garantía se regirán e interpretarán con arreglo a la legislación italiana, con exclusión de las disposiciones italianas sobre conflictos de leyes y de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. La jurisdicción exclusiva será la italiana y el foro competente exclusivo será Arezzo, Italia.