

## **Política de Garantía: Purasol Vida Natural SRL. F-830-036**

En el evento de presentarse alguna novedad en su producto, comuníquese a nuestra empresa a través de nuestra central telefónica 4001-8630 o mediante correo electrónico info@purasol.co.cr en donde nuestros asesores le brindarán el mejor servicio.

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer la Política de Garantía de Purasol para sus productos e instalaciones y responsabilidades del cliente.

### **RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:**

Para evitar errores y con el fin de dar al cliente la certeza de disfrutar plenamente del producto durante el periodo de garantía, se recomienda realizar lo siguiente:

- Verificar periódicamente la producción del sistema en la pantalla del inversor o en el sistema de monitoreo.
- Dar mantenimiento adecuado al sistema instalado siguiendo las instrucciones que se dan al final de la instalación por parte de la persona encargada de la instalación del producto.

Para que Usted tenga obtenga los beneficios de esta Política de Garantía de Purasol deberá cumplir con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- Estar dentro del plazo definido en esta Política de Garantía para hacer efectiva la garantía del producto o de la instalación.
- Cumplimiento con los términos de venta pactados con Purasol.
- Cualquier reclamo de garantía deberá notificarse por escrito y sin demora tras la detección del defecto.

### **ASPECTOS GENERALES:**

La Política de Garantía de Purasol Vida Natural SRL., entra en vigor a partir de la fecha de recibido conforme del producto y/o instalación. La misma perderá validez en caso de incumplimiento por parte del Cliente de las condiciones de venta pactadas o por la falta en los compromisos de pago adquiridos por el Cliente.

Purasol Vida Natural SRL., se compromete a realizar una inspección en un plazo máximo de 15 días naturales y comunicará al cliente la fecha en el cual se pueda hacer la reparación o sustitución. La reparación se hará en un plazo máximo de tres meses. En el caso que no se puede corregir o reemplazar el problema con productos en bodega de Purasol, el Cliente deberá respetar los tiempos de entrega del producto por parte del fabricante.

La ejecución de esta Política de Garantía Purasol Vida Natural SRL., no prolongará el plazo inicial de garantía de los productos y/o instalación.

### **GARANTÍA DE INSTALACIÓN:**

La Garantía de Instalación que brinda Purasol Vida Natural SRL., le da la tranquilidad al Cliente que todas las instalaciones realizadas son realizadas por personal técnico certificado, altamente calificado y con la mayor experiencia en tecnologías de energías renovables, para garantizar que los sistemas trabajen de la manera más eficiente posible.

La Garantía de Instalación cubre únicamente los trabajos realizados por los Técnicos especializados de Purasol Vida Natural SRL. y traslado de los técnicos al sitio.

Purasol Vida Natural SRL., se reserva el derecho de reparar o reemplazar el producto defectuoso con una reparación en el sitio, utilizando los productos de reemplazo de su almacén con calidad igual o superior.

El plazo de la Garantía de Instalación es por 2 años a partir del recibido conforme del sistema instalado por parte del Cliente.

Purasol Vida Natural SRL., se encargará de tramitar cualquier reclamación de Garantía de Instalación dentro de los plazos establecidos en esta Política de Garantía y comunicará al Cliente la fecha en que será atendido.

### **GARANTÍA DEL PRODUCTO:**

La Garantía del Producto vendido por Purasol Vida Natural SRL., le garantiza al Cliente que el producto reparado o reemplazado estará siempre en las mejores condiciones del fabricante para el correcto funcionamiento de su sistema, bajo los siguientes lineamientos:

- Purasol Vida Natural SRL., corregirá todos los defectos y daños aceptados por el fabricante que el comprador detecte y que impidan el funcionamiento normal del producto durante el periodo de validez de la garantía dada por el fabricante.
- La Garantía del Producto de Purasol Vida Natural SRL., es la misma a la otorgada por el fabricante, sin embargo, la empresa atenderá cualquier reclamación de Garantía del Producto dentro de los plazos establecidos en esta Política de Garantía.
- Para cualquier reclamación de Garantía de Producto, Purasol Vida Natural SRL., se encargará de coordinar el envío del producto hasta el fabricante para su inspección y comunicar al Cliente sobre la determinación del fabricante.
- Es decisión del Cliente si por razones de urgencia solicita a Purasol la reposición inmediata del producto antes de la inspección de garantía asumiendo los costos del nuevo producto y de instalación según corresponda, dejando abierta la posibilidad de reintegrar el valor del producto en caso que se ejecute la garantía a favor del Cliente conforme lo dispuesto en este documento.
- Los productos reemplazados o piezas sustituidas bajo las condiciones de esta Política de Garantía pasarán a ser propiedad de Purasol Vida Natural SRL.
- Purasol Vida Natural SRL., se reserva el derecho a suministrar un modelo diferente pero de la misma calidad para el funcionamiento normal del producto a su sola discreción o del fabricante.
- La garantía del Producto no incluye los costos correspondientes a traslados para la Inspección Técnica, los cuales deben ser cancelados por el cliente en forma previa para la atención de cualquier reclamación de Garantía de Producto que requiera la visita hasta el sitio, de acuerdo a las tarifas definidas por la empresa para este fin.
- Los productos no suministrados por Purasol Vida Natural SRL., o que carecen de factura de compra no son sujetos a esta Política de Garantía.

- Productos y plazos de garantía:

Producto	Detalle	Plazo de Garantía
Sistemas fotovoltaicos	Panel Solar	10 años
	Inversores	10 años
	Estructura	10 años
	Sistema de monitoreo	2 años
Calentadores de agua	Tanques	5 años
	Estructura	2 años
	Colector solar	5 años
Componentes eléctricos		1 año

### **EXTENSIÓN DE GARANTÍA:**

Purasol Vida Natural SRL., ofrece al Cliente una Garantía de Instalación extendida de dos hasta cinco años cuando el Cliente adquiere el contrato de Mantenimiento Preventivo Anual al momento de compra del sistema. Anual que permite garantizar el buen funcionamiento de los equipos bajo las condiciones óptimas de mantenimiento y limpieza que permiten alargar la vida útil de su sistema.

El Mantenimiento Preventivo que ofrece Purasol Vida Natural SRL., está diseñado específicamente para cada sistema, no obstante, este contrato no extiende el periodo de garantía de los productos.

### **EXCLUSIONES DE GARANTÍA:**

- La Política de Garantía de Purasol Vida Natural SRL., declina toda responsabilidad y anula su validez por las siguientes razones: Productos y/o instalaciones que hayan sido reparadas, modificadas o desmontadas de forma total o parcial por personas ajenas a Purasol Vida Natural SRL. y cualquier incidencia producida por causas ajenas que afecten la calidad de la instalación.
- Daños producidos por problemas de líneas eléctricas como voltaje irregular (sobre tensión) o frecuencia irregular; desplazamiento del sistema por parte del Cliente o la conexión incorrecta a otros productos que no hayan sido vendidos por Purasol Vida Natural SRL.
- Otras causas externas (vientos, robos, heladas, catástrofes naturales, etc.); la apariencia externa del sistema (arañazos, golpes, manchas, óxido, moho, decoloración u otros signos de desgaste normal que aparezcan posterior a la entrega del producto y/o instalación del sistema.
- Defectos o fallas del producto por mal uso o abuso. Daños causados por maltrato, accidente, roturas, golpes, negligencia en el cuidado que impidan el funcionamiento normal del sistema.
- Daños especiales, directos o indirectos, derivados de la capacidad o incapacidad del producto de funcionar según lo garantizado, incluyendo entre otros, daños por pérdidas de potencia, beneficios o ahorros que no se hayan materializado o gastos derivados de reclamaciones de terceras partes.
- Los daños producidos por falta de mantenimiento adecuado de los sistemas, reparaciones no autorizadas o intentos de reparación.

### **GARANTÍA POTENCIA NOMINAL**

Si el plazo de doce años a partir de la fecha indicada en la factura al comprador, cualquier módulo fotovoltaico presenta una capacidad de menos del 90% del mínimo de “Potencia pico en STC” (Condiciones estándar de prueba), como se especifica en la hoja de información del producto y siempre que se establezca por el fabricante que dicha pérdida de potencia se debe a defectos de materiales o mano de obra, el fabricante compensará dicha pérdida de potencia o bien proporcionado módulos adicionales al comprador para compensar dicha pérdida de potencia o sustituyendo el módulo defectuoso a la sola discreción de fabricante. Si, en un plazo de veinticinco años a partir de la fecha de recibido conforme del producto y/o instalación, cualquier módulo por parte del comprador, cualquier módulo fotovoltaico presente una capacidad de menos del 80% del mínimo “Potencia pico en STC” (Condiciones Estándar de Prueba), como se especifica en la hoja de información del producto, y siempre que se establezca por el fabricante que dicha pérdida de potencia se debe a defectos de materiales o mano de obra, el fabricante compensará dicha pérdida de potencia o bien proporcionando módulos adicionales al comprador para compensar dicha pérdida de potencia, o sustituyendo el módulo defectuoso a la sola discreción del fabricante.

### **GARANTÍA DE PRODUCCIÓN**

Purasol Vida Natural SRL., garantiza que los Sistemas Solares van a producir al menos un 96% de la producción proyección realizada para sus clientes, tomando en cuenta la degradación natural de los paneles solares. La garantía está entonces sobre la capacidad máxima de los paneles solares reduciendo de manera automática los porcentajes de degradación natural.

---

**Firma**

---

**Nombre**

---

**Cédula**

---

**Fecha**