

Los productos, dispositivos, partes y piezas que ENERGITEL utiliza para la instalación de los generadores de energía fotovoltaica, están respaldados por las garantías de fábrica y cumplen con las normativas correspondientes, de acuerdo a las regulaciones vigentes en Colombia al momento de la instalación.

El tiempo y alcance de la garantía comienza en el momento en que se realiza la prueba de generación y se firme el documento “TE-F-01 ACTA DE INSTALACIÓN Y PRUEBAS DE GENERACIÓN”, en el que conste que el generador se encuentra en óptimas condiciones para su operación.

**1. Esta garantía cubre:**

Los fallos de los productos utilizados en la instalación del generador de energía solar fotovoltaica, causados por componentes defectuosos y fallas de fabricación, que ocurran y se comuniquen dentro del periodo de garantía.

La obligación de ENERGITEL bajo la garantía está limitada únicamente a la reparación o a la sustitución del componente defectuoso. Los componentes defectuosos sustituidos durante la reparación serán de propiedad de ENERGITEL. Los componentes sustituidos en las reparaciones bajo garantía adquieren el tiempo de la garantía restante del producto, de conformidad con el numeral 3 de este documento.

**2. Esta garantía no cubre:**

- a) Daños resultantes en el producto cuando no hayan atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual o instructivo de cada producto, y se evidencie que no se atendieron las observaciones, advertencias y recomendaciones indicadas.
- b) Fallas o desconexión al servicio de Internet, corto circuito y falta de mantenimiento periódico.
- c) Daños resultantes en los equipos que componen el generador, cuando éste haya sido manipulado por personas sin la formación o conocimiento o utilizado de forma no autorizada y por consiguiente haya sufrido daños atribuibles al cliente o terceros no autorizados o ajenos a ENERGITEL, así como por daños causados por el uso o conservación fuera de los parámetros normales del generador y por la modificación e incorporación de otros productos no compatibles con la marca o tipo de producto.
- d) Daños resultantes de siniestros, tales como incendios o fenómenos naturales como inundaciones, temblores, fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.
- e) Partes o piezas deterioradas o desgastadas por uso normal o intensivo, que hayan cumplido su vida útil, como el caso de fusibles, DPS, conductores eléctricos, interruptores, conectores MC4, entre otros.
- f) Daños causados por la incorporación al generador solar fotovoltaico de partes no autorizadas por ENERGITEL.

g) Pérdidas de generación de energía por razones como:

- Reducción de la irradiación global debido a obstrucciones futuras en el horizonte topográfico o debido a fenómenos atmosféricos como inviernos prolongados.
- Pérdidas como consecuencia de modificaciones realizadas por el cliente que afecten la disposición o conexión de los paneles.
- Disparo de protecciones en ausencia de internet para poder detectar la falla a tiempo.
- Pérdidas de generación por falta de mantenimiento de los paneles.
- Apagado del generador o modificación voluntaria o involuntaria en cualquiera de los componentes del generador.

### 3. Tiempo de garantía:

Los tiempos de garantía del generador de energía solar fotovoltaica instalado y sus componentes, serán los siguientes:

**3.1. Garantía del proyecto:** 1 año de garantía a partir de la firma del acta “TE-F-01 ACTA DE INSTALACIÓN Y PRUEBAS DE GENERACIÓN”, la cual incluye todos los componentes y conexiones del proyecto, con excepción de los elementos expresados en el numeral 3.2, también incluye la garantía sobre la mano de obra de la instalación del proyecto.

**3.2. Componentes (garantía de fábrica):**

Paneles fotovoltaicos: 12 años

Inversores: 5 años

Perfilería de Aluminio: 10 años

Para todos los demás componentes (RPC, tornillería, kit de anclaje, accesorios, cables, protecciones, DPS, tubería, tableros, etc.): 1 año

**3.3. Garantía de generación de energía:** 1 año, esta garantía se cubre por medio de una póliza adquirida con una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia, a través de la cual se garantiza el pago de la indemnización por incumplimiento de la promesa de generación estimada para el primer año. La promesa de generación se garantiza bajo condiciones estándar de operación.

Esta cláusula requiere que el cliente asegure la conexión permanente a la base de gestión a través de internet durante el primer año de funcionamiento del generador.

### 4. Condiciones:

Toda solicitud de garantía debe ser radicada por medio de una PQR, según lo descrito en el numeral 5, desde ahí se programará una visita diagnóstico.

Se entiende como **Visita de Diagnóstico**, la primera visita técnica que se hace como parte de una solicitud de servicio radicada con una PQR y durante los tiempos de garantía descritos en los numeral 3.

#### 4.1 Durante el tiempo de Garantía

- a. Si durante la visita de diagnóstico de nuestro personal técnico, se evidencia que el daño o la afectación del generador es objeto de garantía, solo se cobrará por equivalente a los viáticos, pero no se cobrará ningún valor por el servicio técnico.

En caso de que en la visita de diagnóstico no se haya solucionado el problema por cualquier razón, ENERGITEL cobrará los viáticos de las siguientes visitas técnicas hasta la solución de la falla.

- b. Si durante la visita de diagnóstico de nuestro personal técnico, se evidencia que el daño o la afectación del generador NO es imputable a ENERGITEL (***Ej.: Indevida manipulación de los componentes del sistema, desconexión a internet, corto circuito, fallas eléctricas en la red de la empresa de energía, falta de mantenimiento periódico, intervención de terceros, incendios o fenómenos naturales como inundaciones, temblores, descargas atmosféricas o cualquier daño ocurrido por fuerza mayor o caso fortuito, entre otros relacionados en los términos de garantía.***), ENERGITEL facturará lo correspondiente al servicio técnico prestado más el valor de los productos que haya usado en la solución, los cuales deben tener previa autorización del cliente y debe darse en el mismo momento de la visita, de lo contrario no se procederá con la solución y solo se efectuará en el diagnóstico. Para este caso, el valor de la visita de diagnóstico, será lo equivalente a medio salario mínimo mensual vigente (1/2 SMMLV).

En caso de que en la visita de diagnóstico no se haya solucionado el problema por cualquier razón, ENERGITEL cotizará y facturará el valor de las visitas técnicas siguientes y el valor de los productos para la solución del problema, en todo caso, la visita de diagnóstico se cobrará de acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior.

#### 4.2 Por fuera del tiempo de Garantía

Si la solicitud se hace por fuera de los tiempos de garantía descritos en los numerales 1 y 2, el valor de la visita de diagnóstico, será de los viáticos más medio salario mínimo mensual vigente (1/2 SMMLV).

En caso de que en la visita de diagnóstico no se haya solucionado el problema por cualquier razón, ENERGITEL cotizará y facturará el valor de las visitas técnicas siguientes y el valor de los productos para la solución del problema.

**NOTA IMPORTANTE:** Si por cualquier razón el cliente no paga los servicios técnicos prestados o productos reemplazados, a futuro, no se atenderá ninguna solicitud hasta que no se reciba el pago de acuerdo al servicio prestado.

La reparación, incluida la sustitución de componentes defectuosos, se hará dentro del término de un mes, contado a partir del aviso a la empresa, según el procedimiento indicado en el numeral 5. Las condiciones de la garantía, la disponibilidad de componentes que se deban reemplazar y los tiempos de respuesta del servicio pueden variar según la zona geográfica, el tipo de componente que se está revisando, el tipo de falla reportado y las circunstancias del mercado, de tal forma que el comprador está enterado de que el término puede extenderse por diversas y justificadas razones, sin responsabilidad por parte nuestra. Cuando esto suceda, el vendedor informará al cliente acerca del estado de la reparación, los inconvenientes y el término estimado del servicio de garantía.

Si en el momento del otorgamiento de la garantía, el componente a reemplazar ha sido discontinuado, Energitel lo reemplazará por uno de similares especificaciones técnicas, garantizando siempre la funcionalidad técnica del generador de energía fotovoltaico.

#### **5. Cómo hacer efectiva la garantía:**

En días hábiles, en el horario de 8:00 am a 12:00 am y de 2:00 pm a 6:00 pm, podrá acudir a cualquiera de las siguientes opciones:

- a. Contactar directamente al ejecutivo Comercial que lo atendió, quien iniciará el proceso de seguimiento y control a la solicitud sobre el generador fotovoltaico.
- b. Contactar a nuestra oficina en Dosquebradas, Risaralda, la línea telefónica (606) 340 12 97.

A través de las siguientes opciones puede registrar su solicitud en cualquier horario, teniendo presente que, oficialmente quedará registrada en la siguiente hora hábil:

- a. Escribir a nuestro correo electrónico: [calidad@energitel.com](mailto:calidad@energitel.com)
- b. Vía Web a través del siguiente link: <https://www.energitel.com/pqrs/>

Al comunicarse con nosotros, a través de los medios antes descritos, se debe suministrarla siguiente información con el fin de facilitar el proceso de atención:

- Nombre completo
- Nombre de la empresa o establecimiento donde se instala el generador fotovoltaico.
- No. de documento o NIT
- Correo electrónico
- Número de teléfono
- Descripción específica de fallas correspondientes al generador fotovoltaico.
- Registro fotográfico donde se pueda evidenciar la falla reportada.

Con esta información ENERGITEL realizará el proceso de trazabilidad de la solicitud y determinará si está o no dentro del tiempo que cubre la garantía.

En caso de que aplique, nuestro personal hará presencia en lugar de la instalación, para hacer la revisión de campo requerida, la evaluación técnica y diagnóstico correspondiente.

Una vez se emita el concepto; se procederá a dar una respuesta por escrito informando sobre la aceptación o no de la garantía.

#### **4. Limitación de la Garantía:**

A EXCEPCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN FORMA EXPRESA EN ESTA GARANTÍA, ENERGITEL NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA MANERA, POR CUALQUIER DAÑO DIRECTO O INDIRECTO (INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN, PÉRDIDA DE DATOS) O CUALQUIER DAÑO O PERJUICIO QUE SEA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DEL USO DEL GENERADOR DE ENERGÍA FOTOVOLTAICO, CUALQUIERA QUE SEA EL FUNDAMENTO DEL RECLAMO (CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL).

EL PERJUICIO QUE CAUSE A LOS DISPOSITIVOS QUE HAGAN PARTE DEL GENERADOR, BAJO LA ORDEN DE COMPRA, CONTRATO, SUS ANEXOS O CUALQUIER OTRO DOCUMENTO INTEGRANTE O APLICABLE A ÉL, LAS PARTES ACUERDAN EXPRESAMENTE QUE ENERGITEL RESPONDERÁ ÚNICAMENTE DE LOS DAÑOS DIRECTOS DEMOSTRABLES CAUSADOS POR SUS EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS Y REPRESENTANTES EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

EN NINGÚN CASO ENERGITEL SERÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA DE PRODUCCIÓN, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE DATOS, LUCRO CESANTE, MULTAS DEL PODER OTORGANTE, DAÑOS INDIRECTOS Y DAÑOS CONSECUENCIALES AL COMPRADOR O A TERCEROS.

NI ENERGITEL, NI NINGUNA ENTIDAD O PERSONA; DIRECTA O INDIRECTAMENTE VINCULADA O RELACIONADA CON ENERGITEL; OFRECEN NINGUNA OTRA GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. ENERGITEL EXPRESAMENTE DECLINA TODO TIPO DE GARANTÍA NO ESTIPULADA EN ESTE DOCUMENTO O EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO E INSTALACION FIRMADO ENTRE LAS PARTES.

EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ENERGITEL POR CUALQUIER RECLAMACIÓN BAJO ESTA GARANTÍA O EN RELACIÓN CON ELLA, INDEPENDIEMENTE DE LA FORMA DE LA ACCIÓN, NO EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL PAGADO POR EL COMPRADOR

*ENERGITEL S.A.S  
SEDE PRINCIPAL  
Dosquebradas Calle 12 No. 6 – 182 Bodega 203 PBX: (6) 340 12 97  
www.energitel.com*