

KIRSTOFFEN

1. Garantía del Sistema de Almacenamiento de Energía

La presente garantía se aplica a los componentes de los Sistemas de Almacenamiento de Energía designados como "Pack Almacenamiento Energético Kirstoffen Soberano" y "Pack Almacenamiento Energético Kirstoffen Élite", en lo referido principalmente, con la única excepción de la cláusula 7 sobre servicio técnico, a productos tangibles y no a servicios (en adelante el "Producto") con las limitaciones y exclusiones contenidas en las condiciones siguientes.

Se proporciona al Cliente del Producto una Garantía de Producto y una Garantía de Rendimiento. En adelante la Garantía de Producto y la Garantía de Rendimiento se denominarán conjuntamente como la "Garantía".

En adelante se entenderá "Cliente" como la persona física o jurídica que adquiera el Producto directamente en la web de Kirstoffen o a través de un distribuidor o instalador autorizado de ésta, para el uso para el que fue fabricado, es decir, como Sistema de Almacenamiento de Energía, todo ello de conformidad con las condiciones técnicas del Producto.

Se garantiza el Producto suministrado bajo las siguientes condiciones:

1.1. Garantía de Producto

Se garantiza que el Producto, en lo que se refiere a sus componentes con calidad de producto tangible y no de servicio (instalación, mantenimiento), estará libre de defectos de materiales y de fabricación por un período de 5 años desde la fecha en que el Cliente adquiera el Producto, si bien esta garantía tendrá una duración máxima de 5 años y tres meses desde que el Producto es enviado a un distribuidor o instalador autorizado desde fábrica.

1.2. Garantía de Rendimiento

La Garantía de Rendimiento se aplica a cualquier Módulo de Batería incorporado en el Producto. Esta garantía no invalida las garantías asociadas al Módulo de Batería o a cualquier otro componente del Producto por sus respectivos fabricantes.

Kirstoffen garantiza al Cliente que cualquier Módulo de Batería incorporado en el Producto puede proporcionar, en cada ciclo único de descarga completo, durante 25 años, 15.000 ciclos o 75 MWh de energía tal como se encuentren registrados en el BMS de la propia batería, lo que ocurra primero, desde la fecha en que el Cliente adquirió el Producto, una energía útil igual, al menos, al 70% de la capacidad útil inicial de 5 kWh. No obstante, esta garantía está limitada a un período máximo de 25 años y 3 meses desde que el Producto es enviado desde fábrica.

El término capacidad útil describe la cantidad de energía que puede ser usada desde el Módulo de Batería cuando está completamente cargado, es decir, la cantidad de energía que podría suministrar en un ciclo de descarga completo.

2. Procedimiento de reclamación de la Garantía

Las únicas y exclusivas responsabilidades de Kirstoffen como división de ECOCITOR SOCIEDAD LIMITADA bajo la presente garantía, salvo las establecidas por imperativo legal, serán las recogidas en este documento, y en especial la de proceder a la reparación del Producto, o el

Módulo de Batería, o a la sustitución del mismo. En el supuesto que dicha reparación o sustitución no fuera razonable o factible, Kirstoffen se reserva el derecho a optar entre suministrar un Producto, o Módulo de Batería de sustitución similar que proporcione las mismas o equivalentes funciones o a reembolsar el valor residual del Producto, o Módulo de Batería, al Cliente. Si la reparación no fuera posible o no se realizase en el plazo de tres meses desde que Kirstoffen es informado del defecto, el cliente podrá exigir una entrega de sustitución.

El Cliente deberá comunicar a Kirstoffen cualquier defecto del Producto en el plazo máximo de 14 días naturales desde que éste se ponga de manifiesto, describiendo exhaustivamente su naturaleza junto con algún indicio o prueba, y permitiendo que Kirstoffen inspeccione y corrija dicho defecto, si es necesario poniendo el Producto a su disposición. La reparación se realizará en las instalaciones del Cliente, salvo que Kirstoffen decida ejecutar la reparación en las instalaciones de Kirstoffen, porque las circunstancias así lo determinen o aconsejen. Si el Cliente repara o trata de reparar el Producto o cualquiera de sus componentes por sí mismo o mediante terceros no autorizados por Kirstoffen, o envía unilateralmente el mismo para su reparación o sustitución, esta garantía quedará anulada, salvo que Kirstoffen le haya dado instrucciones por escrito al respecto. Cualquier manipulación interna no autorizada anulará la garantía.

Kirstoffen podrá, a su discreción, proporcionar un módulo de batería de sustitución al Cliente durante la reparación, en función de lo que determinen o aconsejen las circunstancias, incluyendo, entre otros factores, el tiempo estimado que vaya a ser requerido para la reparación.

Excepcionalmente, el Cliente o terceros contratados con el mismo podrán participar en la reparación tras avisar a Kirstoffen por escrito y recibir consentimiento explícito por escrito por parte de la misma, en cuyo caso deberán seguir las instrucciones proporcionadas por Kirstoffen.

La sustitución o reparación que cumpla las condiciones tendrá una garantía de hasta el período que resta hasta alcanzar el período de garantía original. En el supuesto en que, tras las comprobaciones del Producto, Kirstoffen o el Servicio técnico designado por ésta determine que el Producto no es defectuoso, Kirstoffen o el Servicio técnico estará autorizado a cobrar al Cliente un cargo por la realización de tales comprobaciones.

3. Exclusiones y limitaciones de la garantía

La garantía no cubre daños y/o defectos debidos a:

- a. La incorrecta instalación, manipulación o mantenimiento del Producto por incumplimiento de las instrucciones de instalación, manejo y seguridad proporcionadas por Kirstoffen con el Producto.
- b. Reparación o modificación del Producto por un servicio técnico no autorizado por Kirstoffen y sin permiso de la misma, o con la incorporación y/o utilización de elementos o equipos distintos a los elementos o equipos utilizados por Kirstoffen, o reparaciones con el permiso de Kirstoffen en las que no se hayan seguido sus instrucciones.
- c. Inadecuado transporte del Producto o inadecuado almacenaje o conservación del mismo.
- d. El abuso, negligencia, uso indebido del Producto o uso del mismo en un medio inapropiado.
- e. Defectos causados por descargas atmosféricas, incendios, inundaciones, rotura accidental, acciones por parte de terceras personas y/o cualquier otro evento fuera del control razonable de Kirstoffen y que tenga lugar en condiciones normales de instalación o uso del Producto.
- f. El desgaste normal del Producto, ya sea desgaste ordinario debido al funcionamiento (con la excepción de lo referente a la pérdida de capacidad por mero ciclaje) o causas externas, o desgaste extraordinario o avería debido a sobrecarga de funcionamiento, mal uso o causas externas como humedad excesiva, polvo, agentes corrosivos, campos electromagnéticos, energía estática, parámetros de funcionamiento fuera de la ficha técnica, variaciones en la calidad del suministro eléctrico o conexión a Internet defectuosa.

- g. Uso del Producto en aplicaciones o dispositivos no contemplados o permitidos en la ficha técnica del mismo.
- h. Instalación y uso del Producto fuera del territorio europeo comunitario.
- i. Defectos provocados por accidentes o fuerza mayor.
- j. Incumplimiento de la normativa aplicable.
- k. El Producto cuyo número de serie haya sido manipulado o que no pueda ser identificado de manera inequívoca no estará cubierto por la presente garantía.

4. Limitaciones de responsabilidad

- a. Kirstoffen no proporciona otras garantías que las expresamente citadas en documentos oficiales proporcionados por la misma.
- b. Kirstoffen no dará la garantía si el uso del Producto no se ajusta al que exclusivamente le es propio de acuerdo con las instrucciones del mismo proporcionadas por Kirstoffen, y como Sistema de Almacenamiento de Energía.
- c. Las garantías legales, así como las garantías que Kirstoffen proporciona en virtud de este documento, están limitadas en duración a los términos establecidos en la presente garantía.
- d. La presente garantía queda limitada al precio de compra del Producto objeto de la reclamación. Kirstoffen únicamente asumirá responsabilidad por los daños directos efectivamente causados al Cliente, por tanto, se excluye cualquier daño indirecto, tales como la pérdida de ingresos, pérdida de negocio, pérdida de uso, datos u otros perjuicios comerciales o ventajas económicas, así como el daño moral o a la reputación que el Cliente pueda haber sufrido.
- e. Kirstoffen garantiza el Producto de acuerdo con los términos establecidos en este certificado de garantía, sin perjuicio de los derechos que en su caso le correspondan al Cliente como consumidor.

5. Ejecución de los derechos de la Garantía

Cualquier reclamación se realizará a través del correo electrónico atencion@kirstoffen.com, indicando el número de serie del Producto al que se refiere la reclamación y adjuntando copia de la factura original. Otros documentos adicionales (fotos, registros de energía, etc ...) deberán ser proporcionados a solicitud de Kirstoffen.

6. Transmisión de la Garantía

Si el Cliente vende y transmite el título sobre el Producto, esta garantía se transfiere al nuevo propietario del Producto, por el período de garantía restante, siempre y cuando el Producto permanezca instalado en su ubicación original, se hubiera vendido sin haberse instalado, o la desinstalación, traslado y reinstalación hubieran ocurrido bajo la supervisión de Kirstoffen, en cuyo caso Kirstoffen emitirá un certificado por escrito de tal circunstancia. El nuevo propietario será entonces considerado como Cliente a los efectos de estas condiciones de garantía. En este caso, la garantía expira para el Cliente anterior.

7. Servicio técnico

7.1 El Cliente adquiere junto con el Producto el derecho a contactar al servicio técnico de Kirstoffen.

7.2 Kirstoffen se compromete a dar respuesta a cualquier contacto con el servicio técnico que contenga un problema, preocupación, duda o queja específica, legítima y de buena fe en menos de 12 horas desde su recepción. Esta respuesta no podrá ser meramente un mensaje genérico automático, y deberá contener una respuesta directa y personalizada, aunque no

necesariamente definitiva, a lo planteado en el mensaje de contacto. Por “no necesariamente definitiva” se entiende que la respuesta podrá incluir la petición de más información para aclarar la situación, o informar de la necesidad de recurrir a otro experto que pueda no encontrarse inmediatamente disponible, o cualquier otro contenido que, aún atajando el tema en cuestión, pueda no suponer una solución en sí mismo y que, de ofrecer una posible solución, esta podrá ser corregida por otra solución más apropiada más adelante a discreción de Kirstoffen. En cualquier caso, Kirstoffen hará esfuerzos razonables por solucionar la situación lo antes posible.

7.3 De faltar Kirstoffen a su compromiso de plazo de respuesta o de esfuerzo razonable por encontrar solución, el Cliente afectado tendrá derecho a una compensación equivalente al 3% del valor de los productos proporcionados por Kirstoffen a los que se refiera la consulta, que podrá reclamarse en términos monetarios o en crédito para futuras compras y servicios. Reclamar esta compensación equivale a renunciar a otros daños y perjuicios que el afectado pudiera en principio tener derecho a reclamar y no es acumulable con otras cláusulas similares. Este derecho se aplicará a un máximo de dos contactos con el servicio técnico en una misma semana, tres en un mismo mes y diez en un mismo año, siempre que todos sean sobre la misma unidad de producto.

7.4 Ante un uso abusivo de estos términos, Kirstoffen se reserva el derecho a calificar al Cliente como conflictivo, cesar la relación comercial con él y retener cualquier compensación. Esta calificación será comunicada al cliente, precedida de advertencia y acompañada de justificación y documentación probante de actos de mala fe.

7.5 Kirstoffen se reserva el derecho a recurrir a terceros para la ejecución del servicio técnico, siempre que cumplan los compromisos de calidad de Kirstoffen con el cliente.