

## CALDERAS AUTOMÁTICAS DE BIOMASA SMART 60-100 – 150-500 KW

La sociedad Smart Heating Technology s.r.o., presta una garantía de sus productos de 24 meses, desde la puesta en funcionamiento del equipo; tanto si es regular, como de prueba. El periodo de garantía sera de un máximo de 30 meses desde la fecha de expedición desde fábrica del producto. Además, la sociedad Smart Heating Technology s.r.o. presta una garantía de 60 meses duración del cuerpo de caldera, de la cámara de combustión y del intercambiador.

La garantía no cubre los siguientes productos considerados como consumibles:

- Desviador cerámico
- Espiral de calefacción, pistola de encendido
- Piezas especificadas en el contrato de compraventa
- número de catálogo: MTC00001, MTC00003
- número de catálogo: MET00001

**Solo es posible reclamar un defecto y exigir el suministro o cambio de la pieza defectuosa, o exigir el ajuste del equipo a los parámetros de funcionamiento indicados en la documentación técnica del equipo, bajo las siguientes condiciones justificadas:**

- Estar al corriente del pago de todos los compromisos vencidos relacionados con el equipo reclamado.
- La caldera esté instalada y operada permanentemente bajo las condiciones determinadas por el fabricante (influencias climáticas, tensión en la red de alimentación, combustible, mantenimiento regular, cuerpo de chimenea y derivación de gases quemados, calidad y función del circuito de calefacción, calidad del agua de calefacción).
- El equipo haya sido puesto en funcionamiento por una persona o firma (en adelante sólo persona) autorizada por el fabricante del equipo.
- Que la persona que puso el equipo en funcionamiento haya enviado a la dirección del fabricante, de modo fehaciente, la tabla de parámetros de la caldera cumplimentada durante la puesta en funcionamiento (ficha de control).
- Que el combustible usado corresponda plenamente a los parámetros del combustible según la certificación del mismo.
- Que el mantenimiento y servicio se esten realizando correcta y de forma responsable de acuerdo con el manual de operación y que existan protocolos regulares de este mantenimiento y servicio.
- Que una copia del protocolo se haya enviado al fabricante de forma regular una vez por trimestre.
- Que el usuario permita, mediante solicitud previa por parte del fabricante, en cualquier momento y sin límites, la revisión del equipo por trabajadores designados por fabricante. El rechazo de estas revisiones puede ser motivo de la pérdida de la garantía o de la cancelación de parte de las condiciones de garantía.
- El derecho a reclamar el defecto lo tiene la persona que pidió el productos al fabricante en base de las condiciones contractuales y comerciales y la caldera con los accesorios se le entregaron.

**El derecho a garantía desaparece con:**

- Vencimiento del plazo de garantía.
- Instalación no profesional o instalación realizada por persona no autorizada.
- Trato, operación, mantenimiento o manipulación inexperta, por personal no cualificado u omisión del cuidado.
- Daño de sellos o etiquetas de protección, si partes del equipo disponen de ellas.
- No respetar las instrucciones del fabricante o suministrador del equipo.
- Conexiones incorrectas con el sistema de tensión o sistema de tensión con parámetros inestables.
- Uso de piezas y elementos que no fueron suministrados o su uso no fue aprobado de modo fehaciente por el fabricante.
- La garantía desaparece en la mercancía dañada por catástrofes naturales o intervención de fuerza mayor.

**Reclamaciones del suministro incompleto o suministro parcial dañado:**

- La reclamación de la cantidad y calidad de la mercancía suministrada la hará el comprador por escrito, según la inspección visual durante la recepción de la mercancía por el comprador.
- Si el suministro está dañado evidentemente durante la entrega por la firma transportista o el suministro no coincide con los datos en el albarán, el comprador no recibirá la mercancía del transportista hasta que se expida el protocolo del daño de la mercancía, o del suministro incompleto y se expida la documentación necesaria. El comprador anotará también la inconformidad en la ficha internacional de carga CMR. La nota y la documentación serán firmadas por el representante del comprador y por el conductor. La entidad que pidió el transporte reclamará consecuentemente la mercancía dañada ante el transportista.
- Las reclamaciones en cuanto a la cantidad y calidad de la mercancía, pueden presentarse en 3 (tres) días laborables desde el día del suministro y suscripción del protocolo de entrega.
- No serán aceptadas por el vendedor, sin justificación, las reclamaciones de la cantidad o calidad inadecuadas de la mercancía pasados los tres días mencionados en el párrafo anterior.
- La reclamación se expedirá aparte para cada suministro parcial de la mercancía.
- La reclamación se enviará por el correo certificado o por e-mail junto con los documentos que comprueben el hecho. Cuando la reclamación se realice por correo electrónico requerirá la confirmación por el representante del vendedor. Sin la confirmación del vendedor, la reclamación se considera no entregada. El vendedor tiene la obligación de confirmar inmediatamente el recibo de la reclamación por correo electrónico al comprador.
- Se cuenta como fecha del envío de la reclamación la fecha en el sello del correo en el país del comprador. La fecha del recibo por el correo electrónico es fecha de la confirmación del recibo del correo electrónico por el vendedor.
- El vendedor suministrará la mercancía que falta o cambiará la mercancía defectuosa de manera inmediata. Con un plazo máximo de 15 días laborables desde el recibo de la reclamación, siempre que esta sea reconocida como válida.

### **Modo de presentación de la reclamación:**

#### **El comprador tiene que indicar por escrito en la reclamación:**

- Tipo y número de serie de fabricación de la caldera o mercancía.
- Fecha de la instalación y puesta en funcionamiento.
- Nombre de la empresa instaladora.
- Tipo del defecto y descripción detallada de la manifestación del defecto, eventualmente la documentación fotográfica.
- Descripción de la causa del defecto si es evidente o conocida.
- Copia del protocolo del servicio y revisiones del equipo.

### **Modo de tramitación de la reclamación:**

- El comprador enviará la pieza defectuosa a su cargo a la dirección del fabricante para que se pueda proseguir con la reclamación de la misma, a no ser que los contratantes se pongan de acuerdo que no es necesario enviar la pieza.
- La pieza defectuosa tiene que estar empaquetada y marcada correctamente para evitar otros daños durante el transporte.
- Si la reclamación es justificada, el fabricante enviará a su cargo la nueva pieza en perfecto estado.
- Si lo requiere la situación, tras un acuerdo previo, el fabricante o suministrador enviará a su profesional para que elimine el defecto. La entidad que reclama tiene la obligación de pagar los costos relacionados con tal viaje en plena extensión si se comprueba que el defecto es imputable a la entidad que reclama a causa de su falta de cualificación u omisión de sus obligaciones o no se respetaron las condiciones de la prestación y duración de las condiciones de garantía.
  - Si la reclamación es injustificada, el comprador no tiene derecho al suministro gratuito de la pieza de repuesto ni a la reparación gratis.
  - Los costos relacionados con el cambio de la pieza defectuosa durante el plazo de garantía, son a cargo del comprador.
  - Las reparaciones o intervenciones de servicio realizadas después del vencimiento del plazo de garantía, siempre se realizaran previo pago.

### **Dirección para la tramitación de las reclamaciones:**

Smart Heating Technology s.r.o  
Dukelská 125  
742 42 Šenov u Nového Jičína  
República Checa

[service@smartheating.cz](mailto:service@smartheating.cz) o [info@smartheating.cz](mailto:info@smartheating.cz)

**Vávra Josef Jr.**  
**CEO/Representante**  
**Smart Heating Technology s.r.o.**