

1. Designación Social del productor

Solzaima, S.A.
 Rua dos Outarelos, 111
 3750-362 Belazaima do Chão

Este documento no constituye la prestación por Solzaima de una garantía voluntaria de los productos que producen y comercializan (ahora en adelante "Producto (s)"), sino más bien una guía, destinada a ser esclarecedor para la activación efectiva de la garantía legal que benefician a los consumidores sobre los productos (ahora en adelante "Garantía"). Por supuesto, este documento no afecta a los derechos legales de la garantía del comprador emergentes de contrato y el acuerdo de compra y venta que tiene por objeto los productos.

2. Identificación del producto sobre el que recae la garantía

El accionamiento de la Garantía presupone la identificación previa y correcta del producto objeto de la misma junto de la SOLZAIMA promovido mediante la indicación de los datos de embalaje del producto o de la respectiva factura de compra o de la placa de características del producto (modelo y número de serie).

3. Condiciones de la garantía de los productos

3.1 SOLZAIMA responde ante el Consumidor, por la falta de conformidad del mismo con el respectivo contrato de compra y venta, en los siguientes plazos:

3.1.1 Un período de 24 meses desde la fecha de entrega del bien, en el caso de uso doméstico del producto;

3.1.2 Un período de 6 meses desde la fecha de entrega del bien, en el caso de uso profesional del producto;

3.2 Para ejercer sus derechos y desde no se muestre excedido el plazo establecido en el párrafo anterior, el comprador debe informar por escrito a SOLZAIMA la falta de conformidad del producto en un plazo máximo de:

3.2.1 sesenta (60) días a partir de la fecha en la que la han detectado, en el caso de uso doméstico del producto;

3.2.2 treinta (30) días a partir de la fecha en la que la han detectado, en el caso de uso del negocio del Producto.

3.3 Durante el período de la garantía contemplada en el apartado 3.1 anterior (y para que siga siendo válida), las reparaciones del producto sólo deben ser llevados a cabo por los Servicios Técnicos Oficiales de la Marca. Todos los servicios proporcionados bajo esta garantía, se llevarán a cabo de lunes a viernes en horario y calendario de trabajo establecido legalmente en cada región.

3.4 Todas las solicitudes de asistencia deberán presentarse en el servicio de apoyo al Cliente de SOLZAIMA por e-mail: apoio.cliente@solzaima.pt. En el momento de la asistencia técnica para el producto, el comprador deberá presentar, como prueba documental de la garantía del producto, la compra de la misma factura u otro documento que demuestra la compra. En cualquier caso, la prueba de compra del producto deberá incluir la identificación del mismo (según lo dispuesto en el punto 2) y la fecha de compra. Alternativamente, y con el fin de validar la garantía del producto se puede usar el PSR – documento que evidencia la puesta en marcha de la máquina (si corresponde).

3.5 El producto debe ser instalado por un profesional calificado para hacerlo, de acuerdo con la normativa vigente en cada área geográfica, para la instalación de estos productos y cumpliendo con todas las normas vigentes, en particular las relativas a las chimeneas, así como otras regulaciones aplicables a aspectos tales como el suministro de agua, electricidad y/o de otro, relacionados con equipos o sector y como se describe en el manual de instrucciones. Una instalación del producto que no esté conforme con las especificaciones del fabricante y/o que no cumpla con las disposiciones legales sobre la materia, no dará lugar a la aplicación de esta garantía, siendo necesario la corrección de la instalación y la rectificación de los defectos y daños causados al producto, para la aplicación de las condiciones de garantía descritos en este documento. Cuando un producto se instala en el exterior, debe ser protegido de los efectos meteorológicos, como la lluvia y los vientos. En estos casos, puede ser necesario la protección del equipo puede por un armario o caja protectora adecuadamente ventilado.

3.6 No podrá instalar, aparatos en zonas que contienen productos químicos en su ambiente, ambiente salino, o con alto contenido de humedad, ya que la mezcla de estos con el aire puede producir en la cámara de combustión, una rápida corrosión. En este tipo de ambiente se recomienda especialmente que el equipo sea protegido con productos de anti-corrosión, sobre todo entre épocas de funcionamiento. Como sugerencia se indica la aplicación de grasas grafitadas adecuadas en altas temperaturas para la función de lubricación y protección anticorrosiva.

3.7 En los equipos que pertenecen a la familia de aparatos de pellets además del mantenimiento diario y semanal que figura en el manual de instrucciones también se requiere la limpieza por dentro y respectiva chimenea de extracción de humos. Estas tareas deben realizarse todos los 600-800 kg de pellets que se consumen en las estufas (aire y agua) y la caldera compacta y cada 2000-3000 kg de pellets que se consumen en el caso de las calderas automáticas. En el caso, estas cantidades no son consumidos deben hacerse por lo menos un mantenimiento preventivo sistemático con una periodicidad anual.

3.8 Está a cargo del comprador asegurarse de que el mantenimiento periódico se realiza como se indica en los manuales y instrucciones de manejo que acompañan al producto. Siempre que lo solicite debe ser probado por la presentación del informe técnico de la entidad responsable de la misma, o, alternativamente, registrándolos en el manual de instrucciones en la sección dedicada.

3.9 Para evitar daños en los equipos por sobrepresión, deberá preverse en el acto de instalación, elementos de seguridad tales como válvulas de seguridad de presión o presión y temperatura, bien como vasos de expansión ajustados para la instalación, así como, observar que funcione correctamente. Debe tenerse en cuenta que: las válvulas referidas deben tener un valor igual o menor que la presión soportada por el equipo; no puede existir una válvula de cierre entre el equipo y la respectiva válvula de seguridad; deberá proporcionar un plan de mantenimiento preventivo sistemático para certificar el funcionamiento correcto de los mismos; independientemente, del tipo de equipo, todas las válvulas de seguridad deben ser canalizados hacia el sifón de drenaje, para evitar daños a la vivienda por las descargas de agua. La garantía del producto no incluye los daños causados por no canalizar el agua descargada por dicha válvula.

3.10 Para evitar daños en equipos y tuberías adjuntas por la corrosión galvánica se recomienda utilizar separadores dieléctricos en la conexión de los equipos a tubos de metal, los cuales, tienen características de potenciar este tipo de corrosión. La garantía del producto no incluye los daños causados por la no utilización de tales separadores dieléctricos.

3.11 El agua o fluido térmico utilizado en el sistema de calefacción (estufas Hydro, calderas, chimeneas de calefacción central, etc.) deben cumplir con los requisitos legales y garantizar las siguientes características fisicoquímicas: ausencia de partículas sólidas en suspensión; baja conductividad; dureza residual del 5 al 7 grados franceses; pH neutro cercano a 7; bajo concentración de cloruros y de hierro; y la no existencia de entradas de aire por depresión u otro. Si la instalación posee una válvula de llenado de agua automático el mismo debe considerar a montante un sistema de tratamiento preventivo que consiste en filtración, descalcificación y una dosis preventiva de polifosfatos (incrustaciones y corrosión), así como una etapa de desgasificación, si, se considera necesario. En algunas circunstancias, si algunos de estos indicadores presentan valores fuera de lo recomendado, esta garantía dejará de tener efecto.

3.12 Salvo lo dispuesto expresamente por la ley, una intervención en garantía, no renueva el período de garantía del producto. Los derechos de garantía no son transferibles al comprador del producto.

3.13 Los equipos deben ser instalados en zonas accesibles y sin riesgo para los técnicos. Los medios para acceder a ellos serán suministrados por el Comprador dejando a este, cualquier gasto derivados de los mismos.

3.14 Esta garantía es válida para los productos y equipos producidos o representados por SOLZAIMA, única y exclusivamente en la zona geográfica y territorial del país donde se realiza la venta del producto por SOLZAIMA.

4. Circunstancias que excluyen la aplicación de la garantía

Están excluidos de la garantía, siendo el costo total de la reparación a pagar por el consumidor lo siguiente:

4.1. Las operaciones de mantenimiento, afinaciones del producto, puesta en marcha, la limpieza, la eliminación de errores o anomalías que no están relacionados con deficiencias en los componentes de los equipos y la sustitución de las baterías;

4.2. Los componentes en contacto con el fuego, tales como soportes de vermiculita, placas o protección deflectores, vermiculita, cordones de sellado, quemadores, cajones de ceniza, para leña, los registros de humo, rejillas de cenizas, cuyo desgaste está directamente relacionada con las condiciones de uso.

Degradación de la tinta, así como la aparición de corrosión por la degradación de esta, debido a la sobrecarga de combustible, el uso cajón de cenizas abierto o tiro excesivo de la chimenea de la instalación.

En la familia de equipos de pellets las resistencias de encendido son una pieza de desgaste, por el que sólo tienen 6 meses de garantía. La rotura de vidrios por un manejo inadecuado, o de otro modo no relacionado con la deficiencia del producto;

4.3. Componentes considerados de desgaste, tales como rodamientos y cojinetes;

4.4. Las deficiencias de los componentes externos al producto que pueda afectar su correcto funcionamiento, así como daños a la propiedad, o de otro tipo (por ejemplo. Azulejos, techos, cubiertas impermeables, tuberías, o lesiones personales) por el uso indebido de los materiales en la instalación, el incumplimiento de acuerdo con las normas de instalación del producto, los reglamentos aplicables, o reglas de la buena arte, en particular, la aplicación de la tubería adecuada a la temperatura de uso, en el uso de vasos de expansión, válvulas de retención, válvulas de seguridad, válvulas de anti-condensación, entre otros;

4.5. Productos cuyo funcionamiento se ha visto afectada por fallas o deficiencias de los componentes externos, o por un mal dimensionamiento;

4.6. Los defectos causados por el uso de accesorios o sustitución de componentes distintos a los determinados por SOLZAIMA;

4.7. Los defectos derivados del incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso y funcionamiento, o de las aplicaciones que no cumplen con el uso para el que se destina el producto, o incluso factores climáticos anormales, de las condiciones extrañas de funcionamiento, de sobrecarga o, un mantenimiento o limpieza llevadas a cabo de forma inadecuada;

4.8. Productos que han sido modificados o manipulados por personal no designado Servicios Técnicos Oficiales de la marca y, por tanto, sin el permiso explícito de SOLZAIMA;

4.9. Los daños causados por agentes externos (roedores, pájaros, arañas, etc.), los fenómenos atmosféricos y/o geológicos (terremotos, tormentas, granizo, rayos, lluvia, etc.), ambientes agresivos húmedos o salinos (ejemplo: proximidad del mar o río), así como las derivadas de la presión excesiva de agua, fuente de alimentación inadecuada (tensión con variaciones superiores al 10% sobre el valor nominal de 230V), presión o suministro de circuitos inadecuados, los actos de vandalismo enfrentamientos urbanos y los conflictos armados de cualquier tipo, así como los derivados;

4.10. Si no se utiliza el combustible recomendado por el fabricante es condición para la exclusión de la garantía;

Nota: En el caso de aparatos de pellets el combustible utilizado debe estar certificado por la norma EN 14961 a 2 grado A1. Además, antes de comprar grandes cantidades debe probar el combustible para ver cómo se comporta. En los equipos de leña esta debe tener un contenido de humedad por debajo del 20%.

4.11. La aparición de la condensación, o por una instalación defectuosa, o por el uso de combustibles que no sean de madera virgen (como paletas o de madera impregnadas con pinturas o barnices, sal u otros componentes) que pueden contribuir a la degradación acelerada del equipo especialmente su cámara de combustión;

4.12. Todos los productos, componentes o accesorios dañados en el transporte o en la instalación;

4.13. Las operaciones de limpieza realizadas en el dispositivo, o componentes de los mismos, causados por la condensación, la calidad del combustible, mal ajuste, u otras circunstancias de donde está instalado. Tampoco incluye la provisión para las intervenciones de la garantía a la descalcificación del producto (la eliminación de la cal, u otros materiales depositados en el interior del dispositivo y producidos por la calidad del suministro de agua). Asimismo, quedan excluidas de la prestación de garantía las intervenciones para purga de aire del circuito, o desbloquear las bombas de circulación.

4.14. La instalación de los equipos suministrados por SOLZAIMA debe incluir la posibilidad de una fácil extracción de los mismos, así como puntos de acceso a los componentes mecánicos, hidráulicos y electrónicos del equipo y de la instalación. Cuando la instalación no permite el acceso inmediato y seguro a los equipos, los costes adicionales de las medidas de acceso y de seguridad serán siempre a cargo del comprador. El costo de desmontaje y montaje de cajas de placas de yeso o paredes de albañilería, aislamiento u otros elementos tales como chimeneas y las conexiones de plomería que impiden el libre acceso al producto (si el producto se instala en el interior de una caja de placas de yeso, albañilería u otro espacio dedicado deben respetar las dimensiones y características indicadas en el manual y las instrucciones de funcionamiento que acompañan al producto).

4.15. Intervenciones de información o aclaración a domicilio sobre el uso de su sistema de calefacción, la programación y/o reprogramación de regulación y control de elementos, tales como termostatos, reguladores, programadores, etc.;

4.16. Intervenciones de ajuste de combustible en aparatos de pellets, limpieza, detección de fugas de agua en la tubería externa al equipo, daños debido a la necesidad de la limpieza de las máquinas o de las chimeneas de evacuación de gases;

4.17. Intervenciones de emergencia no incluidos en la garantía, es decir, intervenciones en el fin de semana y feriados por tratarse de intervenciones especiales no incluidos en la cobertura de la garantía y que tendrá un costo adicional, de acuerdo con las tarifas vigentes, se llevará a cabo únicamente a petición expresa del consumidor, sujeto a disponibilidad de marcación, caso, la misma no se superpone con otros servicios regulares.

5. Inclusión de Garantía

SOLZAIMA corregirá sin costo alguno para el consumidor, los defectos cubiertos por la garantía por la reparación del producto. Productos o componentes reemplazados pasarán a ser propiedad de SOLZAIMA.

6. Responsabilidad del Productor

Sin perjuicio de lo establecido legalmente, la responsabilidad de SOLZAIMA con respecto a la garantía se limita a los requisitos de estas condiciones de garantía;

7. Tarifa de Servicios llevados a cabo fuera del ámbito de la garantía

Las Intervenciones fuera del ámbito de la garantía, están sujetas a la tarifa en vigor;

8. Gastos de Administración

En el caso de facturas de servicios realizados por el cual el pago no se hace dentro del tiempo especificado se añadirá intereses de demora a la tasa máxima legal en vigor.

9. Tribunal Competente

Para la resolución de cualquier disputa que surja del acuerdo de compra-venta que tenga por objeto los productos cubiertos por la garantía, las partes contratantes atribuyen competencia exclusiva a los tribunales de la comarca de Águeda, con renuncia expresa a cualquier otro.