

# CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

## 1. Nombre de la empresa y la dirección del productor y de objetos

Solzaima, SA  
Rua dos Outarelos, 111  
3750-362 Belazaima do Chão

Este documento no constituye la prestación por parte Solzaima, SA de una garantía comercial de los productos que ha producido y comercializado (en lo sucesivo "Producto(s)"), sino más bien una guía, que está destinado a esclarecer, para impulsar con eficacia la garantía legal que benefician a los consumidores de los productos (la "Garantía"). Naturalmente, éste documento no afecta a los derechos legales de garantía de compra del comprador y el acuerdo de venta, teniendo como objeto los productos.

## 2. Identificación del producto sobre el que recae la garantía

La activación de la garantía Solzaima supone la previa y correcta identificación del producto objeto de la misma junto a Solzaima, SA, mediante la indicación de los datos de embalaje de producto, la respectiva factura de compra y la placa de características del producto (modelo y número de serie).

## 3. Condiciones de la garantía del producto

**3.1** Solzaima, S.A. es responsable ante el Comprador por los defectos de fabricación del Producto de acuerdo con el respectivo contrato de compraventa, dentro de los siguientes plazos:

**3.1.1** Un período de 36 meses desde la fecha de entrega de la mercancía, en caso de uso doméstico del producto, salvo lo dispuesto en el párrafo siguiente en cuanto al uso intensivo;

**3.1.2** Un período de 6 meses desde la fecha de entrega del bien, en el caso de uso profesional, industrial, o intensivos. -Solzaima entiende por uso profesional, industrial o intensivo todos los productos instalados en espacios industriales, comerciales, o cuyo uso sea superior a 1500 horas por año;

**3.2** Debe realizarse una prueba funcional del producto antes de realizar los acabados de la instalación (paneles de yeso, albañilería, revestimientos, pinturas, etc.);

**3.3** Ningún equipo puede ser reemplazado después de la primera quema sin la autorización expresa del productor;

**3.4** Todo producto debe ser reparado en el lugar de la instalación, sin causar molestias a las partes, salvo si tal hecho es imposible o desproporcionado;

**3.5** En los equipos de la familia pellets, se requiere la realización de la puesta en marcha para activar la garantía. Esta debe ser registrada dentro de los 3 meses posteriores a la fecha de la factura, o 100 horas de producto de trabajo (lo que suceda primero);

**3.6** Durante el período de garantía al que se refiere el apartado 3.1 anterior (y para que siga siendo válida), las reparaciones del producto sólo pueden ser llevadas 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 legalmente establecidos en cada región.

**3.7** Todas las solicitudes de asistencia deberán remitirse al servicio de atención al cliente de Solzaima, SA, a través del formulario en el "site" [www.solzaima.pt](http://www.solzaima.pt) o en el e-mail: [apoio.cliente@solzaima.pt](mailto:apoio.cliente@solzaima.pt). En el momento de la asistencia técnica del producto, el comprador deberá presentar, como prueba de garantía del producto, la factura de compra de la misma u otro documento de compra. En cualquier caso, el comprobante de compra del producto deberá contener la identificación del mismo (como se indica en el punto 2) y su fecha de compra. Por otra parte, y con el fin de validar la garantía del producto se utilizará el PSR-documento que demuestre el arranque de la máquina (cuando sea aplicable)

**3.8** El producto debe ser instalado por un profesional cualificado, de acuerdo con la normativa vigente en cada área geográfica, para la instalación de estos Productos y cumpliendo con todas las normativas vigentes, en particular en relación con las chimeneas, así como otras reglamentaciones aplicables a aspectos tales como el abastecimiento de agua, electricidad y/o otros equipos relacionados con el equipo o sector y según lo descrito en el manual de instrucciones.

Una instalación del producto no conforme a las especificaciones del fabricante y/o que no cumpla con las normas legales sobre la materia, no dará lugar a la aplicación de esta garantía. Siempre que un producto sea instalado en el exterior, deberá ser protegido contra los efectos del clima, especialmente la lluvia y el viento. En estos casos, puede ser necesaria la protección del aparato mediante un armario o caja protectora adecuadamente ventilada.

No deben instalarse aparatos en ambientes que contienen productos químicos en su atmósfera, o ambientes salinos con elevada humedad, debido a que la mezcla de los mismos con aire puede producir la cámara de combustión una rápida corrosión. En este tipo de ambientes es especialmente recomendado que el aparato esté protegido con productos anti-corrosión para el efecto, especialmente en épocas de funcionamiento. Como sugerencia se aconseja la aplicación grasas grafitadas adecuadas para altas temperaturas con función de lubricación y protección anti-corrosión.

**3.9** En los equipos pertenecientes a la familia de los pellets, además del mantenimiento diario y semanal que aparece en el manual de instrucciones es también obligatoria la limpieza, en su interior, de la respectiva chimenea de extracción de humos. Estas tareas deben realizarse cada 600-800 kg de pellets consumido, en el caso de estufas (aire y agua) y calderas compactas, y cada 2000-3000 kg en el caso de calderas automáticas. En el caso, de no consumir estas cantidades debe hacerse un mantenimiento preventivo anualmente.

**3.10** Corre a cargo del comprador garantizar que se realicen los mantenimientos periódicos, como se indica en los manuales e instrucciones de manejo que acompaña al producto. Siempre que lo solicite debe probarse mediante la presentación del informe técnico de la entidad responsable de la misma, o, alternativamente, mediante el registro de ellos en la sección del manual de instrucciones.

**3.11** Para evitar daños en los equipos debidos a la sobrepresión, deberán garantizarse en el momento de la instalación, los elementos de seguridad tales como válvulas de seguridad de presión y/o válvulas de descarga térmica, si procede, así como un vaso de expansión de instalación ajustado a la instalación, asegurando su correcto funcionamiento. Cabe señalar que: las válvulas de referenciadas deberán tener un valor igual o inferior a la presión soportada por el equipo; no podrá existir ninguna válvula de corte entre el producto y la válvula de seguridad respectiva; deberá preverse un plan de mantenimiento preventivo sistemático para certificar el correcto funcionamiento de dichos elementos de seguridad; independientemente del tipo de aparato, todas las válvulas de seguridad deberán canalizarse para un desagüe sifonado, para evitar daños en la vivienda por descargas de agua. La Garantía del Producto no incluye los daños causados por la no canalización del agua descargada por dicha válvula.

**3.12** Para evitar daños en los equipos y tuberías conectadas por la corrosión galvánica, se recomienda utilizar separadores (manguitos) dieléctricos en la conexión del equipo a tuberías metálicas cuyas características de los materiales aplicados potencien este tipos de corrosión. La garantía del producto no incluye los daños causados por la no utilización de dichos espaciadores dieléctricos.

**3.13** El agua o fluido térmico utilizado en el sistema de calefacción (estufas Hidro, calderas, chimeneas calefacción central, etc.) deben cumplir con los requisitos legales y asegurar las siguientes características fisicoquímicas: ausencia de sólidos en suspensión; baja conductividad; la dureza residual de 5 a 7 grados franceses; pH neutro alrededor de 7; baja concentración de cloruros y de hierro; y no hay entradas de aire o de depresión que otros. En caso de que la instalación potencie un make-up de agua automática, el mismo debe considerar como un sistema de tratamiento preventivo compuesto por filtración, descalcificación y dosificación preventiva de polifosfatos (incrustaciones y corrosión), así como una etapa de desgasificación, si es necesario. Si en alguna circunstancia alguno de estos indicadores presenta valores fuera de lo recomendado, la Garantía dejará de tener efecto. Es obligatoria la colocación de una válvula antirretorno entre la válvula de llenado automático y la alimentación de agua de red, así como que dicha alimentación disponga siempre de presión constante, incluso con falta de electricidad, no dependiendo de bombas elevadoras, autoclaves, o, otros.

**3.14** Salvo en los casos expresamente previstos por la ley, una intervención en garantía no renovará el período de garantía del producto. Los derechos que emergen de la garantía no son transferibles al comprador del producto.

**3.15** Los equipos deben instalarse en lugares accesible y sin riesgo para los técnicos. El comprador pondrá los medios necesarios para poder acceder al mismo asumiendo cualquier costo derivados de esto.

**3.16** La garantía es válida para los productos y equipos vendidos por Solzaima SA, única y exclusivamente dentro de la zona geográfica y territorial del país donde fue efectuada la venta del producto por Solzaima.

# CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

## 4. Circunstancias que excluyen la aplicación de la Garantía

Están excluidos de la garantía, dejando el costo total de la reparación a cargo del comprador, los siguientes casos:

- 4.1. Los productos con más de 2000 horas de funcionamiento;
  - 4.2. Productos reacondicionados y revendidos;
  - 4.3. Mantenimientos, ajustes del producto, puestas en marcha, revisión, limpieza, eliminación de errores o anomalías que no están relacionadas con deficiencias en los componentes de los equipos y la sustitución de las baterías;
  - 4.4. Los componentes en contacto directo con el fuego, tales como soportes de vermiculita, las placas deflectoras o protección, vermiculita, cordones de sellado, quemadores, cajones de ceniza, molduras de madera, los registros de humo, rejillas de grises, cuyo desgaste está directamente relacionada con el uso. Degradación de la pintura, así como la aparición de la degradación por corrosión, debido al exceso de carga de combustible, utilización con el cajón abierto o instalación de tiro excesivo de chimenea (la salida de humos debe respetar el dibujo que se aconseja en la Ficha Técnica del producto-SFT). La rotura del vidrio por un manejo inadecuado o por otras razones no relacionadas con una deficiencia del producto. En los equipos de la familia de pellets las resistencias de encendido son una pieza de desgaste, por lo que poseen garantía solamente de 6 meses o 1000 encendidos (lo que ocurra primero);
  - 4.5. Componentes considerados de desgaste como cojinetes, casquillos y rodamientos;
  - 4.6. Las deficiencias de componentes externos al producto que puedan afectar al correcto funcionamiento, así como daños materiales u otros (por ejemplo, tejas, techos, cubiertas impermeables, tuberías, o daños personales) originados por el uso incorrecto de materiales en la instalación o por la no ejecución de la instalación de acuerdo con las reglas de instalación del Producto, reglamentos aplicables o normas de la buena técnica aplicable, especialmente cuando no ha promovido la instalación de tuberías para la temperatura adecuada, vasos de expansión, válvulas anti-retorno, válvulas de seguridad, válvulas anticondensación, entre otros;
  - 4.7. Productos cuyo funcionamiento se ha visto afectado por fallos o deficiencias de los componentes externos o deficientes dimensionamiento;
  - 4.8. Los defectos causados por el uso de accesorios o reemplazo de componentes distintos de los determinados por Solzaima, SA;
  - 4.9. Defectos derivados del incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso y funcionamiento o de aplicaciones no conformes con el uso al que se destina el producto, o de factores climáticos anormales, condiciones de funcionamiento extrañas, sobrecarga o de un mantenimiento o limpieza indebidamente realizado;
  - 4.10. Los productos que han sido modificados o manipulados por personas ajenas a los Servicios Técnicos oficiales de la marca y, por tanto, sin la autorización explícita de Solzaima, SA;
  - 4.11. El daño causado por agentes externos (roedores, aves, arañas, etc.), los fenómenos atmosféricos y/o geológicos (terremotos, tormentas, heladas, granizo, rayos, lluvia, etc.), ambientes agresivos o salinos (por ejemplo, proximidad del mar o un río), así como los derivados de la presión de agua excesiva, alimentación eléctrica inadecuada (tensión con variaciones superiores al 10%, a partir del valor nominal de 230 V, o la tensión en el neutro superior a 5V u ausencia de protección de tierra), presión o suministro inadecuado de circuitos, actos de vandalismo, enfrentamientos urbanos y los conflictos armados de cualquier tipo, así como los derivados;
  - 4.12. La no utilización de combustible recomendado por el fabricante es condición para la exclusión de la garantía;
- Nota explicativa:** En el caso de aparatos de pellets, el combustible utilizado debe estar certificado por la norma EN 14961-2 de grado A1. Además, antes de comprar un gran cantidad, 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%.
- 4.13. La aparición de condensación, bien por instalación deficiente, bien por el uso de combustibles distintos de la madera virgen (tales como palets o revestimientos de madera impregnados en barnices, sal u otros componentes), que pueden contribuir a la rápida degradación de los equipos, especialmente de su cámara de combustión;
  - 4.14. Todos los productos, componentes o componentes dañados durante el transporte o la instalación;

4.15. Las operaciones de limpieza realizadas al aparato o componentes de los mismos, causada por la condensación, la calidad del combustible, mal ajuste o de otras circunstancias del lugar donde está instalado. También se excluyen de la Garantía las intervenciones para descalcificación del producto (la eliminación de la cal u otros materiales depositados en el interior del aparato y producidos por la calidad del suministro de agua). Del mismo modo, se excluyen de esta Garantía las intervenciones de purga de aire de circuito o desbloqueo de las bombas de circulación.

4.16. La instalación de los equipos suministrados por Solzaima, SA deben contemplar la posibilidad de una fácil extracción de los mismos, así como los puntos de acceso a los equipos mecánicos, hidráulicos y electrónicos y la instalación. Cuando la instalación no permite el acceso inmediato y seguro a los equipos, los costos adicionales de las medidas de acceso y de seguridad serán siempre a cargo del comprador. El coste de desmontaje y montaje de los cajones de paredes de cartón-yeso o muros de mampostería, aislamiento u otros elementos tales como chimeneas y conexiones hidráulicas que impiden el libre acceso al producto (si el producto se instala dentro de un cajón de placas de yeso, albañilería u otro espacio dedicado deben seguir las dimensiones y características que se muestran en el manual de instrucciones de operación y que acompaña al producto).

4.17. Intervenciones de información o aclaración al domicilio sobre la utilización de su sistema de calefacción, su programación y/o reprogramación de los elementos de regulación y control, tales como termostatos, reguladores, programadores, etc.;

4.18. Intervenciones de ajuste de combustible en aparatos de pellets, limpieza, detección de fugas de agua en tuberías externas al aparato, daños producidos debido a la necesidad de limpieza del aparato o de la chimenea de evacuación de gases;

4.19. Intervenciones de urgencia no incluidas en la prestación de Garantía, es decir, intervenciones de fin de semana y días festivos por tratarse de intervenciones especiales no incluidos en la cobertura de la garantía, y por lo tanto son de un coste adicional, se realizarán sólo a petición expresa del Comprador y dependiendo de la disponibilidad del Productor.

## 5. Aseguramiento de inclusión

Solzaima, SA corre sin coste alguno para el Comprador, los defectos cubiertos por la garantía mediante la reparación del producto. Los productos o componentes reemplazados pasarán a ser propiedad de Solzaima, SA.

## 6. Responsabilidad de Solzaima, SA

Sin perjuicio de las disposiciones legales, la responsabilidad de Solzaima, SA, en relación con la garantía está limitada a las exigencias de estas condiciones de garantía.

## 7. Servicios de tarifas llevada a cabo por la garantía

Intervenciones fuera del alcance de la garantía están sujetas a la aplicación de la tarifa vigente.

## 8. Las prestaciones de garantía en garantía

Intervenciones fuera del alcance de la garantía hecha por el servicio oficial de asistencia técnica de Solzaima tienen una garantía de 6 meses.

## 9. Piezas de garantía de piezas de repuesto proporcionadas por Solzaima

Las piezas suministradas por Solzaima, en el marco de la venta comercial de piezas de repuesto, es decir, no incorporadas en los equipos, no tienen garantía.

## 10. Piezas sustituidas por el Servicio de Asistencia Técnica

Las piezas utilizadas desde el momento en que se retiran de los equipos adquieren el estado de residuo. Solzaima como productor de residuos en el ámbito de su actividad está obligado por la legalmente a entregarlos a una entidad autorizada para llevar a cabo las operaciones de gestión de residuos necesarias conforme a la ley y, por lo tanto, impedirá darles otro destino, cualquiera que sea. Por lo tanto, el cliente puede ver las piezas resultantes de la asistencia, pero no podrá quedarse con las mismas.

## 11. Gastos administrativos

En el caso de facturas referentes a servicios desarrollados cuyo pago no se efectúe en el plazo estipulado se añadirán intereses de demora al tipo máximo legal en vigor.

## 12. Tribunal competente

Para la resolución de cualquier litigio derivado de la contrato de compraventa que tiene como objeto los productos cubiertos por la garantía, las partes contratantes atribuyen competencia exclusiva a los tribunales del distrito de Águeda, con renuncia expresa a cualquier otro.

## 1. Nombre de la empresa y la dirección del productor y de objetos

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

Esto constituye la prestación por Solzaima una garantía comercial de 2 años adicionales, o 4000 horas, lo que ocurra primero sobre los productos que producen y comercializan (en adelante "producto (s)"), resultando en una guía, que quieren más clara, para la activación efectiva de la garantía comercial (la "garantía Solzaima5"), que beneficia a los consumidores (en adelante compradores) en los productos.

Por favor, lea estos términos y condiciones cuidadosamente a fin de tener un conocimiento preciso de lo que es y lo que no está cubierto por la garantía Solzaima5. Por favor, mantenga este documento en un lugar seguro.

Por supuesto, este documento no afecta a los derechos legales de los que emerge de compra del comprador de garantía y acuerdo de venta teniendo como objeto los productos.

## 2. Identificación del producto sobre el que descansa la garantía Solzaima5

Esta garantía Solzaima5 es aplicable a todos los productos de la marca Solzaima, en la familia Pellet fabricados durante entre el 1 de enero de 2022 y el 28 de febrero de 2023. El plazo de suscripción vence 3 meses después de la fecha factura del cliente final o tras 100 horas de utilización de la máquina, (lo que ocurra primero). La presente garantía tiene las siguientes excepciones y no tendrá validez en los siguientes casos;

- 2.1. Uso profesional, industrial o intensiva de productos. Solzaima entiende por el uso profesional, industrial o intensiva todos los productos instalados en el sector industrial, comercial o cuyo uso es más de 1500 horas por año calendario;
- 2.2. Los productos con más de 4000 horas de funcionamiento;
- 2.3. Productos reacondicionados o revendidos.

El Solzaima5 Garantía de suscripción se efectúa mediante el registro (servicio de puesta en marcha a cargo del comprador, o por otra entidad en su nombre).

## 3. Entrada en vigor y duración

La garantía entrará en vigor en la fecha de factura y después del registro (punto 2) se mantendrá vigente por un período de 5 años, excepto en caso de terminación anticipada de incumplimiento (sección 2 y / o 8).

## 4. Límite geográfico

La garantía Solzaima5 es válida para productos y equipos vendidos por Solzaima única y exclusivamente dentro de la zona geográfica y territorial del país donde se realiza la venta del producto por Solzaima.

## 5. La inclusión de Solzaima5 Garantía

Solzaima se hará cargo de la mano de obra y el desplazamiento del técnico para su reparación, sin ningún coste para el comprador, siempre y cuando sean a consecuencia de defectos del aparato y estén cubiertos por la Garantía Solzaima5 (Punto 6).

## 6. Solzaima5 cobertura de la garantía

La garantía cubre la reparación Solzaima5 sin cargo al comprador por defectos de la estructura de base de la fabricación del producto. Se entiende por el cuerpo estructura de base de equipos libre de cualquier parte móvil.

## 7. Derechos de ejercicio en Garantía Solzaima5

7.1 Para ejercer sus derechos, y siempre que no se exceda el plazo establecido en el apartado 3, o cualquier exclusión indicada en el párrafo 8. El comprador deberá informar por escrito su disconformidad a Solzaima en un plazo máximo de diez (10) días desde la fecha en que la han detectado;

7.2 Durante la vigencia de la garantía Solzaima5 se refiere el apartado 3 anterior (y para que siga siendo válida) la reparación del producto sólo debe ser llevada a cabo por los servicios técnicos oficiales de Solzaima. Todos los servicios previstos en el presente Solzaima5 garantía se llevará a cabo de lunes a viernes en horario y calendario de trabajo legalmente establecidos en cada región.

7.3 Todas las solicitudes de ayuda deberán presentarse en el servicio de apoyo a la Solzaima al cliente, a través de e-mail: apoio.cliente@solzaima.pt. En el momento del servicio al producto, el comprador debe presentar prueba de Solzaima5 de garantía del producto, u otro documento que muestre su suscripción.

## 8. Circunstancias que excluyen la aplicación de Solzaima5 Garantía

Están excluidos de la garantía Solzaima5, para obtener el costo total de la reparación a cargo del comprador, los siguientes casos:

8.1. Las deficiencias de componentes externos al producto que pueda afectar el funcionamiento correcto, así como daños a la propiedad o de otro tipo (por ejemplo. Los azulejos, tejados, cubiertas impermeables, tuberías, o lesiones personales) derivada del uso incorrecto de los materiales en la instalación, o la no ejecución la instalación de acuerdo con las normas de instalación del producto, reglamentaciones y normas de buena técnica aplicable;

8.2 Productos cuyo funcionamiento se ha visto afectada por fallas o deficiencias de los componentes externos o dimensionamiento discapacitados;

8.3 Los defectos causados por el uso de accesorios o componentes de repuesto que los determinados por Solzaima;

8.4 Defectos derivados de no seguir las instrucciones de instalación, uso y operación (por ejemplo, el cajón abierto) o aplicaciones no compatibles con el uso que se pretende para el producto, o las condiciones climáticas anormales, condiciones de funcionamiento extraños, sobrecarga o un mantenimiento o limpieza ejecutadas de manera incorrecta;

8.5 Los productos que han sido modificados o manipulados por personas ajenas a los oficiales técnicos de la marca y por lo tanto sin la autorización explícita de Solzaima;

8.6 El daño causado por agentes externos (roedores, aves, arañas, etc.), los fenómenos atmosféricos y / o geológica (terremotos, tormentas, heladas, granizo, rayos, lluvia, etc.), ambientes agresivos, productos químicos, en húmedo o en solución salina (ejemplo : proximidad del mar o de río), así como los derivados de la presión excesiva de agua, suministro de energía insuficiente (con variaciones superiores a 10% de deformación, dado el valor nominal de 230 V), la presión o el suministro de circuitos inadecuadas, vandalismo, enfrentamientos urbanos y los conflictos armados de cualquier tipo, así como derivados;

8.7 La no utilización de combustible recomendado por el fabricante es una condición de exclusión de Solzaima5 de garantía;

8.8 Fenómenos de corrosión de la superficie debido a la mala instalación, tinta de curado incompleto, o no se realiza, el uso, el mantenimiento del equipo, o sobrecalentamiento;

8.9 Romper por la fuerza mecánica excesiva.

## 9. Responsabilidad Solzaima

Sin perjuicio de las disposiciones legales, la responsabilidad de Solzaima, con respecto a Solzaima5 garantía se limita a los requisitos de estas Condiciones de garantía Solzaima5.

## 10. Servicios de tarifas llevada a cabo bajo la garantía Solzaima5

Intervenciones fuera del alcance de Solzaima5 garantía está sujeta a la aplicación de la tarifa en vigor.

## 11. Los gastos de administración

En el caso de facturas de servicios desarrollados, donde el pago no se realice dentro del tiempo especificado devengarán intereses a la tasa máxima legal.

## 12. Tribunal competente

Para la resolución de cualquier controversia derivada del contrato de compraventa, que tiene como objeto los productos cubiertos por la garantía Solzaima5, las partes contratantes atribuir competencia exclusiva a los tribunales de la comarca de águeda, con renuncia expresa a cualquier otro.