

# CONDICIONES DE LA GARANTÍA

para productos ENGO Controls

## 1. Objeto de la garantía.

1.1. El objeto de la presente garantía son los dispositivos electrónicos incluidos en la oferta de venta de QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k. con domicilio social en ul. Rolna 4, 43-262 Kobielice, denominado en adelante el GARANTE/DISTRIBUIDOR, que garantiza al Usuario un equipo de la mejor calidad, para el que otorga una garantía:

Modelo	Nombre del producto	Periodo de garantía
<b>E10B230WIFI</b>	Termostato de temperatura de Internet empotrado, Wi-Fi, 230V, negro	<b>5 AÑOS</b>
<b>E10W230WIFI</b>	Termostato de temperatura de Internet, empotrado, Wi-Fi, 230V, blanco	<b>5 AÑOS</b>
<b>E28NC230</b>	Actuador térmico para colector de suelo radiante, 230V, M28x1,5, normalmente cerrado	<b>5 AÑOS</b>
<b>E30NC230</b>	Actuador térmico para colector de suelo radiante, 230V, M30x1,5, normalmente cerrado	<b>5 AÑOS</b>
<b>E901</b>	Dispositivo de control de temperatura programable, con cable	<b>5 AÑOS</b>
<b>E901RF</b>	Dispositivo de control de temperatura programable, inalámbrico	<b>5 AÑOS</b>
<b>E901WIFI</b>	Termostato de temperatura inalámbrico, de Internet, Wi-Fi	<b>5 AÑOS</b>
<b>EASY230B</b>	Termostato de superficie con cable, 230 V, negro	<b>5 AÑOS</b>
<b>EASY230W</b>	Termostato de superficie con cable, 230 V, blanco	<b>5 AÑOS</b>
<b>EASYBATB</b>	Termostato con cable, de superficie, alimentado por pilas, negro	<b>5 AÑOS</b>
<b>EASYBATW</b>	Termostato con cable, de superficie, alimentado por pilas, blanco	<b>5 AÑOS</b>
<b>ECB08M230</b>	Regleta de control con cable para calefacción por suelo radiante con bomba y módulo de caldera	<b>5 AÑOS</b>
<b>EGATEZB</b>	Pasarela de Internet ZigBee para dispositivos de la serie ENGO Smart	<b>5 AÑOS</b>
<b>EONE230B</b>	Termostato empotrable de Internet, ZigBee, 230V, negro	<b>5 AÑOS</b>
<b>EONE230W</b>	Termostato empotrable de Internet, ZigBee, 230V, blanco	<b>5 AÑOS</b>
<b>EONEBATB</b>	Termostato de superficie de Internet, ZigBee, alimentado por pilas, negro	<b>5 AÑOS</b>
<b>EONEBATW</b>	Termostato de superficie de Internet, ZigBee, alimentado por pilas, blanco	<b>5 AÑOS</b>
<b>EMODZB</b>	Módulo de relé inalámbrico con función de repetidor ZigBee, 230V	<b>5 AÑOS</b>
<b>EIRTXWIFI</b>	Mando a distancia universal IrDA Wi-Fi para el sistema ENGO Smart	<b>5 AÑOS</b>
<b>EDOORZB</b>	Sensor para puertas y ventanas, ZigBee	<b>5 AÑOS</b>
<b>EREL1ZB12A</b>	Smart Relay: Relé inteligente ZigBee para el sistema ENGO Smart, 1x12A, NO-COM	<b>5 AÑOS</b>
<b>ESIMPLE230W</b>	Termostato de superficie alámbrico con pomo, 230V, blanco	<b>5 AÑOS</b>
<b>ESIMPLE230B</b>	Termostato de superficie alámbrico con pomo, 230V, negro	<b>5 AÑOS</b>
<b>ERM12A</b>	Módulo de relé 12A	<b>5 AÑOS</b>

1.2. QL Controls proporciona una garantía para los productos suministrados de acuerdo con la tabla anterior, pero no mayor al período que se muestra en la tabla anterior más 12 meses a partir de la fecha de venta del producto de QL Controls al Distribuidor.

## **2. Coberturas de la garantía.**

2.1. QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k., ul. Rolna 4, 43-262 Kobielice, inscrita en el registro de empresarios del Registro Judicial Nacional gestionado por el Tribunal Regional bajo el número KRS0000431227, NIF 6381806392, REGON: 243023027 (en adelante el «Garante/Distribuidor») otorga una garantía de que el dispositivo vendido está libre de defectos materiales y de fabricación.

2.2 Estos productos, detallados en el punto 1.1., han sido equipados con un software conforme con la designación del Distribuidor en el momento de su venta. El Garante otorga una garantía que cubre todas las funciones y especificaciones del producto según esta designación. La presente garantía no incluye el correcto funcionamiento de las funciones y características disponibles como consecuencia de la actualización del software del producto.

2.3. El Garante es responsable del funcionamiento incorrecto de los dispositivos, debido a defectos físicos latentes en el dispositivo (en adelante, el «Dispositivo») que provoquen un funcionamiento de este no conforme con las especificaciones del Garante, en el periodo incluido en el punto 1.1., que constituye el periodo de garantía extendida. Los defectos del dispositivo notificados una vez expirado el periodo de garantía no están cubiertos por la garantía.

2.4. El Garante se compromete a eliminar de forma gratuita los defectos aparecidos en el periodo de garantía mediante la reparación o la sustitución (a criterio del Garante) de los elementos defectuosos del Dispositivo por piezas nuevas o regeneradas. El Garante se reserva el derecho de sustituir el Dispositivo completo por uno nuevo o regenerado. El Garante no devolverá dinero por el Dispositivo comprado.

2.5. En situaciones especiales el Garante puede sustituir el Dispositivo por otro con unos parámetros técnicos lo más parecidos posibles.

2.6. Solo el poseedor de un documento válido de la garantía o comprobante de compra puede solicitar una reclamación a título de la garantía.

2.7.

Antes de notificar una reclamación el Garante recomienda aprovechar la asistencia técnica telefónica o por internet, disponible en la dirección <https://www.engocontrols.com>.

2.8. Para presentar una reclamación el Usuario deberá contactar con el Garante a través de la dirección de correo electrónico indicada en la página <https://www.engocontrols.com> o bien cumplimentar el protocolo de reclamación disponible en la anterior página y proceder según las instrucciones contenidas en este. Cada notificación deberá contener una descripción detallada del problema.

2.9. El Dispositivo reclamado deberá ser facilitado por el Usuario junto con su equipamiento estándar completo y los documentos que confirmen su compra.

2.10. Los costes de transporte del Dispositivo reclamado serán asumidos por el Garante.

2.11. El Garante rechazará aceptar una reclamación en caso de:

- constatación de un uso del Dispositivo no conforme con su destino o con el manual de instrucciones,
- entrega por parte del Usuario de un Dispositivo incompleto, sin accesorios, sin placa de características,
- determinación de una causa de la avería distinta a un defecto material o de producción latente en el Dispositivo,
- documento de garantía inválido o ausencia de comprobante de compra.

2.12. La garantía de calidad no incluye:

- los daños mecánicos (grietas, roturas, cortes, raeduras, deformaciones físicas provocadas por un golpe, caída o lanzamiento sobre el Dispositivo de otro objeto, o bien un uso no conforme con el destino del Dispositivo definido en el manual de instrucciones);
- los daños debidos a causas externas, por ejemplo: inundación, tormenta, incendio, impacto de rayo, catástrofes, terremotos, guerra, desórdenes sociales, fuerza mayor, accidentes imprevisibles, robo, vertido de líquidos, fuga de la batería, condiciones meteorológicas; acción de los rayos solares, la arena, la humedad, las altas o bajas temperaturas, la contaminación del aire;
- los daños provocados por un software que funcione incorrectamente como consecuencia del ataque de un virus informático o bien el incumplimiento de la actualización del software según las recomendaciones del Garante;
- los daños resultantes de: sobretensiones en la red eléctrica o de telecomunicaciones o de una conexión a la red eléctrica de manera no conforme con el manual de instrucciones o como resultado de la conexión de otros productos, cuya conexión no esté recomendada por el Garante;
- los daños provocados por el funcionamiento o el almacenamiento del Dispositivo en condiciones desfavorables extremas, a saber, elevada humedad, empolvamiento, temperatura ambiente demasiado baja (helada) o alta. Las condiciones detalladas en las que esté permitido el uso del Dispositivo están definidas en el manual de instrucciones;
- los daños surgidos como consecuencia del uso de accesorios no recomendados por el Garante;
- los daños provocados por una instalación eléctrica defectuosa del Usuario, incluyendo el empleo de fusibles inadecuados;
- los daños debidos al incumplimiento por parte del Usuario de las acciones de mantenimiento y servicio previstas por el manual de instrucciones;
- los daños debidos al empleo de piezas de recambio y equipamiento no original, inadecuado para un determinado modelo, la realización de reparaciones y modificaciones por personas no autorizadas;
- los defectos surgidos como consecuencia de la continuación del funcionamiento de un Dispositivo o accesorio en mal estado.

2.13. La garantía no incluye el desgaste natural de los elementos del Dispositivo y otras piezas mencionadas en el manual de instrucciones y la documentación técnica, que tienen un tiempo de funcionamiento definido. Esto también hace referencia a acumuladores y baterías, para los que el Garante otorga una garantía de 24 meses.

2.14. La garantía del Dispositivo no excluye, no limita y no suspende los derechos del Usuario resultantes del saneamiento por vicios ocultos.

2.15. El Garante no es responsable de los daños en bienes provocados por un Dispositivo defectuoso. El Garante no asume la responsabilidad por las pérdidas indirectas, secundarias, específicas, consecuenciales ni por las pérdidas morales, ni los daños, incluyendo, entre otros, los beneficios perdidos, ahorros, datos, la pérdida de provechos, las reclamaciones de terceros y otros daños resultantes o relacionados con el uso del Dispositivo.

2.16. La reparación de los defectos no cubiertos por la garantía tiene lugar en condiciones de pago completo por la realización de la reparación. Además, en caso de requerimiento infundado del servicio técnico para una reparación de garantía, los costes se cargarán al Usuario que notifique la reclamación.

2.17. Durante el requerimiento del Servicio Técnico el Garante debe tener acceso a los dispositivos, en caso de dispositivos instalados a alturas considerables, así como a los datos de la cuenta, siempre que los dispositivos estén disponibles en el modo Online. El Usuario garantizará por su propia cuenta al Servicio Técnico del Garante los correspondientes equipos de altura.

2.18. Todos los litigios surgidos en relación con la garantía otorgada serán resueltos por el Tribunal competente para el domicilio social del Garante.

### **3. Notificación de una reclamación.**

3.1. La base para la prestación de un servicio de garantía es la notificación de una reclamación en el lugar de la compra o directamente en el Departamento de Servicio Técnico del Garante QL CONTROLS Sp. z o.o. sp. k. con domicilio social en ul. Rolna 4, 34-262 Kobielice, tel. 32-750-60-05 o mediante el correo electrónico: [serwis@engocontrols.com](mailto:serwis@engocontrols.com), cumplimentando el protocolo de reclamación disponible en la página [www.engocontrols.com](http://www.engocontrols.com) en la pestaña «asistencia técnica», en un plazo de 2 días laborables desde su detección, indicando al mismo tiempo la descripción del defecto constatado. El modelo de protocolo también se encuentra al final de las presentes condiciones de la garantía. El Usuario está obligado a indicar en la notificación si notifica una reclamación a título de la garantía o a otro título.

3.2. El Garante se compromete a estudiar la reclamación en un plazo de hasta 14 días laborables desde la fecha de recepción del producto reclamado. Si fuera necesario llevar a cabo ensayos técnicos del producto para determinar la causa de aparición del defecto este plazo puede ser prolongado. En tal caso el Usuario recibirá, a modo de préstamo, un producto de sustitución, para que sea posible su uso. El préstamo de estos elementos de sustitución al Usuario no es equivalente al reconocimiento de la fundamentación de la reclamación.

3.3. El Garante se reserva el derecho de elegir la forma de reparación de una avería o defecto.

3.4. En caso de que el defecto del producto objeto de la reclamación sea, según la valoración del Garante, reparable, las obligaciones de la garantía serán cumplidas mediante una reparación de garantía. Si el carácter del defecto no requiere su reparación en condiciones de fábrica el Garante o un representante autorizado por este pueden llevar a cabo la reparación de garantía en el local del Usuario que presenta la reclamación, donde se encuentren los productos defectuosos. En tal caso el Usuario está obligado a actuar con la debida diligencia en la colaboración y a hacer posible la reparación de los productos. Si el carácter del defecto requiere su reparación en condiciones de fábrica el Usuario, ante el requerimiento del Garante, está obligado a entregar al Garante o a su representante el producto o sus componentes en persona o por mensajería, a costa del Garante, según las indicaciones contenidas en el protocolo de servicio técnico disponible en la página [www.engocontrols.com](http://www.engocontrols.com).

3.5. El Garante no tiene la obligación de entregar al Usuario un producto de sustitución durante el cumplimiento de las obligaciones de la garantía, a excepción del punto 3.2. La negativa a entregar el producto (sus piezas) para la reparación en condiciones de fábrica o la imposibilitación de la reparación en el local del Usuario significarán que el Garante ha sido liberado por este del cumplimiento de las obligaciones de la garantía y que ha renunciado a cualquier reclamación a título de la garantía en relación con el Garante.

3.6. En caso de que el defecto del producto no sea reparable o su reparación no esté justificada por motivos económicos o pudiera provocar una reducción de la calidad del producto, el cumplimiento de las obligaciones de la garantía tendrá lugar mediante la sustitución del producto por uno nuevo, del mismo tipo, libre de defectos, o bien mediante el pago al Usuario de un importe correspondiente al precio del venta del producto defectuoso, tras la entrega al Garante por parte del Usuario del producto defectuoso. Desde el momento de entrega al Garante del producto el Usuario le transmite a este la propiedad del mismo.

3.7. En caso de considerar la reclamación como justificada, la reparación de garantía, la sustitución del producto por uno nuevo o la devolución de los costes de compra tendrá lugar en un plazo de 30 días desde la fecha de la toma de decisión. En casos particulares, cuando sea imposible respetar el plazo anterior por motivos que no dependan del Garante, el plazo de cumplimiento de las obligaciones de la garantía puede ser prolongado, de lo cual el Usuario que notifica la reclamación será informado en un escrito independiente.

3.8. El periodo de reparación de garantía provoca la correspondiente prolongación de la duración de la garantía otorgada al elemento reparado.

3.9. La garantía otorgada a una mercancía vendida no excluye, no limita y no suspende los derechos del Usuario resultantes de una disconformidad de la mercancía con el contrato.

3.10. Esta información está disponible en la página [www.engocontrols.com](http://www.engocontrols.com)

#### **4. Normas para un correcto mantenimiento y cuidado de la superficie de los productos.**

4.1. Para la limpieza y el mantenimiento de las superficies no está permitido utilizar cepillos, paños ni otros productos que puedan arañar la superficie, sustancias abrasivas, agresivas, que contengan ácidos, cloro o sus compuestos, disolventes o productos blanqueantes.

4.2. Las carcasas, las pantallas y los botones deben limpiarse siempre con un paño suave húmedo. Las superficies de vidrio también pueden limpiarse con productos limpiadores incoloros delicados. El producto limpiador no debe pulverizarse directamente sobre el dispositivo. Tras la limpieza de las superficies es posible darles brillo delicadamente con una bayeta suave seca.

#### **Distribuidor exclusivo de los productos de la marca ENGO Controls:**

QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k.

Rolna 4, 43-262 Kobielice

voivodato de Silesia, Polonia

oficina: +48-32-700-74-53

servicio técnico: +48-32-750-65-05