



Garantía, procedimientos y Política del servicio técnico

Victron Energy B.V.



I ÍNDICE

2	Introducción.....	2
2.1	Condiciones de garantía.....	2
2.2	La función del cliente de Victron Energy.....	3
2.3	Departamento de asistencia técnica de Victron Energy.....	3
2.4	Centros de reparaciones autorizados de Victron Energy.....	4
2.5	Clientes que hacen reparaciones.....	4
3	Procedimientos de servicio y garantía.....	5
3.1	Solicitud de reparación en garantía.....	5
3.2	Presentación de una solicitud de reparación para un producto fuera de garantía.....	6
3.3	Solicitud de devolución.....	6
3.4	Instrucciones de E-RMA.....	7
3.5	Qué esperar después de presentar la solicitud de reparación con o sin garantía.....	8
4	Instrucciones de embalaje y envío de RMA.....	10
4.1	Instrucciones de envío.....	10
4.2	Instrucciones de embalaje.....	10
4.3	Gastos de transporte.....	11
4.4	Gastos de instalación.....	11
5	Diagnósticos.....	12
5.1	Eliminación de fallos externos y del sistema.....	12
5.2	Sin garantía.....	13
5.3	Directrices básicas para comprobaciones.....	14
6	Política de garantía limitada de Victron Energy.....	17

2 INTRODUCCIÓN

Este documento le ayudará a presentar peticiones de servicio y reparaciones en garantía a nuestro departamento de asistencia técnica. Intente seguir siempre los procedimientos expuestos en este documento. A veces pueden parecer excesivos, pero le sorprenderá cuántos equipos se consideran defectuosos cuando el fallo podría haberse identificado y rectificado fácilmente in situ. Por lo tanto, estos procedimientos pueden ahorrarle muchas horas de desmontaje y sustitución de equipos, además de costes innecesarios en mano de obra, transporte y frustraciones.

Consulte siempre el manual del usuario del producto antes de iniciar una reparación. Nuestros manuales contienen todas las advertencias e instrucciones de seguridad necesarias. Los manuales de todos nuestros productos, actuales y antiguos, pueden encontrarse en nuestro sitio web www.victronenergy.com.

La primera parte de este documento sirve de orientación, para aclarar nuestra política y procedimientos generales de reparaciones y garantía. Tenga en cuenta que la “Política de garantía limitada de Victron Energy” invalida siempre este documento. La política se encuentra en el capítulo 6.

La abreviatura RMA significa Return Material Authorization (Autorización de devolución de material). El departamento de asistencia técnica de Victron Energy en los Países Bajos se denomina en este documento “departamento de asistencia técnica”.

2.1 CONDICIONES DE GARANTÍA

Victron Energy garantiza el funcionamiento de todos los equipos durante un periodo determinado a partir de la fecha de la factura.

Garantía para usuarios finales:

- Baterías de iones de litio: Garantía limitada de 3 años
- Baterías de plomo y ácido: Garantía limitada de 2 años
- Todos los demás productos; Garantía limitada de 5 años

Garantía para distribuidores:

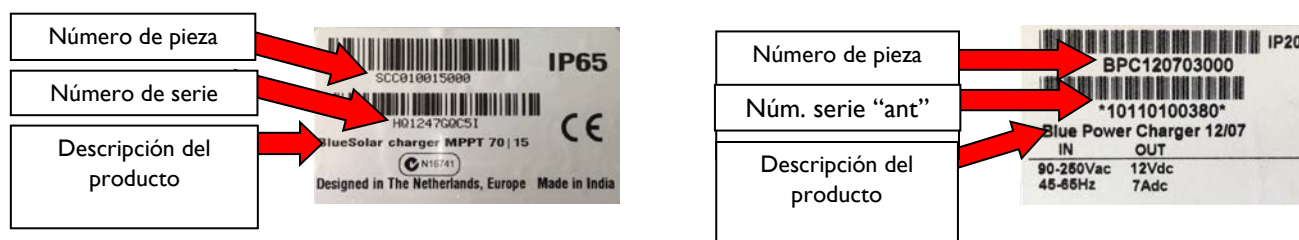
- Baterías de iones de litio: Garantía limitada de 3 años
- Baterías de plomo y ácido: Garantía limitada de 2,5 años
- Todos los demás productos; Garantía limitada de 5,5 años

La garantía se aplica exclusivamente a defectos de producción y/o desarrollo.

La garantía es exclusivamente para las piezas. La garantía no cubre los costes de mano de obra ni los asociados con la desinstalación, reinstalación y transporte. Las reparaciones en garantía las realiza, sin coste alguno, el departamento de asistencia técnica o un centro de reparaciones autorizado. Consulte las condiciones de garantía completas en la “Política de servicio limitado de Victron Energy” en el capítulo 6.

Desde el 1 de enero de 2015, la garantía se ha ampliado a 5,5 años para la mayoría de los productos. La garantía para los distribuidores solía ser de 30 meses. La nueva garantía de 5,5 años se aplica a los equipos adquiridos a partir del 1 de enero de 2015 o a aquellos equipos con número de serie 14 y superior (excepto baterías). Los equipos anteriores no están cubiertos por esta garantía. En algunos casos podemos decidir que determinados equipos estén cubiertos por la garantía total o parcialmente, pero solo después de hablar con el departamento de asistencia técnica. En algunos casos, el departamento de asistencia técnica puede ofrecer un equipo de sustitución con descuento.

Para saber la antigüedad de un equipo, en vez de buscar la fecha de la factura original, puede mirar el número de serie. Los dos primeros dígitos son el año de producción y los dos siguientes son la semana de producción. Por ejemplo, el número de serie HQ1247XXXXX significa que el equipo se fabricó en 2012, en la semana 47 de ese año. Tenga en cuenta que puede pasar un tiempo entre la fecha de fabricación y la fecha de venta del equipo.



El departamento de asistencia técnica mantiene un registro de los números de serie. Este registro se usa para ver cuándo y a quién se facturó un equipo, junto con el historial del mismo. Pueden comprobar si un equipo ha tenido problemas de reparaciones o de garantía anteriormente.

2.2 LA FUNCIÓN DEL CLIENTE DE VICTRON ENERGY

Esperamos que nuestros clientes tengan una parte activa en el proceso de garantía y reparación. Asimismo, esperamos de ellos que desempeñen la primera parte del proceso de reparación. Consiste en lo siguiente:

- Atención y reparación de primera línea a sus clientes o usuarios finales.
- Comprobación o reparación en las instalaciones de su cliente o del usuario final.
- Diagnóstico y comprobación de equipos averiados e informe de fallos.
- Asesoramiento a los clientes sobre el uso adecuado de productos Victron Energy.
- Explicación al cliente sobre reparaciones y causa probable del defecto.

En caso de garantía, usted es responsable de comprobar o realizar lo siguiente:

- Comprobar si el daño ha podido producirlo el agua o la suciedad.
- Asegurarse de que el cliente no ha intentado reparar el equipo o partes del mismo (p. ej., soldando).
- Probar un equipo en su taller para comprobar su funcionamiento.
- Comprobar si el equipo es el adecuado a su aplicación.
- Presentación de reparación en garantía al departamento de asistencia técnica a través de E-RMA.

2.3 DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE VICTRON ENERGY

El departamento de asistencia técnica de Victron Energy se encarga de la atención postventa, las reparaciones y garantías. Tiene su sede en los Países Bajos. El departamento lo forman Jagat Sewsahai, Denise Streunding, Parwesh Bodha y Hannelien le Nobel.

La función del departamento de asistencia técnica de Victron Energy es:

- Atención telefónica
- Reparación de los equipos
- Comunicación con los centros de reparaciones autorizados por Victron
- Recogida de información de campo para los departamentos de producción y desarrollo.

Tiempo de reparación

Victron Energy siempre intentará reparar o sustituir los equipos en un plazo de 5 días laborables. Las reparaciones urgentes se harán mediante el intercambio de equipos o placas de circuitos impresos, ya sea por parte del distribuidor/representante de Victron Energy o por uno de los diversos centros de reparaciones autorizados de Victron Energy.

Datos de contacto

Dirección de correo electrónico: service@victronenergy.com

Teléfono de contacto: +31 36 535 9703.

Horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 (hora de Europa Central). Excepto festivos de Holanda.

Cuando envíe un correo electrónico al departamento de asistencia técnica no olvide mencionar nuestro número de RMA en el asunto de su correo electrónico.

2.4 CENTROS DE REPARACIONES AUTORIZADOS DE VICTRON ENERGY


En algunas partes del mundo, sobre todo fuera de Europa, Victron Energy trabaja en colaboración con centros de reparaciones autorizados. Los centros de reparaciones autorizados son agentes o distribuidores exclusivos de Victron Energy, con gran capacidad técnica, que han sido seleccionados por Victron Energy para realizar reparaciones de los productos por cuenta del departamento de asistencia técnica. Puede consultarlos en la sección “Dónde comprar” de nuestro sitio web: <http://www.victronenergy.com.au/where-to-buy>. Se pueden reconocer por la frase: “también centro de reparaciones autorizado” detrás del nombre de la empresa.

Todas las peticiones de reparaciones y garantías tienen que enviarse primero al Departamento de asistencia técnica de Victron Energy. No se ponga en contacto con un centro de reparaciones autorizado hasta que el departamento de asistencia técnica se lo diga. El departamento de asistencia técnica le indicará que envíe el equipo averiado a un centro de reparaciones autorizado.

Si envía el equipo averiado a un centro de reparaciones autorizado sin que se lo haya indicado el departamento de asistencia técnica, podríamos cobrarle los gastos de examen y/o reparación correspondientes al trabajo realizado por el centro de reparaciones autorizado.

En el caso de equipos fuera de garantía, puede ponerse en contacto con el centro de reparaciones autorizado directamente, ya que todos los costes correrán por cuenta del propietario del equipo.

2.5 CLIENTES QUE HACEN REPARACIONES

En algunos lugares del mundo, fundamentalmente fuera de Europa, Victron Energy colabora con clientes que hacen reparaciones. Estos clientes han recibido formación de Victron Energy para reparar equipos mediante el cambio de placas de circuitos impresos. Son clientes con capacidad técnica y las reparaciones las hacen electricistas de su empresa. Estos clientes se indican con el símbolo de herramienta “” detrás del nombre de la empresa en la sección “Dónde comprar” de nuestro sitio web: <http://www.victronenergy.com.au/where-to-buy>.

3 PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y GARANTÍA

3.1 SOLICITUD DE REPARACIÓN EN GARANTÍA

Las reparaciones en garantía tienen que presentarse en línea, a través de E-RMA.

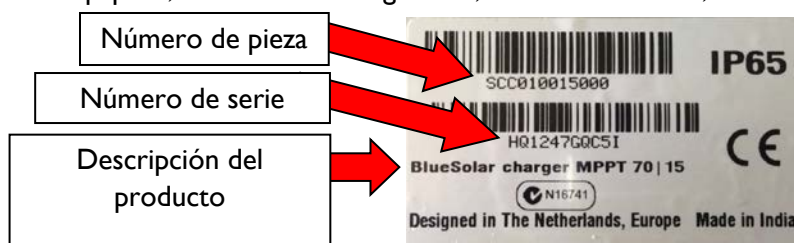
E-RMA forma parte de nuestro sitio web de pedidos en línea y se accede al mismo desde un enlace en nuestro sitio web. Consulte en el capítulo 3.4 las instrucciones de E-RMA.

Si no tiene acceso a E-RMA, póngase en contacto con el departamento de asistencia técnica o con el director de ventas de su zona.

Al solicitar una reparación en garantía, no olvide incluir la siguiente información:

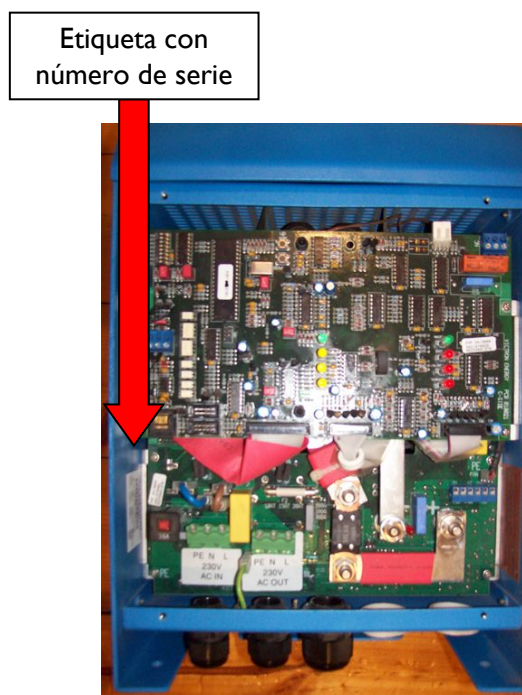
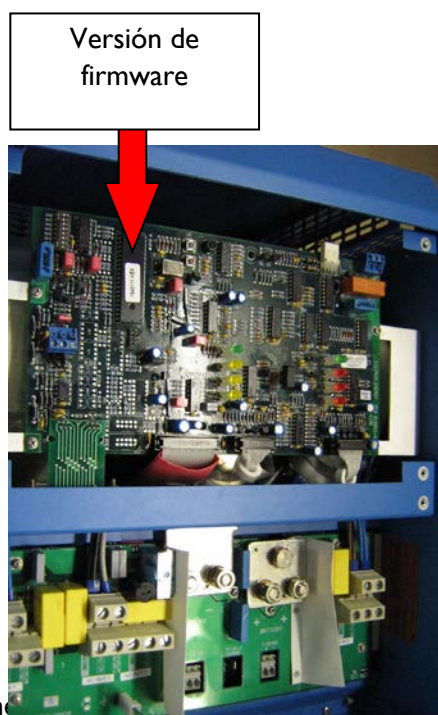
- Número de pieza
- Descripción del producto
- Número de serie
- Versión de firmware, solo necesario para inversores/cargadores
- Descripción breve del fallo
- Fotos
- Datos de la persona de contacto

El número de pieza, el número de serie y la descripción del producto pueden encontrarse en la etiqueta adhesiva en la parte posterior del equipo o, en modelos más grandes, dentro del mismo, visible tras retirar la placa



delantera.

La versión de firmware puede encontrarse en la etiqueta adhesiva sobre el chip negro de gran tamaño en la tarjeta de circuito de control o mediante el software VE.Configure.



Describa el fallo de la forma más completa posible. Es muy importante que nos dé una buena descripción del fallo junto con la solicitud de reparación. Solo con mencionar: “El equipo no funciona” no es suficiente para describir el fallo.

Este es un ejemplo de una descripción más adecuada de una avería: “El equipo no responde cuando lo enciendo. La tensión de batería en los terminales de la batería dentro del equipo es de 12,6 voltios.”

Cuanta más información incluya, más fácil le resultará actuar al departamento de asistencia técnica. Se reducirá el tiempo total de reparación, porque habrá que hacer menos preguntas.

Consulte en el capítulo 4 cómo diagnosticar correctamente la avería de un producto.

En algunos casos no es necesario que pruebe personalmente el equipo. Si el cliente le ha proporcionado una buena descripción de la avería, puede usarla para presentar la solicitud de reparación en garantía E-RMA.

Excepciones:

Instalaciones en paralelo o trifásicas:

En caso de instalaciones en paralelo o trifásicas, incluya información adicional (cuántos equipos, qué tipo de configuración y cuál de ellos está averiado). ¿Ha podido reproducir el error en el banco de pruebas? Incluya información detallada sobre las pruebas realizadas. ¿Ha intentado restablecer los valores predeterminados para descartar errores de configuración?

Solicitudes de reparación en garantía de baterías

En el caso de reparaciones en garantía de baterías, presente la solicitud y envíe asimismo un correo electrónico al departamento de asistencia técnica con la información siguiente:

- Factura de compra original
- Información sobre el sistema
- Fotos
- **Historial de BMV (sin BMV no hay garantía)**

No devuelva las baterías al departamento de asistencia técnica.

Daños durante el transporte:

En el caso de daños durante el transporte de pedidos normales, tendrá que ponerse en contacto con el servicio de pedidos en lugar de con el departamento de asistencia técnica.

3.2 PRESENTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE REPARACIÓN PARA UN PRODUCTO FUERA DE GARANTÍA

Se puede solicitar una reparación para un equipo que está fuera de garantía. Se hace con el mismo procedimiento que para una reparación en garantía. Tenga en cuenta que las reparaciones fuera de garantía conllevan costes. Cuando presente la solicitud RMA, mencione si necesita un presupuesto o si lo necesita cuando los costes superan un cierto importe.

3.3 SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

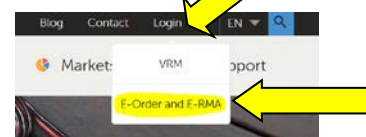
Tenga en cuenta que nunca devolvemos el importe, siempre sustituimos o reparamos. Si tiene algún problema con un equipo, envíe siempre una E-RMA inmediatamente. Pedir un equipo nuevo y esperar la devolución del importe posteriormente no forma parte de nuestra política.

Cuando deban devolverse equipos nuevos (sin averías), tendrá que ponerse en contacto con el servicio de pedidos en lugar de con el departamento de asistencia técnica.

3.4 INSTRUCCIONES DE E-RMA

Paso 1

Vaya a nuestro sitio web www.victronenergy.com
 Haga clic en “Login” (iniciar sesión)
 Haga clic en “E-Order” (pedido electrónico) y E-RMA



Paso 2

Seleccione en la parte superior izquierda de la pantalla el enlace “E-RMA”



Paso 3

Seleccione “Create new RMA”
 (Crear nueva RMA) a la derecha



Paso 4

Rellene el breve formulario RMA.

Necesitamos:

- Su número de referencia
- Número de serie
- Número y tipo de producto
- Motivo de devolución, p. ej., descripción de la avería

Haga clic en “Submit new RMA”
 (Presentar nueva RMA) para enviar el formulario.

Create new RMA

Your reference:	<input type="text" value="15.0004"/>
Serial number	<input type="text" value="HQ1247GQ75I"/>
Product	<input type="text" value="CIN121620000 - Phoenix Inverter Compact 12/1600 - 230V"/>
Reason for return	<input type="text" value="The unit is completely dead when turning it on. The battery voltage on the battery terminals inside the unit is 12.6 Volt. The DC fuse has been tested and is not faulty."/>
Language:	<input type="text" value="English"/>

Paso 5

Después de enviarlo, el sistema muestra un resumen de todas las RMA con la última enviada en primer lugar.

- Seleccione el enlace RMA ID: para ver la página de información detallada de la RMA.
- Seleccione el enlace “Download” (descargar) PDF para descargar la lista de embalaje RMA y la etiqueta de embalaje.
- Haga clic en el botón “Create new RMA” (crear nueva RMA) para presentar la siguiente solicitud de reparación en garantía.

New RMA has been successfully saved to database.

[Create new RMA](#)

Overview RMA

RMA ID: 208.412 2015-11-29	Item: CIN121620000 HQ1247GQ75I	Product: Phoenix Inverter Compact 12/1600 - 230V	Fault description: The unit is completely dead when turning it on. The battery voltage on the battery terminals inside the unit is 12.6 Volt. The DC fuse has been tested and is not faulty.
Your reference: 15.0004	Status: Open	PDF: Download	
Response:			

Paso 6

Documento PDF para descargar

- La primera página es una lista de embalaje y debe acompañar siempre al producto dentro del embalaje.

- El segundo documento es la etiqueta de envío que debe pegar fuera del embalaje.

Solo para fuera de Europa:

Los clientes de fuera de Europa no tienen que enviar la mercancía al Departamento de asistencia técnica, sino a un centro de reparaciones autorizado.

No utilice la etiqueta de envío.

Envíe la mercancía a la dirección que le haya facilitado el departamento de asistencia técnica.



Lista de embalaje

Etiqueta de envío

3.5 QUÉ ESPERAR DESPUÉS DE PRESENTAR LA SOLICITUD DE REPARACIÓN CON O SIN GARANTÍA

En cuanto haya presentado una E-RMA, aparecerá en la lista de resumen y también recibirá un número de RMA. Use este número de RMA en todas sus comunicaciones con el departamento de asistencia técnica.

New RMA has been successfully saved to database.

[Create new RMA](#)

Overview RMA

RMA ID: 208.412 2015-11-29	Item: CIN121620000 HQ1247GQ75I	Product: Phoenix Inverter Compact 12/1600 - 230V	Fault description: The unit is completely dead when turning it on. The battery voltage on the battery terminals inside the unit is 12.6 Volt. The DC fuse has been tested and is not faulty.
Your reference: 15.0004	Status: Open	PDF: Download	
Response:			

El departamento de asistencia técnica se pondrá en contacto con usted en cuanto haya tramitado su solicitud. La respuesta del departamento de asistencia técnica puede ser una de las siguientes:

- El departamento de asistencia técnica le pedirá información adicional o fotos.
- La garantía se aprueba y debe enviar el equipo a reparar al departamento de asistencia técnica (o a un centro de reparaciones autorizado).
- La garantía se aprueba y se le envía un equipo de sustitución.
- La garantía se aprueba; si es un cliente que hace reparaciones, el departamento de asistencia técnica le enviará la(s) placa(s) de circuitos impresos de sustitución.

- La garantía no se aprueba, puede decidir que le reparen el equipo pagando el coste.
- La garantía no se aprueba, podemos ofrecerle un equipo de sustitución a un precio especial.
- La garantía no se aprueba, podemos enviarle placa(s) de sustitución con un coste.

Dentro de Europa:

Envíe el equipo averiado al Departamento de asistencia técnica en los Países Bajos.

Fuera de Europa:

No envíe nunca un equipo averiado al departamento de asistencia técnica en los Países Bajo ni a un centro de reparaciones autorizado si no ha recibido instrucciones específicas del departamento de asistencia técnica de Victron Energy.

Si envía un equipo a reparar y no se encuentra un fallo cubierto por la garantía, le cobraremos los gastos de examen y el equipo no será reparado. En esas circunstancias, solo repararemos el equipo cuando haya aceptado pagar los costes de reparación.

En algunos casos, como equipos más antiguos no reparables, podemos ofrecerle un equipo de sustitución a un precio especial con descuento. Si quiere utilizar esta oferta, tendrá que enviar su pedido de compra al departamento de asistencia técnica. En su pedido, deberá indicar el número de RMA y el precio especial.

Si pide el equipo a un precio especial al servicio de pedidos, le cobrarán el precio normal.

Una vez realizada la RMA, aparecerá en el resumen de E-RMA. El estado habrá cambiado de “abierta” a “realizada” y la respuesta del departamento de asistencia técnica se ha añadido.

RMA ID: 208.388 2015-11-27	Item: CYR010225000 HQ1306Q2ZK2	Product: RMA 208.388 / HQ1306Q2ZK2	Fault description: When the battery voltage is high enough, you can hear the relay click, but the two Battery + terminals are not connected. It appears that the logic inside the unit is working, but the relay mechanism has failed.
Your reference:	Status: Realized	PDF: Download	
Response: New Cyrix-ct 12/24-230A battery combiner delivered under warranty because of defective Cyrix-i 12/24-225A. (RMA 208388) S/N defective unit:HQ1306Q2ZK2			

4 INSTRUCCIONES DE EMBALAJE Y ENVÍO DE RMA

4.1 INSTRUCCIONES DE ENVÍO:

- Imprima el documento PDF RMA.
- Embale adecuadamente el producto.
- Ponga la primera página del PDF dentro del paquete.
- Incluya también su dirección para devoluciones.
- Si el paquete se envía al departamento de asistencia técnica, pegue la etiqueta de envío RMA en el exterior del embalaje. Compruebe que el número RMA sea visible.
- Si el paquete se envía a un centro de reparaciones autorizado, no utilice la etiqueta de envío RMA; envíe el paquete a la dirección que le haya dado el departamento de asistencia técnica.

Para baterías:

Las baterías no tienen que devolverse, mande fotos por correo electrónico.

Para clientes de Europa:

Si la dirección de devolución es distinta de la dirección de entrega habitual que tenemos registrada, le cobraremos una tarifa de 35 euros por entrega.

Para clientes fuera de Europa:

Envíe solo equipos al departamento de asistencia técnica o al centro de reparaciones autorizado después de recibir instrucciones del departamento de asistencia técnica. En algunos casos, no hace falta que devuelva los productos averiados. Le pedimos que guarde los equipos averiados en sus instalaciones hasta que el director de ventas de Victron de la zona haya visto los equipos.

4.2 INSTRUCCIONES DE EMBALAJE

Para evitar daños en el transporte, asegúrese de enviar los equipos con un embalaje suficiente. Preferimos que use la caja original.

No incluya los manuales, cables no originales ni materiales de montaje en el paquete.



Embale el equipo adecuadamente para evitar daños; lo idóneo es envolver el producto en una bolsa de plástico o aluminio.



Los paquetes de más de 25 kg deben enviarse en un palé.



Excepciones:

- Cuando devuelva un VGR2 o VER, incluya todos los cables.
- Cuando devuelva un BMV, es suficiente con enviar la pantalla BMV y/o la pequeña placa de circuito del derivador. No es necesario desmontar todo el derivador y enviarlo con o sin los cables.

4.3 GASTOS DE TRANSPORTE

El cliente asumirá los gastos de transporte de los equipos que se envían al departamento de asistencia técnica o al centro de reparaciones autorizado.

Las reparaciones en garantía se devuelven al cliente con cargo a Victron Energy.

Las reparaciones fuera de garantía se devuelven con cargo al cliente.

4.4 GASTOS DE INSTALACIÓN

No devolvemos ningún gasto por el desmontaje y la reinstalación de nuestros productos.

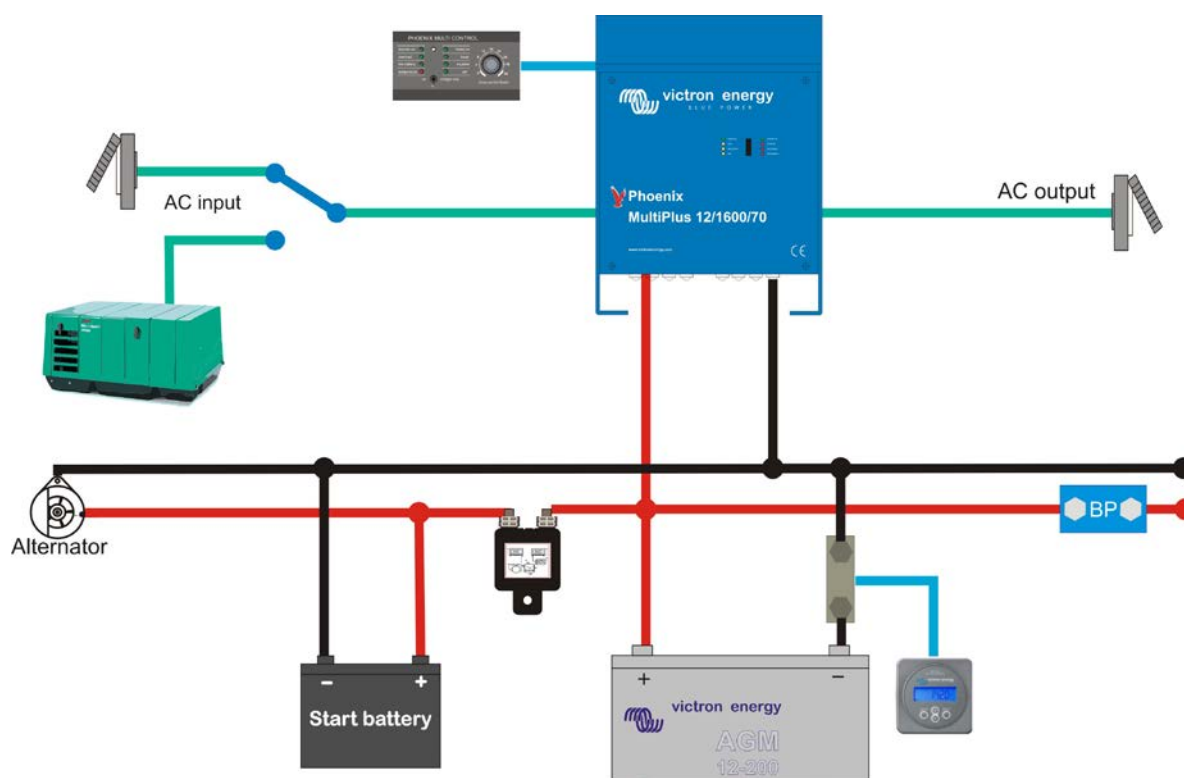
5 DIAGNÓSTICOS

Antes de hacer un diagnóstico, lea el manual del producto correspondiente. Preste especial atención a las normas de seguridad del manual del producto. El manual también contiene información para búsqueda de averías y diagnóstico.

5.1 ELIMINACIÓN DE FALLOS EXTERNOS Y DEL SISTEMA

Un producto de Victron Energy siempre forma parte de un sistema. Por lo tanto, es necesario prestar especial atención a dicho sistema. Por ejemplo, un Multi puede parecer que está averiado, cuando en realidad puede haber algo en el sistema que provoca el aparente fallo del Multi.

Este es un ejemplo de un sistema donde se suele instalar un Multi:



Como puede ver, hay muchos componentes del sistema que pueden provocar un funcionamiento incorrecto del Multi. Después de todo, un Multi depende de muchas entradas y salidas. Consulte a continuación una lista de los elementos más habituales que se conectan a los productos Victron y algunos indicadores que ayudan a comprobar un sistema ajeno al producto de Victron.

Baterías

Las baterías son uno de los factores externos más importantes.

El cableado de la batería debe tener el grosor adecuado. Los fusibles, aislantes y conexiones de la batería deben estar en buen estado y todas las conexiones de los cables deben estar limpias y bien apretadas. Si cualquiera de estos elementos no reúne la calidad habitual, se puede producir una pérdida de tensión y/o una tensión de ondulación. Esto hará que el producto de Victron se apague. Consulte en el manual del producto una tabla sobre los espesores recomendados para el cable de la batería.

Las baterías pueden provocar muchos síntomas extraños en un producto Victron si la batería:

- Está vacía o casi vacía
- Tiene muy poca capacidad
- Es de mala calidad o muy antigua

- Esta demasiado caliente o demasiado fría

Un problema de la batería puede hacer que el producto Victron parezca averiado. En el caso de un Multi, puede ver que: el equipo no responde, la luz de batería está baja o que las luces de sobrecarga y de batería baja parpadean o se encienden a la vez. En este caso, lo primero que hay que hacer es medir la tensión de la batería sin carga y con carga. Si la tensión de la batería cae significativamente bajo carga, las baterías están vacías o tienen un fallo.

Cuando las baterías tienen poca carga suele deberse a una gran carga de CC en el sistema. Las cargas de CC en un sistema pueden consumir más energía que el Multi o que el cargador pueden proporcionar. Otro motivo para que una batería tenga poca carga puede ser que las baterías sean demasiado grandes para el cargador. Cuando las baterías tienen un exceso de carga puede deberse a una bancada de baterías muy pequeña o defectuosa.

Entrada y salida de CA

Los Multi se pueden conectar a la red y a generadores. Dependiendo de la calidad de la tensión de salida del generador, habrá que cambiar algunos ajustes del Multi. Consulte el manual y los archivos de ayuda en VE. Configure para ayudarle a ajustar un Multi a determinados ordenadores.

Los problemas con la salida de CA suelen derivarse de un exceso de aparatos o de aparatos demasiado grandes conectados al Multi. Un fallo en uno de los aparatos conectados o un cortocircuito en uno de los aparatos conectados también puede provocar una salida de CA problemática. Tenga en cuenta que también podría haber un fallo en el propio cableado de CA. Este tipo de fallos se suelen indicar con un parpadeo o una luz de sobrecarga encendida, o si se disparan los disyuntores, los RCD (dispositivos de corriente residual) y los fusibles automáticos.

En algunos casos, se puede haber producido un error en el cableado de CA y la entrada de CA se conecta a la salida de CA.

La mejor forma de determinar si el fallo es del Multi o del sistema de CA que rodea al Multi es omitir este último. Es decir, conectar la entrada de CA a la salida de CA sin que el Multi forme parte del sistema. Si el fallo se sigue produciendo, la causa es naturalmente ajena al Multi.

Accesorios como panel de control y sensor de temperatura

Recuerde que para que el panel de control funcione, el interruptor principal tiene que estar en posición “on” (encendido).

La falta de un cable, que esté roto o un mal cableado entre un Multi y un panel de control remoto, suele ser la causa de que el panel remoto no funcione.

El sensor de temperatura a veces se conecta a los terminales incorrectos, o bien el sensor puede tener defectos o daños. Normalmente esto se indica mediante una luz de temperatura que parpadea en el Multi.

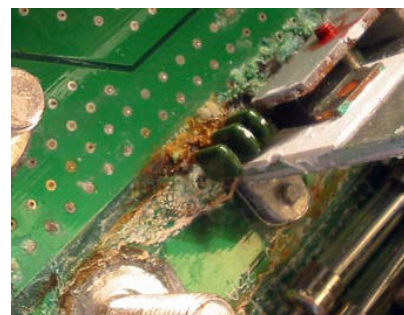
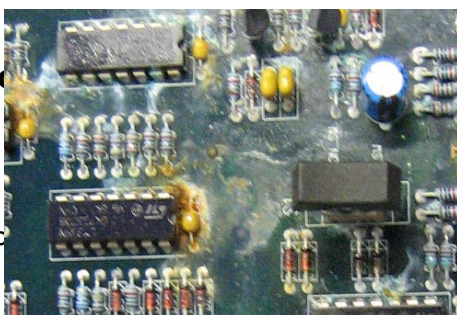
5.2 SIN GARANTÍA

La autorización de las reparaciones en garantía solo la puede decidir el departamento de asistencia técnica, pero en muchos casos usted mismo podrá comprobar directamente si un equipo defectuoso se ha averiado fuera de garantía.

Los siguientes casos no están cubiertos por la garantía:

Daño por agua

Hay que comprobar el interior y exterior del equipo. Las pruebas externas suele eliminarlas el cliente. Por lo tanto, es muy importante hacer una inspección visual. Hay que prestar especial atención a la corrosión y a las marcas dejadas por el agua. También hay que inspeccionar las placas de circuitos, la zona circundante o cualquier pieza mecánica.



Una presencia evidente de suciedad, polvo u hollín también anulan la garantía. El hollín es el máximo responsable, ya que contiene carbón que conduce la electricidad y puede causar grandes daños.

Polaridad inversa

La polaridad inversa se produce cuando el cable negativo de la batería se conecta al terminal positivo del Multi y viceversa. La mayor parte de las veces la gente no lo hace a propósito, sino que la polaridad inversa está provocada por un error de cableado o por cables mal etiquetados. La polaridad inversa suele detectarla solamente un electricista. En algunos casos el cliente se lo dirá, o quizás lo detecte usted mismo.

Rayos y subidas de tensión

Los rayos y las subidas de tensión no son siempre evidentes. Normalmente solo puede detectarlos un electricista. Pero en la mayoría de los casos el cliente lo contará, o se habrán averiado muchos otros aparatos eléctricos al mismo tiempo.

Insectos y otras plagas

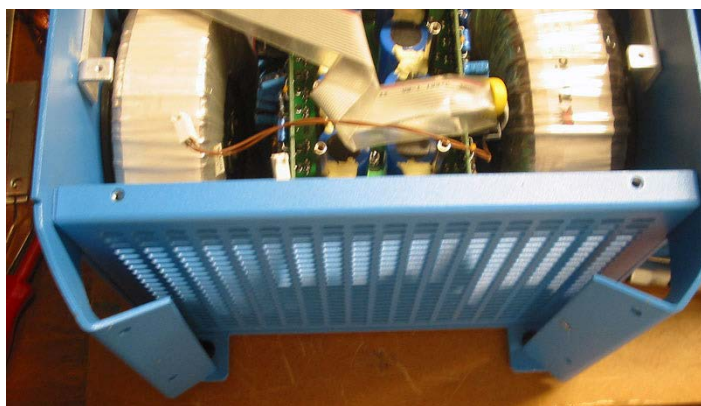
Insectos y otras plagas, incluso ratones, que pueden introducirse en el equipo y provocar cortocircuitos en el mismo. En la mayoría de los casos son visibles después de abrir el equipo y cuando se inspecciona atentamente por dentro.



Daños mecánicos

Los daños mecánicos pueden ser desde carcasas claramente abolladas a orificios taladrados accidentalmente en la carcasa del equipo que han alcanzado a una parte interna esencial. Por lo tanto, es necesario inspeccionar atentamente el interior y el exterior del equipo. Busque también elementos sueltos dentro del equipo, como cuerpos extraños del tipo limaduras de metal o trozos de cable.

Otro elemento que se daña fácilmente son los conectores CA y CC. Los pernos y tornillos que forman estos conectores son de cobre y pueden romperse si se aplica una fuerza excesiva al apretarlos.



Antigüedad del equipo

La duración de la garantía de los diferentes productos se indica en este documento y también puede verse en la parte inferior de nuestras listas de precios. Dependiendo del grupo de productos, la garantía tiene diferente duración. Un equipo más antiguo que éste no está cubierto por la garantía. En algunos casos particulares podemos decidir qué equipos más antiguos quedan cubiertos por la garantía, pero solo en circunstancias excepcionales y después de hablar con el departamento de asistencia técnica.

5.3 DIRECTRICES BÁSICAS PARA COMPROBACIONES

Estas directrices para comprobaciones se han redactado para el diagnóstico y comprobación de inversores/cargadores, pero pueden aplicarse también a un inversor o a un cargador simples.

En el capítulo siguiente hablamos de Multi; con Multi queremos decir un inversor/cargador, como por ejemplo un MultiPlus, un Multi Compact, un EasySolar, un Quattro, etc.

La prueba con un Multi o un Quattro debe hacerse siempre en el orden siguiente:

Comprobación visual y preparación del equipo para el diagnóstico:

- Apague el equipo.
- Desconecte o apague todas las cargas CA.
- Desconecte o apague todas las cargas CC.
- Desconecte la entrada de CA.
- Si está conectado, desconecte el panel remoto.
- Compruebe visualmente las siguientes partes internas:
 - Fusibles rotos o que falten
 - Marcas u olor a quemado
 - Daño por agua
 - Corrosión
 - Polvo o suciedad
 - Cableado dañado o incompleto
- Compruebe el fusible Mega (en su caso).
 - Retire o cortocircuite (solo para la prueba) el fusible Mega
 - Inspeccione si el fusible tiene daños mecánicos
 - Compruebe el fusible con el multímetro (para esta prueba hay que desmontar el fusible)
 - Sustituya el fusible si tiene defectos
 - Vuelva a colocar el fusible.

Comprobación del funcionamiento del inversor

- Compruebe que la tensión de la batería sea correcta en los terminales CC dentro del Multi.
- Apague el Multi al menos 10 segundos.
- Encienda el Multi.
- Conecte VE.Configure, use VE.Configure para las mediciones.
- Compruebe si el LED verde del inversor está encendido.
- Consulte el manual si algún LED rojo está encendido o parpadea.
- Compruebe el funcionamiento del inversor midiendo la salida de CA.
- Conecte una carga de CA y compruebe el funcionamiento del inversor.
- Aumente la carga de CA hasta la potencia nominal de los Multi.
- Desconecte la carga de CA.

Comprobación de la transferencia del inversor al cargador:

- Conecte la entrada de CA y compruebe si el Multi cambia de invertir a cargar. Puede llevar un tiempo (hasta 1 minuto si se conecta un generador de mala calidad).
- Desconecte la entrada de CA y compruebe si el Multi cambia de cargar a invertir de nuevo.
- En el caso de un Quattro, repita esta prueba para la segunda entrada de CA.

Comprobación del funcionamiento del cargador:

- Conecte la entrada de CA y compruebe si el Multi cambia de invertir a cargar. Puede llevar un tiempo.
- Compruebe si el LED verde “red conectada” está encendido.
- Compruebe si alguno de los LED de color ámbar del cargador está encendido.
- Consulte el manual si se enciende algún LED rojo.
- Compruebe el funcionamiento del cargador.
- Conecte el sensor de temperatura, caliente el sensor y compruebe si cae la tensión de carga.
- Conecte una carga de CA y compruebe si dicha carga recibe alimentación del Multi.
- Cambie el equipo a “cargador solo” y compruebe si se carga correctamente.
- Los Multi funcionarán como fuente de alimentación cuando solo se ha conectado CA y no hay una batería conectada.

Comprobación de energía adicional (solo para equipos de 1200 VA y más)

- Compruebe si el Multi es un equipo MultiPlus o un Quattro.

- Aumente la carga de CA y compruebe si el Multi inicia el control de alimentación. La corriente de carga a la batería debería disminuir.
- Aumente la carga de CA más y compruebe si el Multi empieza a suministrar energía adicional. Esto se indica mediante un LED intermitente del inversor y con la inversión de la corriente de la batería.

Si desea más información sobre procedimientos de prueba y consejos, consulte el “Manual de servicio técnico de Victron”. Este folleto puede solicitarse al departamento de asistencia técnica o al director de ventas de la zona.

6 POLÍTICA DE GARANTÍA LIMITADA DE VICTRON ENERGY

Victron Energy garantiza que sus productos están libres de defectos de fabricación y materiales durante un periodo de 5 años desde la fecha de compra del usuario final, con un máximo de 66 meses desde la fecha de factura de Victron Energy. Se exceptúan las baterías de plomo y ácido: 2 años desde la fecha de compra del usuario final, con un máximo de 30 meses desde la fecha de factura de Victron Energy y las baterías de iones de litio: 3 años desde la fecha de compra del usuario final. Durante este periodo, Victron Energy podrá, a su discreción, reparar o sustituir el producto defectuoso sin coste alguno. La garantía no incluye la realización ni el reembolso por desinstalación, transporte y reinstalación. Esta garantía se considerará nula si el equipo ha sufrido cualquier daño físico o alteración, tanto interna como externamente, y no cubre los daños debidos a un uso indebido como por ejemplo:

- Inversión de la polaridad de la batería.
- Conexión inadecuada.
- Impacto o deformación mecánicos.
- Contacto con líquidos u oxidación por condensación.
- Uso en un ambiente inadecuado (polvo, vapores corrosivos, humedad, altas temperaturas, infestación biológica...).
- Rotura o daños producidos por rayos.
- Terminales y tornillos de conexión destruidos u otros daños como sobrecalentamiento debido a un apriete insuficiente.
- Las averías electrónicas que no estén causadas por un rayo (polaridad inversa, sobretensión por causas externas), el estado del diodo de control interno y los condensadores de entrada/salida X e Y determinan la garantía.

Esta garantía no se aplicará si el producto se ha utilizado mal, se ha descuidado, se ha instalado incorrectamente o ha sido reparado por una persona ajena a Victron Energy o a uno de los centros de reparaciones autorizados. Para tener derecho a la garantía el producto no debe desmontarse ni modificarse.

La reparación o la sustitución son nuestros únicos recursos y Victron Energy no será responsable de daños, ya sean directos, accidentales, especiales o emergentes, incluso si están causados por negligencia o fallo.

Victron Energy es propietario de todas las piezas retiradas de los productos reparados. Victron Energy usa piezas nuevas o reparadas producidas por diferentes fabricantes para realizar las reparaciones en garantía y elaborar productos de sustitución. Si Victron Energy repara o sustituye una parte de un producto, el plazo de la garantía no se amplía. En el caso de sustitución, el nuevo componente tiene una garantía de 6 meses, sin efecto sobre el periodo de garantía inicial.

Todos los recursos y medidas para los daños se limitan a lo expuesto anteriormente.

Victron Energy en ningún caso será responsable de daños emergentes, accidentales, contingentes o especiales, incluso si se le hubiera avisado de la probabilidad de dichos daños. Todas las demás garantías expresas o implícitas de acuerdo con la ley, surgidas en las transacciones, la ejecución, usos comerciales o de otro tipo, incluidas sin limitación las garantías implícitas de comercialización y adecuación para un uso específico, están limitadas a un periodo de dos (2) años desde la fecha de compra.

Política de reanimación

Como política general, Victron Energy no recomienda el uso de ninguno de sus productos en aplicaciones de reanimación en las que es razonablemente probable que el fallo o mal funcionamiento del producto de Victron Energy provoque una avería en el dispositivo de reanimación o afecte significativamente a su seguridad o eficacia. Victron Energy no recomienda el uso de ninguno de sus productos para la atención directa de pacientes. Victron Energy no venderá sus productos a sabiendas de que se van a utilizar en dichas aplicaciones a menos que reciba por escrito garantías que Victron Energy considere satisfactorias en cuanto a que los riesgos de lesiones o daños se han minimizado; el cliente asume todos los riesgos y la responsabilidad de Victron Energy queda convenientemente exonerada en dichas circunstancias.

Servicio en garantía

La ejecución de las reparaciones en garantía la realizará normalmente un centro de reparaciones cualificado autorizado por Victron Energy para la sustitución de todas las piezas o de cualquier elemento defectuoso que no necesite ajustes especiales. Victron Energy garantiza el intercambio de elementos defectuosos o su reparación en fábrica. El beneficiario de la garantía debe proporcionar toda la información necesaria en el formulario al efecto.

Cuando un producto necesite una reparación, debe llevarse al lugar donde se compró. En el caso de no poder establecer contacto con el comerciante, o si éste no puede o no está autorizado a proporcionar el servicio, el cliente se pondrá en contacto directo con Victron Energy.

Al mismo tiempo se requerirá el número de serie del producto, la fecha de compra y el nombre del comerciante. El material defectuoso debe enviarse —a expensas del remitente— al centro de reparaciones cualificado más próximo (la dirección se facilita mediante petición) o a nuestra fábrica.

Garantía de reparaciones

El periodo de garantía de los productos o circuitos impresos reparados por Victron Energy así como de los circuitos impresos sustituidos es de 3 meses a partir de que Victron Energy los entregue.

PRECAUCIÓN: Los inversores son material pesado. El transporte debe organizarse de forma que se eviten daños, especialmente cuando solo se envía un único equipo. Por otra parte, la garantía solo puede aplicarse si el producto se devuelve con su propio formulario de devolución.

Divisibilidad

Si cualquiera de las condiciones expuestas más arriba se considerara no válida, nula o no ejecutable a tenor de una determinada legislación nacional o internacional, esto no afectará a las demás condiciones, que seguirán teniendo vigencia.