

FORMULARIO RMA



TIENDA SOLAR LA PLANA, S.L. (Genera Solar)

NIF: B12970786 | AVDA CENTRAL, NUM 52, ESC. 4, PLANTA 3, PUERTA 152 | 12594 ORPESA/OROPESA DEL MAR (CASTELLÓN)

Sistema de gestión de incidencias, garantías y consultas técnicas

Fecha de recepción: ____ / ____ / ____

N.º RMA
(USO
INTERNO):

INSTRUCCIONES GENERALES

Hola, gracias por confiar en Genera Solar. Este formulario nos ayuda a gestionar tu solicitud de forma rápida y profesional. Te pedimos que lo completes con el máximo detalle posible para poder ayudarte mejor.

IMPORTANTE: En esta dirección **no se reciben materiales ni correspondencia física**. Cada material se enviará, en su caso, a la dirección de servicio técnico o proveedor que indique Genera Solar en sus instrucciones. **No envíes ningún producto a la dirección social anterior, ya que allí no se recepciona mercancía ni devoluciones.**

PASOS PARA USAR ESTE FORMULARIO

1. PASO 1: Completa todos los campos obligatorios de este formulario de forma legible.
2. PASO 2: Firma el documento.
3. PASO 3: Envíalo escaneado o fotografiado de forma legible, adjunto en formato digital.
4. PASO 4: Envía el archivo por email a info@generasolar.es indicando en el asunto: **"Solicitud RMA - [NÚMERO DE PEDIDO / FACTURA]"**.
5. PASO 5: Nuestro equipo técnico revisará tu solicitud y te responderá en un plazo aproximado de **24-72 horas laborables**.

Todas las comunicaciones relativas a este expediente se realizarán por correo electrónico. Revisa periódicamente tu cuenta de email, así como la carpeta de correo no deseado o spam.

AVISO LEGAL (TRLGDCU – Real Decreto Legislativo 1/2007): La recepción de este formulario NO implica aceptación automática de la solicitud. Todas las solicitudes están sujetas a revisión y validación por parte de Genera Solar conforme a la normativa española de garantías de bienes de consumo (arts. 114 y siguientes TRLGDCU) y a nuestras políticas de garantía, devolución y condiciones de venta.

1. TIPO DE SOLICITUD (SÓLO GARANTÍAS / INCIDENCIAS TÉCNICAS)

Marca con una X dentro del cuadro la situación que corresponda. Este formulario se utiliza únicamente para **gestión de garantías, incidencias técnicas o falta de conformidad** de productos adquiridos en Genera Solar. Para devoluciones por desistimiento utiliza el formulario específico de devolución / desistimiento.

- ☐ El producto se encuentra **en plazo de garantía legal o comercial** y considero que presenta un defecto de producto.
- ☐ El producto se encuentra **en plazo de garantía legal**, pero sospecho que puede haber habido un problema en la instalación, uso o condiciones ambientales (por ejemplo, entrada de agua,

animales, sobretensión, instalación incorrecta, etc.). Entiendo que, si se confirma que el fallo no es defecto de producto, podría quedar fuera de garantía.

☐ El producto se encuentra **fuera de garantía** (acepto que esta solicitud pueda tratarse como servicio técnico no cubierto, sujeto a presupuesto).

2. QUÉ SE CONSIDERA DEFECTO DE PRODUCTO (TRLGDCU, ARTS. 114 Y SIGUIENTES)

Para que podamos ayudarte de la mejor forma, es importante entender qué cubre la garantía legal y qué no. A continuación te explicamos de forma clara y sencilla los conceptos principales, siempre de acuerdo con la normativa española de consumo (TRLGDCU).

A efectos de la garantía legal de bienes de consumo regulada en el TRLGDCU, se considera "falta de conformidad" o defecto de producto cuando:

- El producto no se ajusta a la descripción, calidad o prestaciones indicadas en la ficha de producto, en la oferta o en el contrato.
- El producto no es apto para los usos a que ordinariamente se destinan productos del mismo tipo.
- El producto no es apto para el uso especial que el consumidor haya puesto en conocimiento de Genera Solar y que ésta haya aceptado de forma expresa.

A título orientativo, pueden considerarse defectos de producto cubiertos por garantía, siempre que no exista mal uso, instalación incorrecta o condiciones ambientales inadecuadas:

- Ausencia de funcionamiento total o parcial del equipo desde el inicio.
- Caídas significativas e inexplicables de rendimiento respecto a las especificaciones del fabricante.
- Mensajes de error persistentes, códigos de fallo en inversores, reguladores u otros equipos o avisos de alerta de uso, no atribuibles a una configuración incorrecta y cuando el equipo se utilice conforme a las instrucciones del fabricante.
- Roturas internas, fallos electrónicos o de fabricación no relacionados con golpes, manipulaciones o agentes externos.

No se consideran, en principio, defectos de producto cubiertos por la garantía legal (salvo que la normativa disponga lo contrario o el fabricante lo contemple expresamente):

- Daños derivados de una instalación incorrecta, contraria a las instrucciones del fabricante o realizada por personal no cualificado.
- Daños por sobrecarga, conexión a tensiones incorrectas, inversión de polaridad o ausencia de protecciones eléctricas adecuadas.
- Roturas físicas, golpes, abolladuras, grietas o daños por caída o transporte cuando no hayan sido comunicados en los plazos indicados para incidencias de transporte.
- Daños por agentes externos: agua, humedad, corrosión, arena, polvo, animales, rayos, sobretensiones atmosféricas, etc., salvo que el producto esté específicamente diseñado para soportarlos y se haya usado conforme a las instrucciones.
- Desgaste normal por uso (por ejemplo, pérdida gradual de rendimiento dentro de los límites establecidos por el fabricante). Que una batería presente un desgaste elevado o una capacidad reducida compatible con su uso, antigüedad o ciclos realizados no constituye, por sí mismo, un defecto de producto, salvo que se acredite técnicamente una falta de conformidad respecto a las especificaciones del fabricante.
- Manipulaciones, reparaciones o modificaciones realizadas por terceros no autorizados.
- Instalaciones realizadas en entornos claramente inadecuados o no contemplados por el fabricante (por ejemplo, ambientes con alta salinidad, atmósferas químicas o corrosivas, humedad extrema, temperaturas fuera de rango, vibraciones intensas, etc.), salvo que el producto esté específicamente diseñado para dicho uso y se haya instalado conforme a las indicaciones del fabricante.

En caso de duda razonable sobre si un fallo está cubierto o no por la garantía, Genera Solar y/o el fabricante podrán realizar una evaluación técnica del producto. Si finalmente se determina que existe falta de conformidad cubierta por la garantía legal conforme al TRLGDCU, la reparación, sustitución y los gastos de transporte asociados no tendrán coste para el consumidor.

3. DATOS DE CONTACTO

Nombre completo *

DNI / NIE / CIF *

Email principal de contacto *

Todas las comunicaciones relativas a tu expediente se realizarán por correo electrónico a esta dirección.

Teléfono (opcional)

Dirección completa *

4. DATOS DEL PEDIDO

Proporciona los datos de tu pedido. Esta información es imprescindible para localizar tu compra en nuestro sistema.

Número de Pedido / Factura *

Puedes encontrarlo en tu factura o email de confirmación de pedido.

Fecha del Pedido *

Producto *

Indica el nombre completo del producto tal como aparece en tu factura.

Cantidad *

Número de Serie del Producto

Obligatorio para garantías. Puedes encontrarlo en la etiqueta del producto.

5. INSTALACIÓN DEL PRODUCTO

Es muy importante saber quién ha realizado la instalación, ya que muchos fallos están relacionados con una instalación incorrecta o con condiciones ambientales inadecuadas. Marca con una X la opción que corresponda:

- ☐ **Instalación realizada por un profesional habilitado o instalador autorizado.** (Adjunta factura o justificante del instalador, si es posible).
- ☐ **Instalación realizada por mí mismo/a o por alguien cercano (familiar, amigo, conocido) sin cualificación profesional.** Entiendo que, si el fallo está relacionado con la instalación, podría quedar fuera de garantía.
- ☐ **No aplica** (el producto no requiere instalación o aún no se ha instalado).

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA INCIDENCIA / CONSULTA

Describe con el máximo detalle posible tu solicitud. Indica cuándo se ha producido el fallo, si es continuo o intermitente, mensajes de error, condiciones de trabajo (temperatura, carga, número de ciclos en baterías, etc.) y cualquier otra información relevante. En el caso de baterías, aporta siempre que sea posible datos de tensión, capacidad, ciclos y mediciones técnicas.

Antes de enviar el producto, y siempre que te sea posible, realiza estas comprobaciones básicas:

Inversores

- Verificar que los interruptores generales, magnetotérmicos y diferenciales asociados al inversor están en posición de encendido y no han saltado.
- Medir, con un multímetro adecuado, la tensión de entrada en los bornes de continua (paneles/batería) y comprobar que está dentro del rango admitido por el fabricante.
- En inversores conectados a red, comprobar que existe tensión de red en el punto de conexión y que no hay cortes de suministro.
- Anotar exactamente los códigos de error o mensajes que aparecen en la pantalla del inversor o en la aplicación, si la hubiera.

Reguladores de carga / controladores solares

- Comprobar la polaridad de las conexiones (paneles, batería y, en su caso, carga) y el estado de los fusibles o protecciones.
- Medir la tensión de la batería directamente en sus bornes y en los bornes del regulador, para ver si llega correctamente alimentación al equipo.
- Revisar que el tipo de batería y los parámetros de carga configurados en el regulador coinciden con las especificaciones de la batería instalada.

Baterías

- Medir la tensión de la batería en reposo, tras varias horas sin carga ni descarga intensa, y anotar el valor.
- Comprobar visualmente que no hay golpes, hinchazones, fugas de electrolito, terminales sulfatados o signos evidentes de daño físico.
- En baterías con BMS o electrónica integrada, anotar los posibles códigos de error, luces de estado o avisos que muestre el sistema.
- Valorar si la batería ha sido sometida a descargas profundas repetidas, sobrecargas o temperaturas extremas, ya que estas situaciones pueden provocar desgaste no cubierto por garantía.

Indica en la descripción qué pruebas has realizado y qué resultados has obtenido. Esta información nos ayudará a acelerar el diagnóstico y a determinar si existe un defecto de producto o un problema relacionado con la instalación, configuración o condiciones de uso.

7. DOCUMENTACIÓN A APORTAR JUNTO CON ESTE FORMULARIO

DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA Y RECOMENDADA

Para poder valorar tu solicitud de acuerdo con el TRLGDCU y con las condiciones de garantía del fabricante, es necesario que adjuntes al email, junto con este formulario firmado, la siguiente documentación:

- **Obligatoria:** Factura o documento de compra.
- **Obligatoria en productos técnicos (inversores, baterías, reguladores, cuadros eléctricos, etc.):** Fotografías del producto (vista general, etiqueta con número de serie, detalle del problema).
- **Obligatoria en productos técnicos:** Fotografías detalladas de la instalación, protecciones eléctricas (magnetotérmicos, diferenciales, fusibles), esquema de conexión y entorno de trabajo (ventilación, humedad, temperatura, etc.).
- **Recomendable:** Fotografías de pantallas de error, códigos de fallo y capturas de configuración.
- **Recomendable (si aplica):** Factura o justificante del instalador profesional, certificados o boletines eléctricos cuando proceda según la normativa de baja tensión.

IMPORTANTE: Las fotos deben ser claras, enfocadas y con buena iluminación. La falta de documentación gráfica suficiente puede retrasar el análisis de la incidencia y, en su caso, la tramitación de la garantía, sin perjuicio de los derechos que te correspondan según el TRLGDCU.

8. ENVÍO DEL PRODUCTO Y GASTOS DE TRANSPORTE

Gestión del envío hacia Genera Solar o servicio técnico

En caso de que, tras revisar la información facilitada, consideremos necesario revisar físicamente el producto, Genera Solar podrá:

- Facilitar una **etiqueta de envío** para que entregues el paquete en la agencia de transporte o punto de recogida indicado.
- Indicar instrucciones específicas de embalaje y protección del producto. **Eres responsable de embalar correctamente el producto.** Si el producto sufre daños durante el transporte por embalaje inexistente, insuficiente o inadecuado, dichos daños podrán quedar excluidos de cobertura.

Peso y medidas del paquete: Si te facilitamos una etiqueta de envío, deberás indicarnos previamente el peso y las medidas aproximadas del paquete. Si el peso o las medidas reales difieren significativamente de lo declarado y la agencia de transporte nos cobra un reajuste, dicho reajuste será repercutido al cliente. Te pedimos que seas lo más preciso/a posible para evitar costes adicionales.

Peso aproximado del paquete (kg) *

Medidas aproximadas del paquete (largo x ancho x alto en cm) *

Salvo que se indique expresamente lo contrario, las etiquetas de envío facilitadas no incorporan un seguro automático por el valor real de la mercancía, por lo que **no sustituyen al seguro específico de transporte que puedas contratar**.

De acuerdo con la normativa española y europea sobre garantías de bienes de consumo (TRLGDCU, arts. 114 y siguientes), cuando se confirme la existencia de una **falta de conformidad cubierta por la garantía legal**, los gastos razonables de transporte, diagnóstico, reparación o sustitución serán asumidos por el vendedor, sin coste para ti.

En situaciones de duda razonable sobre el origen del fallo:

- Genera Solar podrá facilitar una etiqueta de envío o indicar un punto de entrega para la revisión del producto.
- Si, tras la evaluación técnica, se determina que **no existe defecto de producto cubierto por la garantía** (por ejemplo, mal uso, instalación incorrecta, exceso de desgaste compatible con la antigüedad del producto, ausencia de fallo reproducible, etc.), Genera Solar repercutirá al cliente los gastos de transporte y el tiempo de los técnicos dedicado a la revisión, aplicando una tarifa de referencia de **50 €/hora + IVA**, así como, en su caso, el coste de las reparaciones no cubiertas. En todo caso, te informaremos previamente y solicitaremos tu aceptación antes de efectuar cualquier reparación de pago.

Si tenemos claro desde el principio que el producto no está cubierto por garantía:

- Te indicaremos dónde entregar el producto para su revisión.
- La revisión se realizará bajo presupuesto previo.
- Si la reparación conlleva gastos adicionales, se realizará únicamente bajo tu conformidad y pago previo.

Las condiciones específicas sobre quién asume los costes de envío y en qué supuestos se repercuten al cliente se recogen en las **Condiciones de Venta** y en la **Política de Garantías** vigentes en www.generasolar.es, aplicadas de conformidad con el TRLGDCU.

9. DECLARACIONES LEGALES Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (REGLAMENTO (UE) 2016/679 Y LEY ORGÁNICA 3/2018)

Responsable: TIENDA SOLAR LA PLANA, S.L. (Genera Solar) | NIF: B12970786

Finalidad: Gestión de tu solicitud RMA, comunicaciones relacionadas con la incidencia, garantía o consulta técnica y cumplimiento de obligaciones legales.

Legitimación: Ejecución de contrato de compraventa y cumplimiento de obligaciones legales en materia de garantías y defensa de consumidores (TRLGDCU), así como el interés legítimo en la gestión de incidencias técnicas.

Destinatarios: Tus datos podrán ser comunicados a fabricantes, servicios técnicos autorizados, agencias de transporte, aseguradoras y autoridades competentes cuando sea necesario para la gestión de tu solicitud.

Derechos: Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición enviando un email a info@generasolar.es.

Información adicional: Consulta nuestra Política de Privacidad en www.generasolar.es

Marca con una X dentro del cuadro para confirmar que has leído y aceptas las siguientes condiciones:

- ☐ He leído y acepto la Política de Devoluciones, Garantías y Condiciones de Compra de Genera Solar.
- ☐ He leído y acepto la Política de Privacidad y Protección de Datos de Genera Solar.
- ☐ Declaro bajo mi responsabilidad que toda la información proporcionada es veraz y exacta, y que el producto reclamado fue adquirido en Genera Solar.
- ☐ Autorizo a Genera Solar a verificar la autenticidad de mi solicitud, incluyendo comprobación de factura, número de serie, y solicitud de documentación adicional si fuera necesario.
- ☐ Entiendo que el envío de este formulario y, en su caso, del producto para revisión, NO implica aceptación automática de mi solicitud, y que está sujeta a revisión y validación por parte de Genera Solar conforme al TRLGDCU y a las condiciones de venta.

Advertencia sobre fraudes y difamación (arts. 248 y siguientes del Código Penal; Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen):

La aportación deliberada de datos falsos o documentación manipulada con el fin de obtener una garantía, reparación, sustitución o devolución indebida puede constituir un fraude perseguible conforme a la legislación española. Igualmente, la difusión pública de manifestaciones falsas o gravemente injuriosas sobre la empresa o su personal, con ánimo de dañar su reputación, puede dar lugar a responsabilidades civiles y/o penales (por ejemplo, en materia de honor, injurias o calumnias). Genera Solar se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan frente a usos abusivos o de mala fe de este procedimiento de garantía, **sin perjuicio de los derechos que asisten al consumidor de buena fe.**

10. INSTALACIÓN, CONDICIONES DE USO Y EXCLUSIONES ESPECÍFICAS (RESUMEN)

Instalación por profesional habilitado o personal cualificado

Muchos de los productos comercializados (inversores, reguladores, baterías, cuadros eléctricos, etc.) son equipos eléctricos que, de conformidad con la normativa técnica y de seguridad industrial aplicable, deben ser instalados por un **profesional habilitado o personal técnico cualificado**, respetando la normativa vigente y las instrucciones del fabricante. Una instalación incorrecta puede suponer un riesgo eléctrico grave y quedar fuera de garantía.

Cuando, tras la evaluación de la incidencia, se determine que la avería se debe total o principalmente a una **instalación incorrecta o contraria a las instrucciones del fabricante** (por ejemplo, ausencia de protecciones, secciones de cable inadecuadas, conexiones incorrectas, falta de ventilación mínima, etc.), la solicitud podrá quedar **excluida de la garantía**, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que reconoce al consumidor el TRLGDCU.

A efectos de verificar la correcta instalación y en aplicación del TRLGDCU (art. 123 y siguientes, sobre falta de conformidad y prueba), Genera Solar podrá solicitar, entre otros, los siguientes documentos o pruebas:

- Factura o justificante del instalador profesional.
- Certificados o boletines eléctricos cuando proceda según la normativa de baja tensión y reglamentación técnica aplicable.
- Fotografías detalladas de la instalación, protecciones, esquema de conexión y entorno de trabajo.
- Copia de la configuración del equipo y parámetros principales.

La falta de esta documentación puede dificultar el análisis de la incidencia y la posible aceptación de la garantía, siempre de conformidad con el TRLGDCU y la normativa de seguridad eléctrica aplicable.

Condiciones ambientales y entorno de instalación

Quedan en general excluidos de garantía los daños derivados de la instalación o uso de los productos en **entornos no adecuados o no contemplados por el fabricante** (por ejemplo, exposición directa a la intemperie cuando el equipo no está diseñado para ello, atmósferas altamente salinas o corrosivas, humedad o condensaciones extremas, temperaturas fuera del rango recomendado, presencia de polvo conductivo, gases químicos, vibraciones intensas, etc.), salvo que el producto esté específicamente diseñado para dicho entorno y se haya instalado siguiendo estrictamente las instrucciones del fabricante.

Manipulación interna y precintos de garantía

La apertura del equipo, la manipulación de componentes internos o la **rotura de precintos o sellos de garantía** por parte de personal no autorizado puede suponer la **pérdida de la garantía del fabricante**, salvo que se acredite que el defecto es de origen y no guarda relación con dicha manipulación.

La relación anterior tiene carácter meramente orientativo y no limita otros supuestos de exclusión o limitación de garantía previstos en la normativa aplicable, en el TRLGDCU o en las condiciones de garantía del fabricante. En caso de contradicción prevalecerá siempre la normativa imperativa de defensa de consumidores y usuarios.

11. FIRMA DEL CLIENTE

En _____, a ____ / ____ / ____

Firma del cliente:

ÚLTIMO PASO - ENVÍO DE TU SOLICITUD

1. Revisa que todos los datos son correctos, firma el formulario y asegúrate de que es legible.
2. Envía este documento completo y firmado como adjunto al email.
3. Envíalo por email a **info@generasolar.es** con el asunto: **"Solicitud RMA - [NÚMERO DE PEDIDO / FACTURA]"**.
4. Conserva una copia de este documento y del email enviado para tu referencia.
5. Todas las comunicaciones relativas a tu expediente se gestionarán por correo electrónico.

Email de contacto: info@generasolar.es | **Web:** www.generasolar.es

Nota: Este formulario tiene carácter informativo y de recogida de datos. Su contenido no sustituye al asesoramiento jurídico especializado. En caso de duda sobre la interpretación de la normativa de garantías (TRLGDCU) o sobre cuestiones técnicas, te recomendamos consultar con un profesional legal, un técnico habilitado o con los organismos de consumo competentes.