

The logo consists of a stylized 'i' and 'n' in orange and grey, followed by the word 'SOLAR' in orange and 'INNOVA' in grey.

SOLAR INNOVA

looking for the future



**COMPROMISO
DE CALIDAD**



INTRODUCCION

La misión de Solar Innova es proporcionar un mayor número de módulos fotovoltaicos de alta calidad, y ayudar a acelerar el cambio hacia las energías renovables.

Debido a que la instalación de un sistema fotovoltaico no se puede realizar sin una serie de habilidades específicas, Solar Innova tiene la intención de desarrollar una red de instaladores oficiales con el fin de garantizar una buena calidad de servicio a los clientes que han optado por utilizar módulos Solar Innova para su instalación fotovoltaica.

Cuando un cliente desea comprar módulos fotovoltaicos Solar Innova, puede requerir los servicios de un instalador oficial de y discutir con este último la cantidad total a pagar por los servicios, incluyendo la instalación y la venta de los módulos fotovoltaicos , así como el tipo de módulos que se instalen.

Solar Innova no está involucrado en la instalación de los módulos fotovoltaicos, solamente el instalador oficial gestiona exclusivamente la instalación.

Sin embargo, Solar Innova y el instalador oficial gestionan conjuntamente el servicio al cliente. El cliente puede presentar una reclamación al instalador oficial y siempre cuando este no responda a la petición del cliente, el cliente puede presentar la reclamación directamente a Solar Innova, que adoptará las oportunas.

En aras de la continua mejora de la satisfacción de los clientes, Solar Innova les ofrece un listado de instaladores oficiales (denominados en lo sucesivo "el listado").

Con el mismo objetivo de reforzar la satisfacción de sus clientes y facilitar el proceso de tener un sistema fotovoltaico instalado en su propiedad, Solar Innova le indica a sus clientes los "Instaladores Oficiales" que se han comprometido a firmar y cumplir con los términos de la presente Carta de Compromiso de Calidad.





1.- OBJETO Y DURACION

Esta Carta se hace en el marco de un enfoque de compromiso de calidad de Solar Innova, relacionado con la acogida, el asesoramiento y los servicios prestados por Instaladores Oficiales de clientes Solar Innova, sin tener en cuenta el perfil del cliente (profesional o particular), o el de la instalación tipo (residencial, comercial, agrícola, etc.).

La presente Carta entrará en vigor en la fecha de la firma por un período de dos (2) años. Esta Carta se prorrogará tácitamente por períodos de un (1) año, a condición de que las disposiciones de los artículos VII y VIII sean respetadas debidamente.

2.- CONDICIONES PARA EL INSTALADOR OFICIAL

2.1.- Condición

La condición de Instalador Oficial se concede a cualquier instalador oficial de Solar Innova siempre y cuando este se haya firmado el compromiso de los términos de esta Carta. Los términos de esta Carta se aplican a cualquier venta y/o instalación de módulos fotovoltaicos de Solar Innova realizadas por el instalador oficial.

El Instalador Oficial debe tener una experiencia demostrable en el campo de la venta e instalación de sistemas fotovoltaicos, previos a la firma de la presente Carta.

2.2.- Información del Instalador Oficial

El instalador oficial será informado de las informaciones técnicas y manuales de instalación de los productos Solar Innova. La información incluirá:

- Líneas de producto Solar Innova producto disponibles en el distribuidor local, así como las especificaciones técnicas de los productos.
- Manual de instalación de Solar Innova.
- Todos los cambios potenciales realizados en los dos puntos anteriores.

3.- COMPROMISOS DEL INSTALADOR

3.1.- El Instalador Oficial se compromete a tener en su empresa personal con las competencias profesionales adquiridas, ya sea por la formación inicial o continua y/o por una práctica certificada de su actividad. El instalador oficial tiene sus obligaciones legales hasta la fecha y las instalaciones de módulos fotovoltaicos realizados por el instalador oficial están cubiertos por las garantías legales.

3.2.- El Instalador Oficial recomendará a los clientes el resto de los materiales en el cumplimiento de los requisitos normativos, en particular el inversor, sistema de montaje y cableado.

3.3.- El Instalador Oficial asesorará al cliente en la elección de las soluciones más adecuadas, sobre todo en la elección del tipo de célula solar (monocristalina o policristalina), teniendo en cuenta el nivel local de irradiación, las limitaciones del sitio, y la posibilidad de conexión a la red. La instalación diseñada por el instalador oficial deberá permitir al óptimo rendimiento de los paneles solares de Solar Innova, en particular en términos de posicionamiento y orientación.

3.4.- El Instalador Oficial informará al cliente acerca de los pasos necesarios para completar su instalación, especialmente sobre la documentación necesaria antes del comienzo de la instalación, las solicitudes de autorización para la conexión a la red y de la producción de electricidad, así como las condiciones de concesión de los incentivos estatales, si los hubiere.



3.5.- El Instalador Oficial se compromete a proporcionar de manera sistemática al cliente un contrato, en el que la aceptación será un requisito previo para la instalación de los paneles. El contrato será por escrito con la información detallada y completa, y fijará un plazo para la terminación, así como las condiciones de pago y garantías.

3.6.- Tras la aceptación del cliente de la oferta realizada, el Instalador Oficial deberá realizar la instalación respetando el cumplimiento de las normas profesionales, y de acuerdo con las normas y reglamentos aplicables. El Instalador Oficial se compromete a instalar los componentes del sistema fotovoltaico en el estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas mencionadas en los documentos técnicos proporcionados por Solar Innova. En ningún caso el instalador oficial deberá instalar un producto diferente del que se ofertó.

3.7.- El Instalador Oficial pondrá la instalación en funcionamiento, y luego se procederá a la recepción de la obra por parte del cliente.

3.8.- El Instalador Oficial proporcionará al cliente una factura detallada y completa de los servicios prestados, de acuerdo con la oferta realizada, y proporcionará un certificado de garantía firmado necesaria para el cliente para solicitar los incentivos estatales, si los hubiere.

3.9.- En caso de que el cliente informe sobre una anomalía o un incidente en el rendimiento de la instalación, el Instalador Oficial se compromete a intervenir en la instalación a la mayor brevedad posible con el fin de llevar a cabo las mediciones, controles y reparaciones necesarias.

En caso de fallo de uno o varios módulos Solar Innova reportado por el cliente o por el instalador oficial, el procedimiento de reclamación se iniciará de acuerdo con lo dispuesto en el procedimiento de reclamación de Solar Innova.

3.10.- El Instalador Oficial facilitará cualquier operación de comprobación que Solar Innova o su representante necesiten realizar en las instalaciones realizadas por la anterior con el fin de evaluar las condiciones de realización de las instalaciones del Instalador Oficial.

3.11.- Cuando el Instalador Oficial subcontrate sus servicios, de manera temporal o no, los subcontratistas del Instalador Oficial deberán cumplir con los términos de la presente Carta. El Instalador Oficial es plenamente responsable de las acciones realizadas por sus subcontratistas, en particular hacia el cliente.

3.12.- El Instalador Oficial se compromete a prestar servicios de calidad y respetar las reglas de la cortesía y la lealtad con el cliente. El Instalador Oficial también está obligado a un deber de reserva hacia el cliente.

3.13.- El Instalador Oficial se compromete a no infravalorar los productos y/o marca Solar Innova.

4.- COMPROMISOS DE SOLAR INNOVA

4.1.- Solar Innova se compromete a informar al Instalador Oficial directamente o a través de un distribuidor local de cualquier cambio realizado en los manuales de instalación, garantías, línea de productos, o cualquier acontecimiento potencialmente susceptible de modificar la práctica regular del Instalador Oficial.

4.2.- Solar Innova ofrecerá a sus clientes el listado de sus Distribuidores e Instaladores Oficiales en el cumplimiento de una competencia libre, justa y de respecto del secreto comercial.

4.3.- Solar Innova ofrecerá a sus clientes el listado de Distribuidores e Instaladores Oficiales por todos los medios que estime conveniente (página web, correo electrónico, distribuidores



locales, equipo de ventas, etc.). El listado se actualizará y suministrará mediante solicitud y con regularidad.

5. CONSTITUCION Y DIFUSION DEL LISTADO

Con la firma de esta Carta, el Instalador Oficial se compromete a aparecer en el listado, y se compromete a ser conocido como un "Instalador Oficial". La información proporcionada por el instalador oficial será, por tanto, con objeto de aparecer en el listado.

Sin embargo, si cualquiera de las condiciones del artículo 9 no se respetaran, excepto si se ha identificado expresamente como opcional, esta Carta no será considerada válida, y el listado no va a hablar de la situación de Instalador Oficial.

El Instalador Oficial garantiza la exactitud de la información proporcionada y autoriza Solar Innova para reproducir la información antes mencionada, y compartirla a todos los clientes de Solar Innova y para cualquier persona que la solicite, independientemente de los medios elegidos por Solar Innova para compartir dicha información (correo electrónico o por correo postal, sitio web, el equipo de ventas, etc.) Del mismo modo, el Instalador Oficial otorga dicha autorización y es plenamente consciente de que la información, incluyendo el nombre y el comercio nombre aparecerá en el listado, que también incluye a los de la competencia.

El Instalador Oficial se compromete a notificar a la brevedad posible a Solar Innova de cualquier cambio en su información, mediante lo cual el listado será actualizado en consecuencia.

6. INTENCION DE LA ASOCIACION

La presente Carta no constituye ninguna relación legal entre Solar Innova y el Instalador Oficial. Solar Innova y el Instalador Oficial no manifiestan de ninguna manera su intención de crear una empresa conjunta.

Del mismo modo, Solar Innova y el Instalador Oficial no tienen la intención de poner en práctica ningún tipo de cooperación comercial o ningún acuerdo de esta naturaleza en el marco de la presente Carta.

Solar Innova y el Instalador Oficial mantienen su autonomía, sus responsabilidades, sus intereses estratégicos, sus operaciones y su propia cartera de clientes.

El personal de Solar Innova y el Instalador Oficial quedan bajo la responsabilidad y la autoridad jerárquica de su respectivo empleador.

Del mismo modo, el Instalador Oficial es el único responsable hacia el cliente por los servicios prestados y por las ventas realizadas.

Solar Innova, en ningún caso se hace responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de cualquier culpa, negligencia u omisión de Instalador Oficial en el ejercicio de su profesión, más concretamente, en la instalación de los módulos fotovoltaicos de Solar Innova u otros servicios que pudieran afectar al acceso a la instalación de paneles solares Solar Innova.

7.- CONTROL

En el caso de una queja escrita por un cliente sobre los servicios prestados por el instalador oficial, Solar Innova dará una notificación formal al instalador oficial, por lo que este último se le informa de la reclamación y se deberá responder a la mayor brevedad posible sobre el problema comunicado.



En caso de que se reciba una segunda queja por escrito de un cliente sobre los servicios prestados por el Instalador Oficial, Solar Innova se reserva el derecho de eliminar la condición de "Instalador Oficial" del listado sin demora alguna. Solar Innova se reserva el derecho de realizar una o más encuestas de satisfacción entre sus clientes, sobre todo por la calidad de los servicios proporcionados por los Instaladores Oficiales y su relación con los clientes.

8.- FINALIZACION DE LA CARTA DE COMPROMISO

Tanto el instalador oficial como Solar Innova podrán finalizar esta Carta de Compromiso por escrito. La finalización puede ocurrir en cualquier momento y entrará en vigor después de la finalización de las instalaciones en curso realizadas por el instalador oficial con módulos fotovoltaicos Solar Innova.

La terminación no exime a las partes de las consecuencias vinculadas a la responsabilidad potencial de sancionar el incumplimiento de sus respectivas obligaciones.