

## POLÍTICAS DE GARANTÍA EMASA CHILE SpA

CLÁUSULA GARANTÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS – CARGADORES VEHÍCULOS ELÉCTRICOS E INSTALACIONES

### 1. Objeto

EMASA CHILE SpA garantiza que los cargadores eléctricos e infraestructura de carga suministrados se encuentran libres de defectos de fabricación, materiales o montaje atribuibles directamente al fabricante o a la ejecución realizada por EMASA, bajo condiciones normales de uso y operación conforme a especificaciones técnicas.

### 2. Plazo

- **Cargadores AC:** 12 meses desde fecha de factura.
- **Cargadores DC:** 12 meses desde fecha de factura.
- **Instalaciones eléctricas ejecutadas por EMASA:** 12 meses desde recepción conforme certificado bajo norma SEC TE6.
- **Equipos con garantía extendida de fabricante:** Consultar condiciones.
- **Instalación por terceros:** Si el cliente realiza la instalación y, en caso de que el instalador no sea certificado y/o la instalación no cumpla con los requerimientos del TE6, solo aplica la garantía legal (Ley N°19.496).

### 3. Condiciones de Validez

EMASA ofrece un producto de calidad y un soporte post venta que busca entregar la mejor experiencia en el uso de nuestros cargadores.

Para que la garantía sea efectiva en los cargadores AC y DC, se debe cumplir estrictamente con:

1. **Instalación Certificada:** Debe cumplir con los requerimientos del TE6 y ser ejecutada por Emasa Chile SpA o por un instalador autorizado por la SEC.
2. **Certificación TE1:** Emisión de certificado válido previo a la instalación.
3. **Certificación TE6:** Emisión de certificado TE6 de la instalación.
4. **Mantenimiento Preventivo:** Es obligatorio y documentado, con costo según ubicación y tipo de cargador:
  - a. **Infraestructura AC:** Mantenimiento semestral documentado, desde fecha de instalación\*.
  - b. **Infraestructura DC:** Mantenimiento anual documentado, desde fecha de instalación\*.
  - c. **Instalaciones EMASA AC:** requieren mantenimiento semestral documentado.
  - d. **Instalaciones EMASA DC:** requieren mantenimiento anual documentado.
5. **No Intervención:** Prohibida la manipulación por terceros no certificados por SEC con su respectiva certificación clase A o B.

\*La garantía comienza a regir desde la fecha de emisión del certificado TE6 de instalación. Si el cargador no es instalado dentro de los 6 meses posteriores a la factura de compra, la garantía comenzará automáticamente a los 6 meses desde dicha factura, asumiendo el cliente los riesgos de almacenamiento prolongado.

#### 4. Procedimiento

Notificación escrita a [hub@emasa.cl](mailto:hub@emasa.cl) adjuntando factura, número de serie del cargador (excluye modelos HOME) y evidencia técnica.

Etapas:

- Confirmación recepción.
- Diagnóstico remoto.
- Programación y visita técnica.
- Identificación y reparación de la falla.
- Pruebas de funcionamiento post reparación.
- Reporte del servicio correctivo.
- Firma del cliente conforme.

#### 5. Mantenimiento Obligatorio

**La garantía de 12 meses será efectiva siempre y cuando el cliente realice los mantenimientos obligatorios exigidos por EMASA o con un externo, lo que deberá ser informado por escrito.**

- **Infraestructura AC:** Mantenimiento semestral documentado, desde fecha de instalación.
- **Infraestructura DC:** Mantenimiento anual documentado, desde fecha de instalación.
- Instalación eléctrica realizada por EMASA requieren mantenimiento semestral documentado

El valor del mantenimiento será informado por escrito al cliente al momento de solicitar el servicio, y su aceptación será requisito previo a su ejecución

#### 6. Exclusiones

- **Exclusiones técnicas y operativas:** Fallas por mantenimientos preventivos no realizado, modificaciones no autorizadas, uso de repuestos no originales, configuración inapropiada que genera una falla mayor.
- **Condiciones eléctricas y del entorno:** No se cubren daños directos causados por fenómenos climáticos **extraordinarios** o **catastróficos** declarados por autoridad competente. Quedan cubiertos daños por condiciones climáticas normales según la zona de instalación, siempre que el equipo haya sido instalado cumpliendo el grado de protección IP indicado en sus especificaciones técnicas.
- **Conectividad y comunicaciones:** Fallas por pérdida de conectividad (internet, red celular, LAN, etc). Problemas derivados de la infraestructura de TI del cliente (redes, firewalls, redes internas). Interrupciones o caídas de plataforma. Latencia o fallas en comunicación OCPP que no dependan del cargador ni de la plataforma TEISON.
- **Equipos con pagos vencidos:** No se cubrirá, por concepto de garantía, ningún producto o instalación con facturas vencidas o morosidades del cliente derivadas de la adquisición del servicio y/o producto.

## Buenas prácticas en el uso de cargadores

Mantener tu cargador de vehículo eléctrico (VE) en óptimas condiciones es una inversión inteligente que asegura su eficiencia, seguridad y una larga vida útil. Basado en las mejores prácticas de la industria y recomendaciones de expertos, he recopilado un listado de acciones clave que puedes implementar.

### 1. Manejo del Cable y Conector (La "Manguera")

No lo dejes tirado en el suelo: Evita que el cable quede enredado o en el suelo, especialmente en entradas de vehículos o garajes donde pueda ser pisado o arrollado. Esto previene daños internos en los conductores.

Guárdalo correctamente: Después de cada uso, enrolla el cable de forma holgada (sin hacer nudos ni curvaturas muy cerradas) y colócalo en su soporte o gancho. No lo dejes colgando si no está diseñado para soportar su propio peso de forma permanente.

Sujeta siempre el conector, no el cable: Para desconectar el cargador del vehículo o de la estación, tira siempre del cabezal del conector, nunca del cable. Tirar del cable puede aflojar las conexiones internas con el tiempo.

Protege el conector del suelo: Cuando no esté en uso, coloca el conector en su base o soporte. Evita que quede arrastrándose por el suelo, donde puede acumular tierra, humedad o ser dañado.

### 2. Durante el Proceso de Carga

Apagar el vehículo: Aunque muchos vehículos modernos permiten cargar mientras están "encendidos" (en modo accesorio), lo más recomendable y seguro es que el vehículo esté completamente apagado durante la carga. Esto evita consumos innecesarios que pueden alargar el tiempo de carga y protege los sistemas electrónicos.

Conexión segura: Asegúrate de insertar el conector en el vehículo hasta que sientas o escuches un "clic" que indique que está firmemente sujeto. Una mala conexión puede generar sobrecalentamiento.

No uses adaptadores no certificados: Si necesitas un adaptador (por ejemplo, de Tipo 2 a Schuko), asegúrate de que sea de un fabricante confiable y esté certificado por la SEC. Los adaptadores baratos pueden no soportar la corriente continua y sobrecalentarse o derretirse.

### 3. Entorno y Condiciones

Mantén el área despejada: Asegúrate de que no haya objetos inflamables (latas de gasolina, trapos con aceite, etc.) cerca del cargador o del vehículo mientras se carga.

Protección contra el clima extremo: Si bien los cargadores están diseñados para exteriores, si es posible, busca proteger el cable y el conector de la exposición directa y prolongada al sol, la lluvia intensa o el granizo cuando no estén en uso. El sol puede reseca y agrietar los materiales plásticos con los años.

### 4. Lo que NO Debes Hacer (Las Prohibiciones Clave)

No uses el cargador si el cable está dañado: Si ves cortes, aplastamientos o cables expuestos en la manguera, no lo uses. Contacta a un servicio técnico inmediatamente.

No sumerjas el conector en agua: Aunque es resistente a la intemperie, no debes sumergir el conector en agua ni usar chorros de agua a presión para limpiarlo.

No fuerces el conector: Si el conector no entra suavemente en la toma del vehículo, no lo fuerces. Revisa que no haya obstrucciones y que ambos sean compatibles.

No "enrolles" el cable mientras está en uso o caliente: Espera a que el cable se enfríe antes de guardarlo o enrollarlo, especialmente después de una carga rápida. Enrollarlo caliente puede generar tensiones internas



y dañar el aislamiento con el tiempo.