

## GARANTÍA LIMITADA DE TESLA POWERWALL (EE. UU.)

Fecha de entrada en vigor: 24 de mayo de 2017

Se aplica a:

Powerwall 2 CA de 13,5 kWh	Referencia 1108567-xx-x
Gateway	Referencia 1099752-xx-x
Backup Gateway	Referencia 1118431-xx-x
Medidor de Gateway	Referencia 1112484-xx-x

### Garantía limitada de diez años

Tesla, Inc. garantiza que:

(1) Su Powerwall estará libre de defectos durante los diez años siguientes a la fecha de instalación inicial; y

(2) Su Powerwall tendrá una capacidad de energía de 13,5 kWh en su fecha de instalación inicial, y retendrá la capacidad de energía tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Aplicación	Retención de Energía <sup>1</sup>	Limitación de Funcionamiento
Autoconsumo solar <sup>2</sup> o control basado en el tiempo <sup>3</sup> , y respaldo <sup>4</sup>	70 % a los 10 años de la fecha de instalación inicial	Ciclos ilimitados
Cualquier otra aplicación o combinación de aplicaciones	70 % a los 10 años de la fecha de instalación inicial	37.8 mWh de rendimiento acumulado <sup>5</sup>

Tenga en cuenta que esta Garantía limitada (incluida su duración) está sujeta a un número importante de exclusiones y limitaciones que se establecen en detalle a continuación.

### Remediaciones

Si su Powerwall no cumple con la Garantía limitada anterior, Tesla, a su entera discreción, reparará su Powerwall (con piezas nuevas o renovadas), sustituirá su Powerwall con un producto equivalente (nuevo o renovado) o le reembolsará el precio de mercado de un producto equivalente en el momento de la reclamación de la garantía. Si su Powerwall es reparada o reemplazada bajo esta Garantía limitada, el resto del período de garantía original se aplicará al producto reparado o sustituido. Bajo ninguna circunstancia se ampliará el período de garantía original como resultado de la reparación o sustitución de su Powerwall.

<sup>1</sup> Expresada como el % de 13.5 kWh de la capacidad nominal.

<sup>2</sup> Almacenamiento de energía generada por una placa solar in situ, y uso de esa energía almacenada para autoconsumo diario.

<sup>3</sup> Almacenamiento de energía generada por la red o una placa solar in situ, y uso de esa energía almacenada para programación de la carga.

<sup>4</sup> Almacenamiento de energía generada por la red o una placa solar in situ, y uso de esa energía almacenada como energía de reserva.

<sup>5</sup> Medido en la salida de CA de la batería.

## **¿Qué productos están cubiertos?**

Esta Garantía limitada se aplica a cualquier Powerwall Tesla que (1) se haya comprado a Tesla o a un instalador certificado por Tesla en los Estados Unidos de América; (2) tenga una de las referencias enumeradas anteriormente; y (3) se haya instalado en los Estados Unidos de América. Póngase en contacto con Tesla si no está seguro si le compró su Powerwall a un instalador certificado por Tesla.

## **¿Quién puede presentar una reclamación?**

Las reclamaciones de la Garantía limitada pueden realizarse por o a nombre del usuario final que adquirió el Powerwall y lo utilizó por primera vez. Un propietario posterior del Powerwall que proporciona un comprobante de propiedad también tiene derecho a realizar reclamaciones de la Garantía limitada.

**Acuerdo de arbitraje.** Por favor lea cuidadosamente esta disposición, que aplicará en cualquier disputa entre usted y Tesla, Inc. y sus filiales (en conjunto "Tesla").

En caso de un problema o conflicto entre nosotros, por favor envíe una notificación por escrito a Tesla a la dirección de correo electrónico [energyresolutions@tesla.com](mailto:energyresolutions@tesla.com) donde describa la naturaleza del conflicto y la compensación que pretende.

Si no se alcanza una resolución en un plazo de 60 días, Tesla y usted aceptan que cualquier conflicto surgido o derivado de cualquier aspecto de la relación entre nosotros no será decidido por un juez o un jurado, sino por un único árbitro en un arbitraje administrado por la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association, AAA). Esto incluye las reclamaciones planteadas antes de este acuerdo, incluyendo las reclamaciones relacionadas con las declaraciones sobre nuestros productos. Alternativamente, usted puede optar por no someterse al arbitraje, según se describe a continuación.

Se aplicarán las Reglas de Arbitraje del Consumidor de la AAA. Abonaremos la totalidad de los honorarios de la AAA para cualquier arbitraje. El arbitraje tendrá lugar en la ubicación que mejor le convenga a usted según su residencia. Para obtener más información sobre las Normas y el proceso para iniciar un arbitraje, puede llamar a cualquier oficina de AAA o acudir a [www.adr.org](http://www.adr.org).

El árbitro puede sólo resolver los litigios entre usted y Tesla de manera individual. El árbitro no puede conceder compensación a alguien que no sea una de las partes, y es no podrá unificar reclamaciones. En otras palabras, usted y Tesla pueden presentar reclamaciones uno contra el otro únicamente en su capacidad individual y no como demandante o miembro de una acción popular o colectiva. Si un tribunal o árbitro decide que cualquiera de las limitaciones de esta sección no puede aplicarse en una reclamación específica para compensación o reparación (como una medida cautelar o resolución declaratoria), entonces esa reclamación o reparación (y sólo esa reclamación o reparación) deberá separarse del proceso de arbitraje y podrá presentarse ante el tribunal y cualesquiera otras reclamaciones se deberán arbitrar.

Si lo prefiere, en su lugar puede llevar su conflicto individual a un tribunal de instancia.

Puede renunciar al arbitraje en los 30 días siguientes a la aceptación de los términos de esta Garantía limitada, enviando una carta a P.O. Box 15430, Fremont, CA 94539-7970, indicando su nombre y la intención de no someterse a la cláusula de arbitraje. Si no renuncia, este acuerdo de arbitraje sustituye a cualquier otro acuerdo de arbitraje diferente entre nosotros, incluyendo cualquier acuerdo de arbitraje en un contrato de arrendamiento o de financiamiento.

## **Limitaciones y Renuncia de responsabilidad**

**ESTA GARANTÍA LIMITADA ES LA ÚNICA GARANTÍA EXPLÍCITA RELACIONADA CON SU POWERWALL.** Cualquier otro tipo de garantías, remediaciones y condiciones, ya sean orales, escritas, estatutarias, expresas o implícitas (incluidas otras garantías de comerciabilidad e idoneidad para un fin determinado, y garantías contra defectos ocultos o latentes) quedan expresamente excluidas. Si esas garantías no pueden ser renunciadas, Tesla limita la duración y las remediaciones de dichas garantías a las duraciones y remediaciones que se describen en esta Garantía limitada.

## **Relación con la legislación aplicable**

Esta Garantía limitada le otorga derechos legales específicos. También puede tener derechos legales diferentes que varían en función de cada estado. Por ejemplo, algunos estados no permiten limitaciones en la duración de una garantía implícita, lo que significa que las limitaciones de la sección "Limitaciones y renuncia de responsabilidad" podrían no ser aplicables en su caso. Los términos de esta Garantía limitada se aplicarán hasta donde lo permita la legislación aplicable. Para obtener una descripción completa de sus derechos legales, debe consultar la legislación aplicable en su jurisdicción.

## **Exclusiones generales**

Esta Garantía limitada no se aplica a defectos o déficits de capacidad energética resultantes de cualquiera de los siguientes supuestos: (i) uso indebido, abuso o negligencia, (ii) accidentes o eventos de fuerza mayor, incluyendo, sin limitarse a, tormentas eléctricas, inundaciones, terremotos, incendios, u otros eventos fuera del control razonable de Tesla; (iii) almacenamiento, instalación, puesta en marcha, reparación o modificación de su Powerwall o apertura de la carcasa externa de su Powerwall realizada por alguien ajeno a Tesla o que no sea un instalador certificado Tesla; (iv) no operar o mantener su Powerwall de conformidad con el Manual del propietario; (v) cualquier intento de modificación de su Powerwall, ya sea por medios físicos, programación o por cualquier otro método, sin el consentimiento expreso por escrito de Tesla; o (vi) desmontaje y reinstalación de su Powerwall en una ubicación distinta de la original, sin el consentimiento expreso por escrito de Tesla.

Además, esta Garantía limitada no cubre (a) el uso y desgaste normal, así como deterioro o defectos superficiales, abolladuras o marcas que no afecten el rendimiento de su Powerwall; (b) los ruidos o vibraciones que no sean excesivos o inusuales y no repercutan en el rendimiento de su Powerwall; (c) los daños o deterioros que se produzcan después de la expiración o anulación del período de garantía; o (d) el robo de su Powerwall o de cualquiera de sus componentes.

## **Exclusión por fallo en la conexión a Internet o fallo en el registro de su Powerwall**

Para proporcionar esta Garantía limitada por el período completo de garantía de diez años, Tesla requiere la capacidad de actualizar su Powerwall mediante actualizaciones de firmware remotas. La instalación de estas actualizaciones remotas puede interrumpir el funcionamiento de su Powerwall durante un corto período de tiempo. Mediante la instalación de su Powerwall y su conexión a Internet, da usted su consentimiento a Tesla para actualizar su Powerwall mediante estas actualizaciones remotas de forma puntual y sin previo aviso. Si su Powerwall no se conecta a Internet durante un período prolongado, o no se ha registrado en Tesla, quizás no podamos proporcionarle importantes actualizaciones de firmware remotas. En estas circunstancias, es posible que no podamos satisfacer el plazo completo de su Garantía limitada de diez años.

Preferiríamos evitar esto, así que intentaremos ponernos en contacto con usted si la conexión a Internet de su Powerwall se interrumpe durante un período prolongado. Si no compró su Powerwall directamente a Tesla o a nuestro afiliado, **registre su Powerwall con Tesla**<sup>6</sup> para que podamos contactarlo si es necesario. Incluso si no podemos aplicar completamente su Garantía limitada de diez años por las razones mencionadas anteriormente, le proporcionaremos cobertura de Garantía limitada por un mínimo de cuatro años a partir de la fecha de instalación inicial de su Powerwall, de acuerdo con las exclusiones y limitaciones establecidas en esta Garantía limitada.

### **Advertencia de la Proposición 65 de California**

Estamos obligados a informarle que las baterías de iones de litio pueden contener sustancias químicas conocidas en el estado de California como causantes de cáncer, defectos de nacimiento y daños reproductivos. No esperamos que entre en contacto con cualquier parte de su Powerwall que no sea la carcasa externa. Si lo hace, lávese las manos posteriormente.

### **Modificaciones y renunciaciones**

Ninguna persona o entidad, incluidos los empleados o representantes autorizados de Tesla, pueden modificar o renunciar a cualquier parte de esta Garantía limitada. Tesla ocasionalmente puede ofrecer pagar parte o todo el costo de determinadas reparaciones que no estén cubiertas por esta Garantía limitada, ya sea para determinados modelos de Powerwall o en ocasiones puntuales, basadas en casos concretos. Tesla se reserva el derecho de hacer lo anterior en cualquier momento, sin incurrir en ninguna obligación de hacer un pago similar a otros propietarios de Powerwall.

### **Limitación de responsabilidad**

**TESLA NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS CONSECUENCIALES, INCIDENTALS, INDIRECTOS, ESPECIALES, EJEMPLARES O PUNITIVOS QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTA GARANTÍA LIMITADA, INDEPENDIENTEMENTE DE LA FORMA DE ACCIÓN, E INDEPENDIENTEMENTE DE SI SE HA INFORMADO A TESLA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS O DE SI ESTOS SE PODRÍAN HABER PREVISTO. LA RESPONSABILIDAD DE TESLA DERIVADA DE UNA RECLAMACIÓN EN VIRTUD DE LA PRESENTE GARANTÍA LIMITADA NO EXCEDERÁ LA CANTIDAD QUE USTED PAGÓ POR SU POWERWALL.**

**ALGUNOS ESTADOS NO PERMITEN, O RESTRINGEN, LA EXCLUSIÓN O LA LIMITACIÓN DE DAÑOS, INCLUIDOS LOS INCIDENTALS O CONSECUENCIALES, POR LO QUE LA LIMITACIÓN O LA EXCLUSIÓN ANTERIOR PUEDE QUE NO SE APLIQUE A SU CASO, O QUE SOLO SE APLIQUE EN UN GRADO LIMITADO.**

---

<sup>6</sup> El instalador certificado Tesla que le vendió su Powerwall debería ofrecerle la oportunidad de registrar su Powerwall durante el proceso de puesta en marcha. Para registrarse, deberá aceptar la Política de privacidad de clientes de Tesla ([www.tesla.com/legal](http://www.tesla.com/legal)). Si no se registra en el momento de la instalación, puede hacerlo poniéndose en contacto con nosotros en la dirección de correo electrónico o los números de teléfono que aparecen al final de esta Garantía limitada.

### **Limitación de uso**

**SU POWERWALL NO ESTÁ DISEÑADA PARA UTILIZARSE COMO FUENTE DE ALIMENTACIÓN PRINCIPAL O DE RESERVA PARA SISTEMAS DE SOPORTE VITAL, OTROS EQUIPOS MÉDICOS O CUALQUIER OTRO USO EN EL QUE EL FALLO DEL PRODUCTO PUEDA PROVOCAR LESIONES A LAS PERSONAS, PÉRDIDA DE VIDAS O DAÑOS CATASTRÓFICOS. TESLA RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD DERIVADA DE TAL USO DE SU POWERWALL. ADEMÁS, TESLA SE RESERVA EL DERECHO DE NEGARSE A REPARAR CUALQUIER POWERWALL UTILIZADA PARA ESTOS FINES Y RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL SERVICIO O DE LA DENEGACIÓN DE SERVICIO DEL POWERWALL EN DICHAS CIRCUNSTANCIAS.**

### **Ley aplicable**

Esta Garantía limitada se regirá por las leyes del estado donde el Powerwall está instalado, salvo en la medida en que sean incompatibles con la legislación federal o ya estén incorporadas en esta. La aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos para la venta internacional de mercancías queda expresamente excluida.

### **Proceso de reclamaciones**

Para presentar una reclamación bajo esta Garantía limitada, póngase en contacto con el instalador certificado Tesla que le vendió su Powerwall. Si no puede ponerse en contacto con el instalador certificado Tesla que le vendió su Powerwall, o si ha adquirido su Powerwall directamente en Tesla, debe dirigirse a la dirección, los números de teléfono o la dirección de correo electrónico que aparecen a continuación. Para que se procese una reclamación de garantía, debe incluir: i) la prueba de compra original de la Powerwall y las posteriores transferencias de propiedad, (ii) una descripción de los presuntos defectos, y (iii) el número de serie y fecha de instalación original de su Powerwall. Antes de devolver cualquier producto Tesla, debe solicitar a Tesla un número de RMA (Autorización de devolución de mercancía) enviando un Formulario de solicitud de servicio en el enlace indicado a continuación.

## Detalles de contacto de Tesla

- **Sitio web de Tesla para enviar un formulario de solicitud de servicio:**  
[www.tesla.com/support/powerwall](http://www.tesla.com/support/powerwall)
- **Correo electrónico de Tesla:** [powerwallsupport@tesla.com](mailto:powerwallsupport@tesla.com)
- **Dirección de Tesla:** 3500 Deer Creek Road, Palo Alto, California 94304,  
Attn: Reclamaciones de garantía de Powerwall
- **Números de teléfono de Tesla:**
  - Australia: +61 1 800 294431
  - Austria: +43 800 80 2480
  - Bélgica: +32 800 26614
  - Canadá: +1 (877) 798-3752
  - España: +34 911 982 624
  - Francia: +33 18 288 5096
  - Alemania: +49 800 724 4529
  - Irlanda: +44 800 098 8064
  - Italia: +39 800 59 6849
  - Luxemburgo: +35 280 08 0921
  - Países Bajos: +31 800 3837301
  - Nueva Zelanda: +64 800 99 5020
  - Portugal: +35 180 018 0397
  - Sudáfrica: +27 87 550 3480
  - Suiza: +41 800 002634
  - EE. UU.: +1 (877) 798-3752
  - Reino Unido: +44 800 098 8064
  - Japón: +81 3-6890-7700