Folleto de garantía y registro de mantenimiento Silence

EDICIÓN 08/2024

SILENCE

Garantía del vehículo y de la batería

Entrega al comprador

Este documento es la base para la tramitación de las solicitudes de garantía (las solicitudes de garantía no pueden ser procesadas si los documentos no se han rellenado o están incompletos):

VIN (número de identificación del vehículo)	Fecha de entrega
Nombre completo:	
Calle:	
Ciudad:	
Código postal:	
País:	
Teléfono / Móvil:	
e-mail:	Número de distribuidor

CONDICIONES DE GARANTÍA

General

1. SCUTUM LOGISTIC, S.L., con domicilio en c/ Còrsega 293, 08008 Barcelona (España) ("SILENCE"), ofrece a sus clientes una garantía para sus vehículos nuevos matriculados y operados en los países europeos que se indican a continuación, en todas sus partes integrantes, durante los plazos legalmente exigibles según la legislación nacional del país donde se adquiera el producto (la "Garantía").

2. Este plazo es de dos (2) años en la mayoría de los países europeos y de tres (3) años en algunos de ellos, como, por ejemplo, España o Suecia. En cuanto a la batería, SILENCE ofrece una garantía de tres (3) años o 360 ciclos de carga, lo que ocurra primero.

3. Durante este período de garantía (el "Período de Garantía"), SVD reparará o reemplazará gratuitamente cualquier pieza defectuosa del vehículo (en diseño, materiales o mano de obra), de acuerdo con las condiciones y excepciones estipuladas en el manual de usuario y en este folleto de garantía, según sea necesario para restablecer la conformidad del vehículo. Para obtener un servicio de garantía, debe llevar su vehículo SILENCE, a su cargo, a un Concesionario SILENCE o a un taller profesional. SILENCE o el servicio técnico correspondiente determinará el procedimiento de reparación o sustitución adecuado en función de la falta de conformidad de que se trate.

4. La reparación o sustitución de una pieza del vehículo no amplía la garantía original de otros componentes del producto. La operación de reparación o sustitución solo conllevará una extensión de la garantía de la pieza o piezas defectuosas de seis meses (en la mayoría de los países europeos) o 1 año (en una minoría de ellos, como España) a partir de la devolución del producto al usuario, y en lo que afecta a la falta de conformidad que motivó la reparación o sustitución inicialmente.

5. Siempre que se realice cualquier mantenimiento, trabajo mecánico, reparación y revisión del vehículo dentro de las condiciones de garantía descritas en el punto (1) anterior, es necesario llevar al concesionario o al servicio técnico donde se vaya a realizar el mantenimiento, el libro de mantenimiento facilitado por SCUTUM a tal efecto, correctamente cumplimentado.

6. Toda reparación o sustitución deberá realizarse en un plazo razonable y sin inconvenientes significativos para el consumidor, teniendo en cuenta la naturaleza de la reparación, la tecnología de las reparaciones y la disponibilidad de las piezas necesarias para ello.

7. Cualquier pieza sustituida por otra pasará a ser propiedad legítima de Silence.

8. SCUTUM se reserva el derecho de realizar modificaciones o mejoras en sus vehículos con el fin de mejorar sus prestaciones.

9. La red de servicios oficiales homologados por SILENCE para realizar cualquier mantenimiento o servicio técnico está disponible en la página web de SILENCE (www.silence.eco).

10. La Garantía es adicional a cualquier otro derecho de los clientes de su respectivo contrato de compra y no afecta a otros derechos legales.

Exclusiones

11. La garantía no cubre:

(a) Defectos causados por materiales suministrados por el propio Comprador.
(b) Piezas consumibles: discos de freno, fusibles, neumáticos, cables, puños, pegatinas, piezas de goma, lubricantes, etc.
(c) Defectos causados por una reparación, ajuste, mantenimiento o cualquier otro procedimiento ajeno a las especificaciones de SILENCE, como, por ejemplo, la instalación de piezas no autorizadas por SILENCE.
(d) Defectos causados por el uso de recambios, accesorios, lubricantes u otros fluidos no originales que no sean de naturaleza y/o calidad equivalente a los originales.
(e) Piezas, accesorios u otros equipos SILENCE no originales.
(f) Defectos causados por la transformación o modificación del Vehículo.
(g) Defectos debidos al envejecimiento o a un almacenamiento prolongado (cambio en el tono de la pintura, agrietamiento de la pintura u otros daños).
(h) El desgaste normal derivado del uso, como el desgaste de la batería, del sillín, de los caballetes, etc., así como el deterioro normal de la pintura, el revestimiento u otros elementos estéticos.
(i) Defectos causados por incumplimiento de las instrucciones de mantenimiento de SILENCE.
(j) Daño por transporte y almacenamiento incorrecto.
(k) Cualquier trabajo mecánico realizado por personas ajenas a un servicio técnico.
(l) Daños causados por accidentes meteorológicos, catástrofes, incendios, colisiones y/o accidentes de tráfico, daños intencionados, robos o daños derivados de estos.
(m) Daño causado por productos químicos, excremento de animales, agua salina, sal u otros materiales similares.
(n) Defectos causados por un uso inadecuado, como conducción anormal, participación en cualquier tipo de competición, uso en carreteras en mal estado o zonas hostiles, no cargar la batería periódicamente como se indica en el manual de usuario, etc.
(o) Defectos causados por el retraso en llevar a reparar el vehículo lo antes posible desde que surge el defecto.
(p) Sensaciones percibidas que no afectan al rendimiento ni al funcionamiento del vehículo, como ruidos del motor, vibraciones, holguras, etc.
(q) Si el Vehículo es apto para el uso al que habitualmente se destina, y/o muestra la calidad y prestaciones normales en un vehículo de estas características, de acuerdo con su naturaleza y/o las características descritas por SILENCE, o se ajusta a la descripción realizada por SILENCE.
(r) Si la falta de conformidad se basa en un hecho que el Comprador no pueda razonablemente desconocer.
(s) Gastos derivados del mantenimiento periódico.
(t) Compensaciones económicas por el período de mantenimiento y reparación, estando o no éste bajo la cobertura de la Garantía: pérdida de tiempo, pérdidas comerciales, gastos por vehículos de alquiler, etc.

Peculiaridades de la batería

12. Para que una batería se considere defectuosa y, por tanto, sujeta a la cobertura de la garantía, debe cumplirse una de las dos condiciones siguientes:

(a) La tensión en los bornes del pack de baterías, medida a plena carga y con una resistencia de 10 Kohm conectada entre sus bornes, es inferior a 48 V.

(b) La energía suministrada por la batería a una carga que absorbe una corriente equivalente a 1C (donde C es la capacidad nominal de la batería), medida en el intervalo entre una batería totalmente cargada y una batería totalmente descargada a una temperatura ambiente de 25 ± 3 ºC, es inferior al 70 % de la capacidad nominal del pack de baterías.

13. No obstante el cumplimiento de cualquiera de las condiciones descritas en las letras a) y b). anterior, la garantía no será efectiva si se da alguna de las siguientes situaciones:

- Si la etiqueta de sellado del pack de baterías está rota o rasgada.
- Si los elementos que identifican el pack de baterías y/o sus componentes (números de serie, etiquetas de identificación, etc.) han sido borrados, modificados o alterados.
- Si personal no autorizado ha realizado cualquier intervención (modificación, reparación, etc.) en el pack de baterías.
- En caso de utilización de cargadores distintos a los suministrados con el vehículo o como recambios originales.
- En caso de conexión del cargador a una red eléctrica con características (tensión y/o frecuencia) diferentes de las especificadas en el manual de usuario.
- En caso de manipulación y/o modificación no autorizada de los componentes del sistema eléctrico y/o electrónico del vehículo (cargador, BMS, accionamiento del motor, motor, unidades electrónicas y unidades de control, elementos de control y sensores, elementos de protección - fusibles, etc.-, relés y contactores, instalación eléctrica, etc.) incluyendo la modificación de los programas de control o de cualquier parámetro de configuración (hardware y/o software) de cualquiera de estos elementos.
- En caso de daños mecánicos producidos por caídas, golpes, impactos, etc. que afecten a la caja del pack de baterías, a las baterías de su interior o a los elementos de conexión (cables, conectores, etc.)
- Si el usuario no respeta los tiempos máximos entre operaciones de carga especificados en el manual de usuario del vehículo.
- Defectos derivados del uso del vehículo con la batería descargada.
- Defectos derivados del uso o almacenamiento del vehículo (incluidas las operaciones de carga) en condiciones ambientales (temperatura, humedad) fuera de los rangos de funcionamiento especificados en el manual de usuario del vehículo.
- Defectos debidos a la no realización de las operaciones de mantenimiento y/o revisión especificadas por SILENCE.
- Defectos debidos a la instalación o conexión de cualquier equipo eléctrico y/o electrónico auxiliar no homologado que pueda provocar un consumo de corriente superior al máximo previsto o interferencias con el sistema eléctrico y la ECU.
- Defectos debidos a modificaciones en la carrocería y/o estructura del vehículo que puedan modificar las condiciones térmicas y de refrigeración del pack de baterías o de cualquier otro componente electrónico del sistema.
- Defectos debidos a la manipulación y/o modificación no autorizadas del cuadro de instrumentos del vehículo.

14. La autonomía del vehículo depende de múltiples factores, entre otros, el modo de conducción, la carga transportada, las condiciones del tráfico o la temperatura de funcionamiento. Por lo tanto, los kilómetros que puede recorrer el vehículo en el intervalo entre un pack de baterías completamente cargado y un pack descargado no pueden considerarse un compromiso contractual ni un defecto o fallo de la batería del vehículo que deba ser cubierto por la garantía.

Mantenimientos

15. Los vehículos SILENCE se fabrican con los más altos estándares de calidad y tecnología. Sin embargo, en todo vehículo el mantenimiento programado o no programado es esencial para que un funcionamiento correcto y eficaz. Por lo tanto, es esencial que los clientes de SILENCE realicen los servicios de mantenimiento regulares indicados en los manuales de usuario de los vehículos, siguiendo exactamente el programa de mantenimiento recomendado por SILENCE. En caso de condiciones atípicas, extremas o inusuales en lo referente a la meteorología, la vía pública, el uso del vehículo y/o los hábitos de conducción, podría ser necesario un mantenimiento adicional. Los defectos causados por un mantenimiento insuficiente o incorrecto no están cubiertos por la garantía.

16. También es necesario que los clientes de SILENCE realicen por sí mismos sus comprobaciones rutinarias periódicas, tal como se indica en los manuales de usuario. De lo contrario, es posible que los defectos producidos pasen desapercibidos y provoquen un deterioro del estado del vehículo, lo que puede conllevar la exclusión de Garantía.

17. Se recomienda encarecidamente encargar el mantenimiento periódico a distribuidores o talleres de la red SILENCE, debido a su conocimiento de los productos SILENCE. La red de servicios oficiales homologados por SILENCE para realizar mantenimiento y servicio técnico está disponible en la página web de SILENCE (www.silence.eco).

18. Los costes de piezas y mano de obra generados por el servicio de mantenimiento requerido o sugerido no están cubiertos por la Garantía.

19. El registro de mantenimiento debe utilizarse como un medio eficaz para recordar las revisiones de mantenimiento que deben realizarse en los vehículos SILENCE. También permitirá a SILENCE, al concesionario o taller SILENCE o al servicio técnico correspondiente hacer un seguimiento del estado y rendimiento del vehículo, lo que, a su vez, redundará en un mayor valor de reventa del mismo.

REGISTRO DE MANTENIMIENTO

VIN (número de identificación del vehículo)		
BP ID (BP NUMBER)	Batería derecha	
	Batería izquierda	

BP ID (BP NUMBER) REEMPLAZADA	BP ID (BP NUMBER) NUEVA	Fecha

Nº de inspección	Fecha	Kilometraje	Firma Servicio Oficial
FECHA DE MATRICULACIÓN	..... / ..... /		
1ª INSPECCIÓN ANTES DE	+ 3 meses ↓ ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	ó 1.500 km debe ser mayor que ↓	
1ª DATOS DE INSPECCIÓN	..... / ..... /		
1ª PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE	+ 1 año ↓ ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
2ª DATOS DE INSPECCIÓN	..... / ..... /		
2ª PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE	+ 1 año ↓ ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
3ª DATOS DE INSPECCIÓN	..... / ..... /		
3ª PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE	+ 1 año ↓ ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	

Nº de inspección	Fecha	Kilometraje	Firma Servicio Oficial
DATOS DE INSPECCIÓN	..... / ..... /		
4ª PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE	+ 1 año ↓ ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
5ª DATOS DE INSPECCIÓN	..... / ..... /		
5ª PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE	+ 1 año ↓ ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
6ª DATOS DE INSPECCIÓN	..... / ..... /		
6ª PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE	+ 1 año ↓ ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
7ª DATOS DE INSPECCIÓN	..... / ..... /		
7ª PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE	+ 1 año ↓ ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	

Nº de inspección	Fecha	Kilometraje	Firma Servicio Oficial
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
8ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
9ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
10ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
11ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
12ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
13ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	

Nº de inspección	Fecha	Kilometraje	Firma Servicio Oficial
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
14ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
15ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
16ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
17ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
18ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	
	DATOS DE INSPECCIÓN ..... / ..... /		
19ª	PRÓXIMA INSPECCIÓN ANTES DE ..... / ..... / ..... debe ser mayor que ↓	+ 1 año ↓ + 5.000 km ó ..... km debe ser mayor que ↓	