

Política de Garantía y Procedimiento RMA

Nespra S.L. — Condiciones Generales para Clientes Empresa

Nespra actúa como proveedor de soluciones IoT y, por tanto, no es fabricante directo de los gateways, ni de los sensores o accesorios suministrados. En este documento se describen las **condiciones y políticas generales** de garantía y devoluciones (RMA) como **guía principal** para nuestros clientes; sin embargo, la garantía y la gestión de RMA de dichos equipos quedan sujetas exclusivamente a las políticas de cada fabricante. Nespra facilitará la tramitación del RMA como intermediario, siguiendo los procedimientos, plazos y coberturas establecidos por cada marca. Para conocer el alcance de la garantía, periodos de cobertura, exclusiones y documentación requerida, el cliente deberá consultar las políticas publicadas en los sitios web oficiales de los respectivos fabricantes; **en caso de discrepancia, prevalecerán siempre los términos y condiciones del fabricante.**

1. Objeto, naturaleza y oponibilidad

- La presente Política regula la garantía de hardware y el procedimiento de RMA (Return Merchandise Authorization / Autorización de Devolución de Mercancía) aplicables a las ventas B2B realizadas por Nespra S.L. (en adelante, “Nespra”) a clientes profesionales o empresariales (en adelante, el “Cliente”).
- Esta Política forma parte de las Condiciones Generales de Contratación de Nespra. En caso de conflicto, el Pedido, el Acuerdo Marco (si lo hubiera) y estas Condiciones prevalecerán por ese orden, salvo pacto escrito en contrario.
- El Cliente declara actuar exclusivamente con finalidad profesional (no como consumidor).
- La aceptación de un Presupuesto/Pedido o la apertura de un RMA implica la adhesión del Cliente a esta Política.

2. Avisos esenciales y definiciones

- Determinados productos comercializados por Nespra —en particular, UG (Unified Gateway / Gateways LoRaWAN) y sensores LoRaWAN y NB-IoT, así como los accesorios— son fabricados por terceros. En esos casos, la garantía es la del fabricante y el RMA debe ser aprobado por el fabricante. Nespra gestiona el trámite (comunicaciones y logística) sin control ni responsabilidad sobre criterios, plazos o decisiones del fabricante.
- Instalación. Nespra no realiza ni responde de la instalación en cliente. Cualquier incidencia derivada de la instalación es responsabilidad de la empresa instaladora o partner. Si se notifica un presunto fallo de hardware, el Cliente/partner deberá aportar la información

necesaria (descripción de la instalación y del entorno, evidencias fotográficas y/o de vídeo, etc.) para justificar el supuesto mal funcionamiento antes de escalar a RMA.

Definiciones:

- IG: Industrial Gateway comercializado por Nespra.
- UG: Unified Gateway = Gateway LoRaWAN (garantía del fabricante).
- NM / Accesorios: Nesmotes y accesorios compatibles.
- EOL: fin de soporte/vida útil comunicado por Nespra o por el fabricante.
- Días hábiles: lunes a viernes laborables en la Comunidad Valenciana (España), salvo pacto distinto.

3. Cobertura de garantía por familias de producto

3.1. IG (Industrial Gateway – Nespra)

- Duración: 24 meses (2 años) desde la fecha de compra.
- Cobertura frente a defectos de materiales o fabricación bajo uso conforme a especificaciones.
- Verificada por Soporte una avería no resoluble por guías de troubleshooting, Nespra tramitará RMA.
- Plazo de sustitución: una vez aprobado el RMA por Soporte, Nespra enviará un reemplazo sin cargo en un máximo de 15 días hábiles desde dicha aprobación.
- El remedio podrá consistir, a discreción de Nespra, en reparación, sustitución por equipo nuevo o remanufacturado equivalente (misma o superior funcionalidad), o abono si el reemplazo no es razonablemente disponible.

3.2. UG (Gateways LoRaWAN), NM (Sensores LoRaWAN / NB-IoT) y Accesorios

- La cobertura, plazos y remedios (reparación/sustitución/abono) son los establecidos por el fabricante, que tiene la última palabra sobre la aceptación del RMA.
- Nespra gestiona el trámite sin asumir responsabilidad sobre criterios, plazos o resultado.
- Modelos y hojas de características: podrán consultarse en el Centro de Ayuda de Nespra (help.nespra.net). Si un modelo concreto no estuviera publicado, se acudirá a la página web del fabricante correspondiente.

3.3. Duración tras sustitución

La reparación o sustitución no extiende la garantía original; se mantiene el periodo restante o, en su caso, 90 días desde la entrega del reemplazo (lo que sea mayor), salvo disposición legal imperativa distinta o condiciones del fabricante.

4. Programa DOA y reemplazo avanzado

- Aunque los equipos se verifican antes del envío, si algún producto llegara DOA (Dead on Arrival), Nespra intentará gestionar un reemplazo avanzado.

- IG: el reemplazo será inmediato (sujeto a disponibilidad de stock). Portes: Nespra asume los costes de envío del reemplazo; el envío de los equipos defectuosos a Nespra corre a cargo del Cliente/partner.
- UG y Sensores: el reemplazo avanzado dependerá del stock del fabricante; Nespra se compromete a reducir tiempos al máximo, si bien no tiene control final sobre disponibilidad ni plazos. Portes: Nespra asume los costes de envío del reemplazo; el envío del equipo defectuoso al punto indicado corre a cargo del Cliente/partner.
- Para envíos adelantados/cross-shipment, Nespra podrá exigir garantía financiera (p. ej., preautorización).

5. Exclusiones

- Instalación incorrecta, configuraciones inapropiadas, cableado/PoE/fuentes de alimentación no conformes, antenas no homologadas, puesta en servicio contraria a manuales.
- Uso indebido, negligencia, golpes/impactos, líquidos/corrosión, agentes químicos, sobrecargas, descargas eléctricas, ambientes fuera de especificación (temperatura, humedad, vibración, grado IP, EMC).
- Manipulación no autorizada, intento de reparación, modificaciones de hardware, o firmware/software no aprobados.
- Desgaste normal y consumibles (p. ej., baterías reemplazables, juntas, adhesivos, elementos de fijación), salvo defecto de fabricación.
- Falta, alteración o ilegibilidad de etiquetas/serial/DevEUI.
- Productos EOL (fin de soporte) desde la fecha comunicada.
- Daños indirectos o consecuenciales (p. ej., pérdida de datos, interrupción de negocio, lucro cesante). Ver §12.

6. Requisitos previos para abrir RMA

- Nespra no procesará RMA sin: (i) verificación de identidad del Cliente/partner, (ii) prueba de compra (factura/pedido), (iii) número de serie/DevEUI, y (iv) ejecución de las guías de diagnóstico indicadas por Soporte.
- El Cliente aportará evidencias suficientes: descripción detallada, condiciones de uso/entorno, logs, fotos/vídeos, historial de firmware, fecha del primer fallo y frecuencia.
- En incidencias vinculadas a instalación, el Cliente/partner deberá aportar la documentación mínima de instalación y evidencias indicadas en §2.2.

7. Procedimiento RMA (pasos)

- Apertura de ticket: <https://help.nespra.net/hc/es/requests/new> — Tipo: RMA | Asunto: DevEUI | Descripción: problema detallado | Adjuntos: evidencias.
- Envío del equipo (cuando Soporte lo indique) a: Nespra S.L. — Edificio Lanzadera, Muelle de la Aduana s/n, 46024 Valencia (España).

- Recepción y diagnóstico. Nespra confirmará aceptación/denegación del RMA (por Nespra en IG; por fabricante en UG/Sensores/NM/Accesorios cuando aplique) y comunicará el remedio correspondiente.
- Devolución obligatoria del material defectuoso. Aprobado un RMA con reemplazo, si el Cliente no devuelve el material defectuoso a Nespra en 15 días desde la recepción del/los reemplazos, Nespra podrá facturar los equipos/materiales suministrados en el RMA.

8. Logística, impuestos y aranceles

- Portes de ida (Cliente → Nespra): a cargo del Cliente.
- Portes de vuelta (reemplazo Nespra → Cliente/partner): a cargo de Nespra.
- Riesgo y embalaje. El Cliente es responsable del embalaje adecuado y asume el riesgo de pérdida/daño hasta la recepción efectiva por Nespra (se recomienda seguimiento y seguro).
- Impuestos y aranceles: los asume el Cliente/partner. Para envíos internacionales, salvo pacto escrito distinto, el Cliente soportará aranceles, impuestos y trámites aduaneros.

9. Datos, seguridad y confidencialidad

- Nespra no trata datos personales en el marco de la garantía/RMA.
- Con carácter general, el Cliente deberá respaldar y eliminar cualquier dato o configuración sensible antes del envío.
- Si de forma excepcional pudiera accederse a datos durante pruebas/diagnóstico, Nespra actuará con deber de reserva y, si fuera necesario, se formalizará el correspondiente acuerdo específico.

10. EOL — fin de soporte

- La vida útil del producto finaliza en la fecha EOL publicada por Nespra o por el fabricante.
- Nespra realizará, cuando sea viable, un preaviso mínimo de 6 meses antes de la fecha efectiva de EOL.
- A partir de EOL no aplica soporte ni garantía comercial, sin perjuicio de derechos imperativos que resulten aplicables.

11. Fuerza mayor

- Ninguna de las partes será responsable por retrasos o incumplimientos debidos a acontecimientos fuera de su control razonable, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, desastres naturales, incendios, inundaciones, actos de terrorismo o de autoridad pública, huelgas u otros conflictos laborales generales, guerras, insurrecciones, pandemias/epidemias, interrupciones masivas de suministro o servicios esenciales, o cambios regulatorios que imposibiliten temporalmente el cumplimiento.
- La parte afectada deberá notificar a la otra parte con la mayor diligencia posible y mitigar razonablemente los efectos. La suspensión se limitará al tiempo estrictamente necesario para superar el evento de fuerza mayor.

12. Limitación de responsabilidad (B2B)

- En la medida legalmente permitida, la responsabilidad total de Nespra por cualquier reclamación vinculada a los productos se limita al importe efectivamente pagado por el producto afectado.
- Nespra no será responsable por daños indirectos, especiales, punitivos, incidentales o consecuenciales, incluyendo lucro cesante, pérdida de datos, pérdida de oportunidad de negocio o costes de sustitución no autorizados.
- Nada de lo anterior limita responsabilidades que no puedan excluirse por norma imperativa.

13. Incorporación y transparencia (LCGC)

- Esta Política se incorpora a la contratación de productos Nespra como condición general en los términos de la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de la Contratación.
- Nespra garantiza que la Política ha sido puesta a disposición del Cliente con carácter previo a la contratación, en términos claros, concretos y comprensibles.
- El Cliente reconoce su conocimiento y aceptación de la Política y su oponibilidad como parte integrante del contrato de compraventa B2B.

14. Transferencia de garantía

La garantía es transferible a un nuevo titular únicamente si se aporta prueba de compra y se mantiene la trazabilidad (serial/DevEUI). La transferencia no amplía plazos.

15. Exportación y cumplimiento

El Cliente se compromete a cumplir las leyes de exportación y control aplicables y a no destinar los productos a usos o destinos prohibidos por normativa.

16. Ley aplicable, jurisdicción y notificaciones

- Esta Política se rige por el Derecho español.
- Para cualquier cuestión no resuelta amistosamente, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Juzgados y Tribunales de Valencia (España), salvo norma imperativa distinta.
- Notificaciones: a través del Portal de ayuda o a las direcciones de contacto designadas en el Pedido.

17. Contacto de soporte / RMA

- Portal de ayuda: <https://help.nespra.net>
- Dirección de envío RMA: Nespra S.L., Edificio Lanzadera, Muelle de la Aduana s/n, 46024 Valencia, España
- Identificadores: DevEUI/serial, prueba de compra y datos de contacto del técnico del Cliente.