



Quality is our life

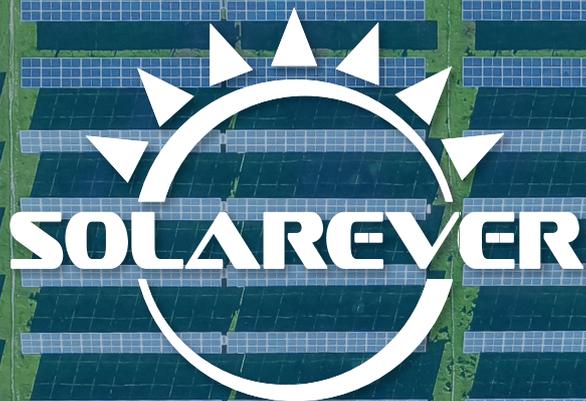


**GARANTÍA LIMITADA PARA
INVERSORES OFF-GRID Y
BATERÍAS
2025**

SOLAREVER

DEJA QUE EL SOL BENEFICIE CADA MOMENTO DE TU VIDA.

contacto@solarever.com.mx | www.solarever.com.mx



Quality is our life

CONTENIDO

01

2 AÑOS DE GARANTÍA
LIMITADA DE CALIDAD DEL
INVERSOR

02

5 AÑOS DE GARANTÍA
LIMITADA DE CALIDAD DE
LAS BATERÍAS

03

CONDICIONES DE
APLICACIÓN

04

TÉRMINOS EXCLUIDOS DE LA
COBERTURA DE LA GARANTÍA

05

FUERZA MAYOR

06

DIVISIBILIDAD

07

LIMITACIONES DE
RESPONSABILIDAD

08

PROCEDIMIENTO PARA
RECLAMAR UNA GARANTÍA

09

COMPROMISO DE RESPUESTA

1. 2 AÑOS DE GARANTÍA LIMITADA DE CALIDAD DEL INVERSOR

Solarever Tecnología de América, S.A. DE C.V (en lo sucesivo Solarever) garantiza al primer comprador de los inversores aislados/ fuera de red (off-grid) comercializados por Solarever (en adelante, los inversores) a la entrega de éstos, de estar libres de defectos de fabricación o materiales, bajo aplicación normal, condiciones de instalación y servicio adecuados.

El periodo de garantía por materiales y defectos de fabricación y funcionalidad es de 2 años a partir de la fecha de entrega.

En caso de defectos y tras la aceptación de la reclamación, este es el compromiso de que Solarever hará, a su elección, cualquiera de las dos: reparar o reemplazar los inversores defectuosos con un tiempo oportuno al comprador.

La reparación, reemplazo (nuevo o refurbished) o la emisión de una nota de credito deberá ser el único remedio previsto bajo la GARANTÍA LIMITADA DE PRODUCTO y no deberá ser extendida más allá de 2 años, periodo establecido en el presente documento y durante la compra.

La garantía no cubre daños o defectos causados por reparaciones o intentos de reparaciones desempeñados por nadie más que Solarever o proveedores de servicios autorizados. Se les recuerda a todos los clientes contactar con Solarever en cualquier momento para la asistencia y servicio inmediatos. Cualquier extensión de garantía debe ser autorizada previamente a la compra del producto. Solarever se reserva el derecho de reconocer o no una extensión de garantía generada por personal no autorizado de la empresa. No son aplicables inversores interconectados a la red, microinversores e híbridos, accesorios, ni productos fuera de catálogo.

2. 5 AÑOS DE GARANTÍA LIMITADA DE CALIDAD DE LAS BATERÍAS

Solarever Tecnología de América, S.A. DE C.V (en lo sucesivo Solarever) garantiza al primer comprador de las baterías de litio ferro-fosfato para uso fotovoltaico comercializadas por Solarever (en adelante, las baterías) a la entrega de éstos, de estar libres de defectos de fabricación o materiales, bajo aplicación normal, condiciones de instalación y servicio adecuados.

El periodo de garantía por materiales y defectos de fabricación y funcionalidad es de 5 años a partir de la fecha de entrega.

En caso de defectos y tras la aceptación de la reclamación, este es el compromiso de que Solarever hará, a su elección, cualquiera de las siguientes acciones: reparar, reemplazar o la emisión de una nota de credito las baterías defectuosas con un tiempo oportuno al comprador.

La reparación, reemplazo o emisión de una nota de credito deberá ser el único remedio previsto bajo la GARANTÍA LIMITADA DE PRODUCTO y no deberá ser extendida más allá de 5 años, periodo establecido en el presente documento y durante la compra.

La garantía no cubre daños o defectos causados por reparaciones o intentos de reparaciones desempeñados por nadie más que Solarever o proveedores de servicios autorizados. Se les recuerda a todos los clientes contactar con Solarever en cualquier momento para la asistencia y servicio inmediatos. Cualquier extensión de garantía debe ser autorizada previamente a la compra del producto. Solarever se reserva el derecho de reconocer o no una extensión de garantía generada por personal no autorizado de la empresa.

3. CONDICIONES DE APLICACIÓN

Esta garantía será aplicable siempre y cuando el producto haya sido utilizado de acuerdo con las especificaciones del manual de instalación y ficha técnica del fabricante, y no haya sido objeto de modificaciones, reparaciones o alteraciones no autorizadas por el departamento responsable de Solarever.

La garantía no cubre daños logísticos, uso indebido, negligencia, instalación inadecuada, desastres naturales u otros eventos fuera del control del fabricante.

Para hacer efectiva esta garantía, se requerirá presentar una prueba de compra válida que indique la fecha de entrega del producto.

Se les recuerda a todos los clientes contactar con Solarever en cualquier momento para la asistencia y servicio inmediatos.

4. TÉRMINOS EXCLUIDOS DE LA COBERTURA DE LA GARANTÍA

Solarever se reserva el derecho de no hacer válida la garantía para inversores y baterías si los defectos o daños son resultado de una de las siguientes causas:

- a) Desgaste natural y uso ordinario del producto.
- b) Daños ocasionados durante el transporte, embarque o desembarque de los equipos.
- c) Instalación incorrecta o inapropiada, como la ausencia de un sistema de tierra, la falta de elementos de protección adecuados en corriente directa y alterna, conexiones deficientes, arcos eléctricos u otros daños derivados de una conexión inadecuada, instalación en exteriores cuando el manual de instalación lo contraindique, insuficiente ventilación, o el uso de accesorios o conectores no autorizados o diferentes a los especificados en el manual de instalación.
- d) Exposición a condiciones ambientales desfavorables que no cumplan con las especificaciones del producto, tales como exceso de humedad, polvo, descargas o sobrecorrientes por caída de rayos, temperaturas de carga y descarga inferiores a -10°C o superiores a 45°C , y rangos de humedad inferiores al 5% o superiores al 95% sin condensación.
- e) Uso u operación no autorizada o anormal.
- f) Negligencia o accidentes a causa de actos inseguros.
- g) Uso de material o reparaciones no autorizadas por Solarever.
- h) Ruptura de los sellos de garantía del fabricante original.
- i) Variaciones de tensión (voltaje) en corriente directa y alterna.
- j) Incumplimiento de la NOM-001-SEDE-Vigente.
- k) Incumplimiento del "Certificado de Cumplimiento" y del "Dictamen de verificación" emitida por la UIIE y UVIE respectivamente, especialmente en instalaciones que coexisten con la instalación del producto.
- l) El incumplimiento de los valores eléctricos recomendados por el fabricante en su ficha técnica.

m) Instalación en exteriores o sin cubierta de protección en equipos con clasificación IP20 o menor, según lo especificado en el manual de instalación y la ficha técnica del producto.

n) Conexión en paralelo de baterías que no sean del mismo lote, modelo y fabricante.

o) Mezcla de una batería antigua con una batería nueva (Se considera baterías nuevas aquellas que han tenido menos de 300 ciclos).

p) Instalación de una batería nueva en un sistema con una batería ya instalada, si el tiempo de instalación entre ambas excede un año.

q) Incumplimiento de la NOM-002-SCT/2003 (o su versión vigente) durante el manejo, almacenamiento o transporte de las mismas.

Esta garantía no cubre gastos ni costos asociados a la adecuación, instalación, remoción o solución de problemas en su sistema eléctrico, debido a las fallas que se enmarquen en los puntos mencionados.

Solarever cubre herramienta y horas hombre necesarias para reparar y enviar el producto al cliente. Solarever usará, a criterio del equipo de respuesta técnica, partes nuevas o reparadas para hacer válida la garantía, reparando o reemplazando el producto por equipos refurbish o nuevos esto no afecta el tiempo de garantía del equipo original. Solarever se reserva el derecho de usar partes de diseño original o mejorado para la reparación y reemplazo. Si Solarever repara o reemplaza el producto, esta garantía se mantiene para el tiempo restante en la garantía o 90 días posteriores a la recepción del producto por parte del cliente, considerando el lapso más prolongado. Todas las partes y productos reemplazados o removidos forman parte de la propiedad de Solarever. La factura original es requisito para hacer válida la garantía.

5. FUERZA MAYOR

Solarever no será responsable ante el cliente, ni directa ni indirectamente, de ningún incumplimiento o demora en la aplicación de sus obligaciones de garantía, que pudieran ser originadas por causas de fuerza mayor, tales como fenómenos naturales, guerra, motines, huelgas, u otros eventos de capacidad imprevista más allá del control de Solarever.

6. DIVISIBILIDAD

Si una parte, disposición o cláusula de esta garantía, o la aplicación de la misma a cualquier persona o circunstancia se considera inválida, nula o inejecutable, todas las otras disposiciones incluidas en esta garantía no serán afectadas y en consecuencia permanecerán en vigor y efecto.

7. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

En la medida permitida por la ley aplicable, la responsabilidad total de Solarever bajo esta garantía se limita exclusivamente a la reparación o reemplazo del producto defectuoso, según lo estipulado en esta política. Solarever no será responsable por daños incidentales, indirectos o consecuentes, incluyendo, pero no limitado a, la pérdida de beneficios, pérdida de uso del producto, o cualquier otro tipo de daño económico o comercial.

Solarever se reserva el derecho de modificar o actualizar esta política de garantía en cualquier momento y sin previo aviso. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el sitio web oficial de Solarever.

Esta política de garantía constituye el acuerdo completo entre el cliente y Solarever con respecto a la garantía de los productos mencionados y reemplaza cualquier acuerdo previo o contemporáneo, ya sea oral o escrito, relacionado con el mismo.

8. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR UNA GARANTÍA

El comprador debe notificar de inmediato a Solarever sobre cualquier reclamo cubierto por la garantía, adjuntando la evidencia correspondiente, el modelo y número de serie del inversor, los documentos de compra y la información de adquisición. Solarever evaluará y determinará la validez del reclamo, con solo su personal capacitado autorizado para definir el procedimiento de inspección. Las reclamaciones no serán aprobadas si hay alteraciones en los números de serie o falta de evidencia. En caso de reemplazo, el comprador debe devolver los productos a Solarever, asumiendo todos los costos de transporte y otros asociados con la instalación.

Los centros de soporte técnico autorizados para recibir material de garantía se encuentran en Calzada de Guadalupe s/n colonia el cerrito municipio Cuautitlán México, Estado de México, CP. 54730; o Carretera Colima-Manzanillo, km 38.3 s/n, Bayardo, Tecomán, Colima, México, CP 28934.

Solarever se compromete a proporcionar todos los servicios y asistencia necesarios, garantizando una respuesta rápida desde el momento de la reclamación hasta su resolución. En el caso de que se requiera asistencia remota para la reparación o validación de una garantía, es fundamental enviar evidencia suficiente, como fotos, videos, mediciones o monitoreo. De lo contrario, el equipo debe ser enviado al centro de atención.

Los gastos de envío del producto desde la localidad del cliente hasta el domicilio de Solarever serán responsabilidad del cliente. Sin embargo, los gastos de envío desde el domicilio de Solarever hacia la localidad del cliente serán cubiertos por Solarever, siempre y cuando la garantía sea válida. En caso contrario, el cliente deberá asumir este costo.

Una vez que el producto llegue al centro de soporte técnico, Solarever proporcionará una respuesta en un plazo máximo de 48 horas. En caso de autorizarse el cambio de producto, el tiempo de envío dependerá del transporte, el tipo de garantía y la disponibilidad del producto. Si la reparación o reemplazo no puede ser gestionado por Solarever, la garantía será manejada directamente por el proveedor original de los equipos, según el criterio del vendedor.

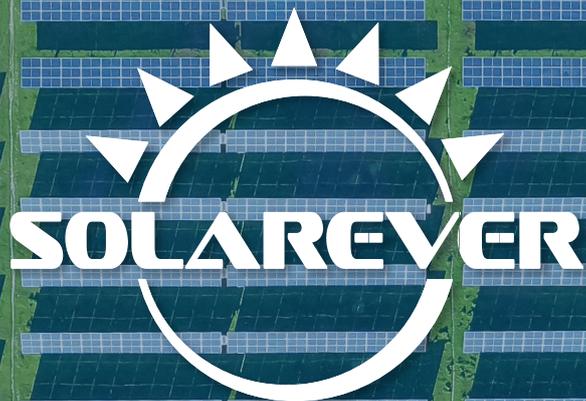
Para obtener más información sobre cómo realizar un reclamo de garantía, se puede consultar el documento **SE-QC-06 PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA LIMITADA**.

9. COMPROMISO DE RESPUESTA

El servicio de garantía ofrecido por Solarever aplica exclusivamente para los productos comercializados y adquiridos a través de la empresa. El tiempo de respuesta para la primera resolución será de 72 horas, siempre y cuando se disponga de la documentación y evidencia completa requerida. En este caso, se llevará a cabo el proceso de reclamación establecido en este documento.

Si fuese necesario reabrir el caso, el solicitante deberá cumplir con los requisitos adicionales indicados por el departamento correspondiente para que el proceso pueda continuar.

Elaborado por: Luis De la Cruz
Revisado por: Carlos Gutierrez
Autorizado por: Qu Zongtao
Fecha: 28/04/2025
Revisión: 9.0
Código: SE-QC-05G



Quality is our life

