



Quality is our life

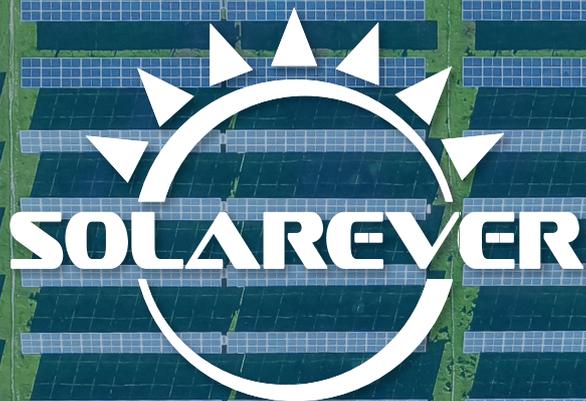


GARANTÍA LIMITADA PARA INVERSORES HÍBRIDOS Y BATERÍAS MARCA SOLAREVER 2025

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

5 AÑOS DE GARANTÍA
LIMITADA DE CALIDAD DEL
INVERSOR

02

10 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. 5 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 híbridos marca 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 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 tres: nota de credito al 80%, reparar o reemplazar los inversores defectuosos con un tiempo oportuno al comprador.

La nota de credito, reparación o reemplazo (nuevo o refurbished) 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.

2. 10 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 con la marca 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 período de garantía relativo a materiales, defectos de fabricación y funcionalidad abarca un lapso de 10 años a partir de la fecha de entrega o, en su defecto, hasta alcanzar los 6000 ciclos de carga y descarga de acuerdo al controlador de la batería "BMS" con el DOD recomendado al 90% según lo que ocurra primero.

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 las baterías defectuosas con un tiempo oportuno al comprador.

La nota de credito, reparación o reemplazo (nuevo o refurbished) deberá ser el único remedio previsto bajo la GARANTÍA LIMITADA DE PRODUCTO y no deberá ser extendida más allá de los 10 años originales, 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 invalidar la garantía de los inversores y las baterías en caso de que los defectos o daños identificados sean consecuencia de, al menos, uno de los siguientes motivos:

- a) Desgaste natural del producto debido al uso normal.
- b) Daños ocasionados durante el transporte, embarque o desembarque de los equipos.
- c) Instalación incorrecta o inadecuada, incluyendo, pero no limitada a:
 - Falta de puesta a tierra o de elementos de protección adecuados en corrientes directa y alterna.
 - Conexiones defectuosas, arcos eléctricos u otros daños derivados de una instalación deficiente.
- d) Exposición a condiciones ambientales adversas que exceden a las especificaciones del producto, tales como:
 - Humedad excesiva, acumulación de polvo o presencia de partículas contaminantes.
 - Descargas eléctricas o sobrecorrientes provocadas por tormentas eléctricas.
- e) Uso indebido, operación no autorizada o en condiciones anormales.
- f) Daños resultantes de negligencia, accidentes o en condiciones anormales.
- g) Uso de materiales o ejecución de reparaciones no autorizadas por Solarever.
- h) Variaciones de tensión en corriente continua (CD) y corriente alterna (CA) fuera de los rangos especificados.
- i) Incumplimiento de la NOM-001-SEDE-Vigente y del Código de Red.

- j) Falta de cumplimiento con el Certificado de Cumplimiento y el Dictamen de Verificación emitidos por la UIIE y la UVIE.
- k) Operación del equipo fuera de los valores eléctricos recomendados por el fabricante en su ficha técnica.
- l) Instalación en un entorno con un nivel de protección (IP) inferior al especificado para el equipo.
- m) Modificación o configuración de parámetros vía remota sin la autorización del personal técnico calificado del distribuidor o del fabricante.
- n) El uso combinado de baterías, inversores u otros componentes de marcas distintas a SOLAREVER será considerado una violación a las condiciones de garantía.
- o) 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 o costos relacionados con la adecuación, instalación, remoción o resolución de problemas en el sistema eléctrico que resulten de las fallas descritas en los puntos mencionados.

Solarever se responsabiliza por proporcionar las herramientas y el tiempo de trabajo necesarios para reparar y enviar el producto al cliente. A criterio de su equipo técnico, se podrán utilizar piezas nuevas o reparadas para hacer válida la garantía, ya sea mediante la reparación del producto o su reemplazo con equipos reacondicionados ('refurbish') o nuevos. Este proceso no afecta la vigencia de la garantía original del equipo. Asimismo, Solarever se reserva el derecho de emplear piezas con diseño original o mejorado para las reparaciones y reemplazos.

En caso de que Solarever repare o reemplace el producto, la garantía seguirá vigente durante el período restante de la garantía original o por un plazo de 90 días a partir de la recepción del producto por el cliente, aplicando el período más largo. Todas las piezas y productos reemplazados o retirados pasarán a ser propiedad de Solarever. La presentación de la factura original será un requisito indispensable para hacer válida esta garantía.

5. FUERZA MAYOR

Solarever no será responsable por cualquier incumplimiento o demora en la ejecución de sus obligaciones de garantía cuando estas se vean afectadas por circunstancias de fuerza mayor. Esto incluye, pero no se limita a, desastres naturales (terremotos, tormentas, inundaciones, incendios, entre otros), conflictos bélicos, disturbios civiles, huelgas, actos gubernamentales, fallas en la cadena de suministro o cualquier otro evento imprevisto que escape al control razonable de Solarever.

En caso de que ocurra un evento de fuerza mayor, Solarever tomará las medidas razonables para minimizar los efectos sobre el cumplimiento de la garantía y reanudará sus compromisos tan pronto como las condiciones lo permitan.

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

Dentro de los límites permitidos por la ley aplicable, la responsabilidad de Solarever bajo esta garantía se restringe exclusivamente a la reparación o el reemplazo del producto defectuoso, conforme a lo estipulado en esta política. Solarever no asumirá responsabilidad alguna por daños incidentales, indirectos o consecuentes, tales como pérdida de beneficios, imposibilidad de uso del producto o cualquier otro tipo de perjuicio 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 desde el momento de su publicación en el sitio web oficial de Solarever.

Esta política de garantía constituye el acuerdo íntegro entre el cliente y Solarever respecto a la garantía de los productos mencionados, y sustituye 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.

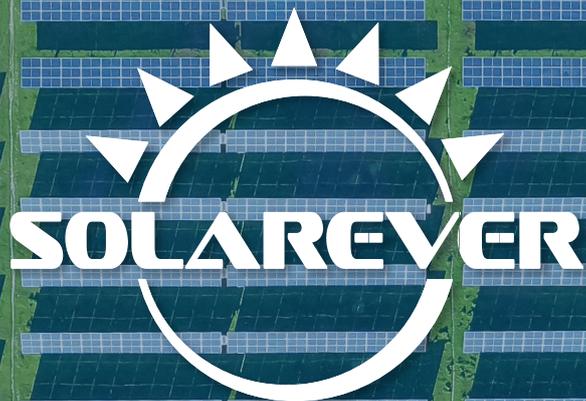
Para obtener más información sobre cómo realizar un reclamo de garantía, se puede consultar el documento **SE-QC-06 PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA LIMITADA**.

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: 2.0
Código: SE-QC-05



Quality is our life

