Grupo Solarever, S.A. de C.V. .				
Revisión	3	**PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA LIMITADA**	Código	GS-ST-PC-01
Fecha	15/05/2026		Páginas	10

Alcance y Limitaciones del Soporte Técnico

1. El Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever tiene como finalidad brindar asistencia técnica remota relacionada exclusivamente con los equipos, productos, plataformas y soluciones comercializadas por Grupo Solarever, basándose en la información oficial emitida por los fabricantes correspondientes, incluyendo manuales de usuario, fichas técnicas, guías de instalación, boletines técnicos, procedimientos oficiales y documentación autorizada vigente.
2. El soporte técnico proporcionado por Grupo Solarever comprende, de manera enunciativa más no limitativa:

    a. Atención de dudas técnicas relacionadas con el funcionamiento general de los equipos.
    b. Asistencia remota para procesos de configuración, parametrización, actualización, sincronización, vinculación y puesta en marcha de equipos fotovoltaicos.
    c. Orientación sobre interpretación de alarmas, códigos de error, eventos, parámetros operativos y mensajes del sistema.
    d. Apoyo en la interpretación de manuales, fichas técnicas, diagramas y documentación oficial emitida por fabricantes.
    e. Validación operativa básica del funcionamiento de los equipos mediante revisión remota de parámetros, evidencias, monitoreo y comportamiento reportado.
    f. Seguimiento y orientación relacionada con plataformas de monitoreo, aplicaciones móviles, portales web y sistemas de supervisión asociados a los productos comercializados por Grupo Solarever.
    g. Recepción, análisis y seguimiento de reportes relacionados con posibles fallas de fabricación, incidencias operativas y procesos de garantía conforme a las políticas vigentes.
    h. Solicitud y revisión de evidencias técnicas necesarias para procesos de diagnóstico, validación y reclamación de garantía.

3. El Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever brinda únicamente soporte remoto y, bajo ninguna circunstancia, realizará visitas físicas a sitio, inspecciones presenciales, supervisión de instalaciones, levantamientos técnicos, auditorías eléctricas o servicios de campo relacionados con la instalación, operación o diagnóstico de los equipos.
4. El Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever no presta servicios de ingeniería eléctrica, diseño de proyectos, cálculo eléctrico, memorias de cálculo, dimensionamientos, análisis de carga, coordinación de protecciones, cálculo de conductores, selección de protecciones eléctricas, estudios de calidad de energía,

estudios de puesta a tierra, validación normativa, análisis estructurales o cualquier otra actividad reservada a especialistas, ingenieros o instaladores responsables de los diversos sistemas instalados.

5. Toda recomendación, orientación o información proporcionada por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever tendrá carácter exclusivamente informativo y estará limitada a la interpretación de documentación oficial de fabricantes. En ningún caso dicha información deberá considerarse como sustituto de un proyecto ejecutivo, dictamen eléctrico, responsiva técnica o validación de ingeniería.

6. Será responsabilidad exclusiva del cliente, usuario final, integrador, instalador, contratista o responsable de obra:

a. Garantizar que la instalación eléctrica y fotovoltaica cumpla con las normativas, reglamentos y disposiciones locales aplicables, incluyendo la NOM-001-SEDE vigente, los lineamientos de interconexión de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), las disposiciones de la Comisión Reguladora de Energía (CRE) y demás regulaciones emitidas por la Secretaría de Energía (SENER) y otras autoridades competentes.
b. Contar con personal técnico, eléctrico o de ingeniería debidamente calificado para la ejecución, supervisión y validación de los trabajos realizados.
c. Verificar la correcta selección de conductores, protecciones, canalizaciones, sistemas de puesta a tierra, estructuras, dispositivos de desconexión y demás elementos eléctricos asociados al sistema.
d. Asegurar que las condiciones de instalación, operación y protección del equipo sean adecuadas y compatibles con las especificaciones del fabricante.

7. El Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever podrá negar, suspender o limitar la asistencia técnica cuando:

a. La información proporcionada por el cliente sea insuficiente, incorrecta o inconsistente.
b. Se soliciten actividades fuera del alcance técnico establecido en el presente documento.
c. Existan riesgos eléctricos, condiciones inseguras o posibles incumplimientos normativos.
d. El cliente solicite validaciones, autorizaciones o responsabilidades relacionadas con ingeniería, instalación eléctrica o diseño de sistemas.

8. Toda asistencia técnica proporcionada por Grupo Solarever estará limitada exclusivamente al alcance descrito en la presente sección y no implicará, bajo ninguna circunstancia, responsabilidad solidaria, corresponsabilidad técnica, dirección de obra, validación de instalación o aprobación de proyectos eléctricos por parte de Grupo Solarever.

Soporte Técnico por vía remota

1. El Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever brindará atención remota para dudas, aclaraciones, consultas técnicas, orientación operativa y seguimiento relacionado con el funcionamiento de los equipos fotovoltaicos. Sin embargo, para efectos de validación técnica, diagnóstico, revisión de fallas y levantamiento de evidencias para procesos de garantía, será requisito indispensable que el cliente se encuentre físicamente en el sitio de instalación al momento de realizar el soporte correspondiente.
2. La recolección y validación de evidencias deberá realizarse únicamente en sitio y por personal calificado, con el objetivo de garantizar que la información obtenida corresponda a las condiciones reales de operación e instalación del equipo reportado. Durante el proceso, el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever podrá solicitar la realización de pruebas, mediciones, verificaciones eléctricas, validaciones de configuración y demás procedimientos técnicos necesarios para determinar el origen de la incidencia reportada.
3. Será obligatorio el envío de todas las evidencias solicitadas por el Coordinador o Ingeniero de Soporte Técnico asignado al caso. Las evidencias deberán enviarse de manera correcta, completa, legible, en tiempo y conforme a las indicaciones proporcionadas por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever. Dichas evidencias podrán incluir, de manera enunciativa más no limitativa: fotografías, videos, diagramas eléctricos, dimensionamientos, registros de parámetros, mediciones, configuraciones, reportes de monitoreo y cualquier otra información técnica pertinente que contribuya al análisis y diagnóstico oportuno del equipo.
4. El envío incorrecto, incompleto, ilegible o fuera de las especificaciones solicitadas, así como la omisión parcial o total de las evidencias requeridas, podrá generar atrasos en el proceso de diagnóstico, reclamación y validación de garantía, así como en el reporte y escalamiento directo con los fabricantes correspondientes. Grupo Solarever no será responsable por retrasos, improcedencias o negativas en el proceso de garantía derivadas del incumplimiento en el envío adecuado de la información y evidencias solicitadas.
5. Cuando las evidencias proporcionadas no sean concluyentes o suficientes para validar el diagnóstico o determinar una posible falla atribuible al equipo, el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever podrá solicitar el envío físico del equipo para revisión y evaluación técnica en planta o laboratorio autorizado. Los gastos y costos derivados del envío del equipo hacia los laboratorios, centros de revisión o instalaciones autorizadas de Grupo Solarever deberán ser cubiertos por el cliente.
6. El Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever, bajo ninguna circunstancia, solicitará, permitirá o autorizará el ingreso de equipos a laboratorio, planta o centros de revisión técnica sin que exista previamente un caso de soporte debidamente registrado y autorizado conforme al procedimiento establecido. Lo anterior tiene como finalidad garantizar la correcta trazabilidad, control y seguimiento técnico de cada reclamación de garantía.
7. Asimismo, será requisito indispensable contar con las evidencias originales de instalación, operación y diagnóstico de los equipos fotovoltaicos reclamados antes de autorizar cualquier ingreso a laboratorio o proceso de validación de garantía. Dichas evidencias deberán corresponder específicamente al equipo reportado y cumplir con los lineamientos e indicaciones establecidas por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever. La ausencia, alteración, inconsistencia o falta de envío de las evidencias requeridas podrá derivar en atrasos, improcedencias o negativas en el proceso de validación y reclamación de garantía.
8. Una vez recibido el equipo para revisión, se realizarán pruebas técnicas y funcionales de acuerdo con la información proporcionada durante el levantamiento del caso. En caso de determinarse que el equipo opera correctamente o que la incidencia reportada no corresponde a una falla

atribuible al producto, el equipo será devuelto al cliente y los gastos de envío correspondientes deberán ser cubiertos por el cliente.

9. Cuando la incidencia pueda resolverse mediante soporte remoto, el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever proporcionará las indicaciones correspondientes para la solución del problema. En caso de requerirse el envío del equipo a planta, se notificará al vendedor correspondiente para dar seguimiento con el cliente y coordinar el proceso logístico aplicable.
10. Para iniciar formalmente el proceso de reclamación de garantía, deberá completarse el documento **GS-ST-RG-01 Rev.Vigente Formulario Reclamación de Garantía de Equipos Fotovoltaicos**. Dicho formato podrá ser proporcionado directamente por el vendedor correspondiente o por el Ingeniero de Soporte Técnico asignado al caso.
11. El Formulario de Reclamación de Garantía deberá ser llenado de manera completa, correcta y legible, incluyendo toda la información requerida para la validación del caso, tales como: números de serie del producto reportado, número de factura o comprobante de compra, datos generales del cliente, dirección de instalación, información de contacto, fecha de compra y demás información técnica aplicable. Para el caso de inversores de cadena, deberá adjuntarse adicionalmente el formato emitido por Grupo Solarever correspondiente a las características y condiciones de garantía aplicables al producto reportado.

    E-mail para envío de formato
    - st@solarever.com.mx
    - edgar.herrera@solarever.com.mx
    - pablo.reyes@solarever.com.mx
    - rodrigo.garcia@solarever.com.mx
    - noemi.ortiz@solarever.com.mx
    - pedro.leal@solarever.com.mx

    Gerente de zona
    - elena.sosa@solarever.com.mx
    - mayela.cifuentes@solarever.com.mx
    - mabel.valdes@solarever.com.mx
    - lidia.ayala@solarever.com.mx
    - juan.chuc@solarever.com.mx

Todos los equipos sujetos a revisión, diagnóstico técnico, validación o proceso de garantía deberán enviarse únicamente a los Centros de Soporte Técnico autorizados por Grupo Solarever, conforme a las indicaciones proporcionadas por el Departamento de Soporte Técnico. Bajo ninguna circunstancia deberán enviarse equipos a direcciones distintas a las previamente autorizadas.

Direcciones Autorizadas:

1. #410 Parque Industrial Interpark II Col. El Cerrito Calzada de Guadalupe s/n terreno denominado los Tejocotes, C.P. 54763. Cuautitlán Izcalli, México. BODEGA 14

Entrega y Recepción de Equipos para Revisión Técnica

El cliente deberá entregar el equipo sujeto a reclamación de garantía acompañado obligatoriamente del documento **GS-ST-RG-01 Rev.Vigente Formulario Reclamación de Garantía de Equipos Fotovoltaicos**, debidamente llenado con toda la información solicitada y de manera legible.

La entrega del equipo podrá realizarse de manera física en los Centros de Soporte Técnico autorizados por Grupo Solarever o mediante envío por paquetería, conforme a las indicaciones proporcionadas por el Ingeniero de Soporte Técnico asignado al caso.

Entrega mediante paquetería

- El documento **GS-ST-RG-01 Rev.Vigente Formulario Reclamación de Garantía de Equipos Fotovoltaicos** deberá colocarse impreso dentro de la caja del equipo enviado.
- En la parte exterior del empaque deberá colocarse, de manera visible y legible, el formato impreso **GS-ST-RG-02 Número de Ticket Grupo Solarever**, el cuál será proporcionado por el coordinador de Soporte Técnico asignado donde estará registrado el número de ticket del caso.
- La omisión del formato **GS-ST-RG-02 Número de Ticket Grupo Solarever** impreso y fijado en la parte exterior de la caja, así como la falta del formato **GS-ST-RG-01 Rev.Vigente Formulario Reclamación de Garantía de Equipos Fotovoltaicos** impreso dentro del empaque, podrá generar atrasos en la recepción, identificación, trazabilidad y validación del proceso de garantía.

Entrega física en planta o centro autorizado

- Para las entregas físicas en planta o centros autorizados, deberán cumplirse todas las disposiciones, requisitos y lineamientos establecidos en el apartado **"Entrega mediante paquetería"**, incluyendo la correcta identificación del equipo, el uso del formato **GS-ST-RG-02 Número de Ticket Grupo Solarever** correspondiente en el exterior de la caja y la integración del documento **GS-ST-RG-01 Rev.Vigente Formulario Reclamación de Garantía de Equipos Fotovoltaicos** debidamente requisitado.
- Adicionalmente, el cliente deberá presentar una copia física adicional del documento **GS-ST-RG-01 Rev.Vigente Formulario Reclamación de Garantía de Equipos Fotovoltaicos**, misma que deberá ser entregada al responsable de almacén o al personal de Soporte Técnico al momento de realizar la entrega física del equipo.
- La omisión, ausencia o incumplimiento de cualquiera de los requisitos y documentación previamente señalados podrá generar retrasos en la recepción, identificación, trazabilidad, validación y atención del proceso de garantía. Asimismo, se informa que **el personal de almacén no se encuentra autorizado** para recibir, ingresar o aceptar ningún equipo, paquete o entrega física que no cumpla íntegramente con las disposiciones, identificaciones, formatos y documentación anteriormente descritos.

Validación y Resolución de Garantías

Todas las reclamaciones de garantía serán evaluadas y dictaminadas exclusivamente por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever, quien determinará, con base en las evidencias proporcionadas, pruebas realizadas, condiciones de instalación, operación del equipo y lineamientos del fabricante, la procedencia o improcedencia de la reclamación presentada.

Únicamente el personal autorizado y capacitado por Grupo Solarever podrá definir los procedimientos de inspección, validación, diagnóstico y pruebas técnicas aplicables para determinar la elegibilidad de un equipo dentro de un proceso de garantía.

Para efectos de validación, resolución y aplicación de soluciones de garantía, únicamente podrán considerarse como válidas las disposiciones, alcances, exclusiones y criterios establecidos en las políticas de garantía vigentes correspondientes a cada tipo de producto:

- **GS-ST-PO-02A Garantía Módulos FV** — Aplicable a módulos fotovoltaicos.
- **GS-ST-PO-02B Garantía Equipos Ongrid FV** — Aplicable a inversores y microinversores On-Grid.
- **GS-ST-PO-2C Garantía Inversores Offgrid y baterías FV** — Aplicable a inversores Off-Grid y baterías.
- **GS-ST-PO-2D Garantía Estructura FV 2026**— Aplicable a estructuras fotovoltaicas.
- **GS-ST-PO-2E Garantía Inversores híbridos y baterías** — Aplicable a inversores híbridos y baterías.
- **GS-ST-PO-F Garantía Dispositivos de protección (ITMs – SPDs) –** Aplicable a Dispositivos de protección

En caso de que el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever determine procedente una validación para revisión física, reparación o garantía, el cliente deberá enviar el producto al Centro de Soporte Técnico autorizado en Cuautitlán Izcalli, conforme a las indicaciones proporcionadas por el Ingeniero de Soporte Técnico asignado al caso.

Para efectos de seguimiento y trazabilidad, el cliente deberá proporcionar evidencia del envío y tránsito del equipo reclamado. Una vez validada dicha evidencia y autorizado el proceso correspondiente, podrá gestionarse la entrega del producto de reemplazo o solución de garantía desde el centro de distribución autorizado más cercano aplicable al cliente.

Las reclamaciones de garantía no serán procedentes en cualquiera de los siguientes casos:

- Cuando los números de serie presenten alteraciones, modificaciones, daños, remoción parcial o total, o se encuentren ilegibles.
- Cuando el equipo se encuentre fuera del periodo de garantía establecido por el fabricante o por las políticas de garantía vigentes aplicables.
- Cuando las condiciones de instalación, operación o manipulación incumplan los lineamientos establecidos por el fabricante o Grupo Solarever.
- Cuando no se proporcione la información, documentación o evidencias técnicas requeridas para la validación del caso.

En caso de validarse procedente una garantía, el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever notificará al vendedor y a las áreas involucradas, adjuntando la documentación y formatos correspondientes debidamente autorizados por el personal responsable.

La solución aplicable para un procedente de garantía podrá consistir exclusivamente en la emisión de una nota de crédito, la reparación del equipo o el reemplazo del producto reclamado por un equipo nuevo o refurbished, conforme a los criterios técnicos, disponibilidad y lineamientos establecidos por Grupo Solarever y el fabricante correspondiente. Las soluciones anteriormente descritas serán los únicos y exclusivos remedios aplicables bajo la Garantía Limitada de Producto correspondiente, sin excepción alguna y sin que proceda cualquier otro tipo de compensación, reposición, indemnización o solución distinta.

En caso de autorizarse el reemplazo de un equipo como solución de garantía, será necesario realizar el proceso de refacturación correspondiente del nuevo equipo asignado por un valor administrativo de

$1.00 MXN más IVA. La autorización y validación de dicho proceso recaerá exclusivamente en el Ingeniero de Soporte Técnico asignado al caso, quien determinará la procedencia del reemplazo conforme a los lineamientos y políticas de garantía vigentes aplicables

Cuando una garantía haya sido validada como procedente por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever, los gastos de envío del equipo de reemplazo o solución de garantía hacia el cliente serán cubiertos por Grupo Solarever conforme a los lineamientos internos y condiciones aplicables del caso.

Reparación de Equipos

En caso de que el equipo ingresado a revisión sea susceptible de reparación y esta resulte técnicamente viable y exitosa, el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever notificará al cliente sobre la conclusión satisfactoria del proceso de reparación.

Como parte del cierre técnico del caso, podrán proporcionarse al cliente evidencias de funcionamiento y validación operativa del equipo reparado, obtenidas durante las pruebas realizadas en los laboratorios o centros de revisión autorizados de Grupo Solarever.

Una vez concluida la reparación y validado el correcto funcionamiento del equipo, será responsabilidad del cliente proporcionar de manera completa y correcta sus datos de envío, incluyendo nombre del destinatario, dirección completa, código postal, número telefónico y referencias necesarias para proceder con la liberación y retorno del equipo reparado.

El equipo reparado únicamente podrá ser liberado y autorizado para salida de laboratorio mediante el documento **GS-ST-RG-01 Rev.Vigente Formulario Reclamación de Garantía de Equipos Fotovoltaicos** debidamente firmado y autorizado por las siguientes áreas y responsables:

- Coordinador de Soporte Técnico a cargo del caso.
- Ingeniero de Soporte Técnico responsable de la reparación.
- Gerente Nacional de Soporte Técnico.
- Responsable de almacén o encargado de liberación correspondiente.

Bajo ninguna circunstancia podrá realizarse la salida, liberación o entrega de un equipo reparado sin contar previamente con las autorizaciones y firmas correspondientes establecidas en el presente procedimiento.

Una vez autorizado el retorno del equipo reparado, el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever coordinará el proceso logístico correspondiente para el envío del equipo al domicilio proporcionado por el cliente.

Retiro de Equipos y Disposición Final

1. Una vez que el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever haya emitido una resolución final del caso, ya sea por la conclusión satisfactoria de una reparación, la aprobación de una garantía, o la determinación de improcedencia o rechazo de la reclamación, el cliente será notificado a través del correo electrónico, WhatsApp o el mismo canal de comunicación utilizado durante el levantamiento y seguimiento del caso. Esta notificación constituirá el **Primer Aviso**.

2. A partir de la fecha del Primer Aviso, el cliente contará con un plazo de **diez (10) días hábiles** para coordinar la recolección, envío o devolución del equipo, conforme a las indicaciones del Ingeniero de Soporte Técnico asignado al caso.
3. Transcurrido el plazo señalado en el punto anterior sin que el cliente haya reclamado el equipo o proporcionado instrucciones de retorno, Grupo Solarever enviará un **Segundo Aviso** por el mismo canal de comunicación, informando que: **(a)** el equipo permanece pendiente de recolección, **(b)** a partir de esa fecha comenzará a generarse un cargo por almacenaje conforme al punto 4, y **(c)** de no mediar respuesta dentro de los plazos establecidos, el equipo quedará sujeto al proceso de disposición final descrito en el punto 6.
4. **Cargo por almacenaje**. A partir del día siguiente al Segundo Aviso, se generará un cargo por concepto de almacenaje equivalente a **$100.00 MXN + IVA por día natural**, durante un periodo máximo de **treinta (30) días naturales** (tope acumulado de **$3,000.00 MXN + IVA**). Dicho cargo deberá ser cubierto por el cliente previo a la entrega o envío del equipo, independientemente de que la resolución del caso haya sido una garantía procedente, una reparación concluida o un rechazo de la reclamación. Grupo Solarever podrá, a su criterio, condonar total o parcialmente este cargo en casos justificados.
5. Mientras el equipo permanezca en las instalaciones de Grupo Solarever en espera de recolección conforme a este apartado, se entenderá que dicho equipo se encuentra **en depósito por cuenta y riesgo del cliente**, por lo que Grupo Solarever no será responsable por el deterioro derivado del simple transcurso del tiempo, condiciones de almacenamiento estándar de bodega, o eventos de caso fortuito o fuerza mayor.
6. **Plazo máximo y disposición final.** Una vez transcurridos los **treinta (30) días naturales** señalados en el punto 4, Grupo Solarever enviará una **notificación final**, otorgando al cliente un plazo adicional e improrrogable de **cinco (5) días naturales de gracia**, contados a partir de dicha notificación, para reclamar el equipo. De no mediar respuesta o recolección dentro de dicho plazo, el equipo será considerado abandonado y Grupo Solarever quedará facultado para proceder a su disposición final (destrucción, reciclaje, donación o desecho, según corresponda).
7. La disposición final realizada conforme al punto anterior no generará derecho a compensación, indemnización o reclamación posterior por parte del cliente, dado que el abandono se configura únicamente después de haberse agotado los avisos y plazos establecidos en el presente procedimiento.
8. Lo anterior no exime a Grupo Solarever de su obligación de conservar evidencia de los avisos enviados (capturas de envío de correo o WhatsApp, acuses de entrega cuando estén disponibles) para efectos de trazabilidad y, en su caso, de acreditar ante el cliente o autoridad correspondiente que el procedimiento de notificación fue debidamente agotado.

Exclusiones de Garantía

Las condiciones, limitantes y causales de improcedencia o exclusión de garantía aplicables a cada tipo de producto se encuentran definidas específicamente en los documentos de garantía vigentes correspondientes, por lo que deberá consultarse el apartado "**EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA**" contenido en cada uno de los siguientes documentos:

- **GS-ST-PO-02A Garantía Módulos FV** — Aplicable a módulos fotovoltaicos.
- **GS-ST-PO-02B Garantía Equipos Ongrid FV** — Aplicable a inversores y microinversores On-Grid.
- **GS-ST-PO-2C Garantía Inversores Offgrid y baterías FV** — Aplicable a inversores Off-Grid y baterías.
- **GS-ST-PO-2D Garantía Estructura FV 2026**— Aplicable a estructuras fotovoltaicas.
- **GS-ST-PO-2E Garantía Inversores híbridos y baterías** — Aplicable a inversores híbridos y baterías.
- **GS-ST-PO-F Garantía Dispositivos de protección (ITMs – SPDs) –** Aplicable a Dispositivos de protección

En caso de determinarse que el equipo reclamado presenta alguna condición de exclusión de garantía conforme a los documentos anteriormente mencionados, la reclamación será dictaminada como improcedente por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever.

Asimismo, cuando una reclamación sea rechazada por incumplir las condiciones de garantía aplicables o por encontrarse dentro de alguno de los supuestos de exclusión establecidos por el fabricante o Grupo Solarever, todos los gastos y costos derivados del envío, devolución y traslado del equipo serán cubiertos por el cliente.

Aclaraciones y Consideraciones Generales

- Todos los equipos que hayan sido aprobados dentro de un proceso de garantía, independientemente de que la solución dictaminada corresponda a una nota de crédito, reemplazo, reparación o cualquier otra resolución autorizada por Grupo Solarever, deberán ser retornados obligatoriamente a los laboratorios o Centros de Soporte Técnico autorizados de Grupo Solarever para su disposición final, análisis técnico, control interno y trazabilidad correspondiente.
- En caso de no realizarse el envío o retorno del equipo original reportado con falla, Grupo Solarever podrá retener temporal o definitivamente la liberación, entrega o aplicación de la solución de garantía dictaminada hasta que dicha obligación sea cumplida por el cliente, sin que esto genere responsabilidad alguna para Grupo Solarever.
- Todos los gastos, costos, honorarios y cargos derivados del proceso de envío, traslado, devolución o transportación de equipos correrán por cuenta de la parte reclamante, salvo que exista un acuerdo distinto previamente autorizado y documentado entre Grupo Solarever y el comprador correspondiente.
- Será responsabilidad exclusiva del cliente garantizar que cualquier equipo enviado mediante paquetería, mensajería o cualquier otro medio de transporte hacia los laboratorios o Centros de Soporte Técnico autorizados de Grupo Solarever sea correctamente embalado, protegido y acondicionado para transporte, con la finalidad de salvaguardar la integridad física y operativa del equipo durante el trayecto.
- Grupo Solarever no será responsable por daños físicos, eléctricos, cosméticos, estructurales o funcionales ocasionados durante el proceso de transportación, manipulación logística o eventos

atribuibles a servicios de paquetería, mensajería o terceros involucrados en el traslado de los equipos.

- Debido a lo anterior, se recomienda que el cliente adquiera el seguro de transporte o cobertura logística correspondiente directamente con la empresa de paquetería o medio de transporte seleccionado para el envío de los equipos.
- En caso de requerirse la devolución de productos involucrados en un proceso de garantía, el cliente deberá realizar el retorno conforme a las indicaciones emitidas por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever y utilizando las condiciones de embalaje, protección y aseguramiento adecuadas conforme al medio de transporte seleccionado.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Edgar Rolando Herrera Ortega	Carlos Gutiérrez Benitez	Ziqiang Zhao/Carlos Gutiérrez

Fecha:	Revisión:	Código:
19/06/2026	3.0	GS-ST-PC-01