

GARANTÍA LIMITADA PARA MÓDULOS FOTOVOLTAICOS 2026

SOLAREVER

DEJA QUE EL SOL ILUMINE CADA MOMENTO DE TU VIDA.

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


SOLAREVER
Quality is our life

CONTENIDO

01 GARANTÍA LIMITADA DE 12-15 AÑOS DE CALIDAD DEL PRODUCTO

02 GARANTÍA LIMITADA DE 25 -30 AÑOS DE POTENCIA DE SALIDA

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. GARANTÍA LIMITADA DE 10-15 AÑOS DE CALIDAD DEL PRODUCTO

Grupo Solarever, S.A. DE C.V. (en adelante “Solarever”) garantiza al primer comprador de los módulos fotovoltaicos comercializados por Solarever (en adelante “los módulos”), al momento de su entrega, que estos se encuentran libres de defectos de fabricación o materiales, bajo condiciones normales de aplicación, instalación y servicio adecuados.

Esta garantía ampara los siguientes productos:

- Para los modelos con tecnología Mono PERC periodo de cobertura por materiales y defectos de fabricación es de 12 años a partir de la fecha de entrega.

- Para los modelos con tecnología monocristalino tipo n, el periodo de garantía por materiales y defectos de fabricación se extiende a 15 años a partir de la fecha de entrega.

- La tecnología no especificada en el presente documento tendrá un periodo de cobertura de materiales y defectos de fabricación de 10 años. En el supuesto de contar con un documento independiente que aborde dicha tecnología, se procederá a omitir este punto.

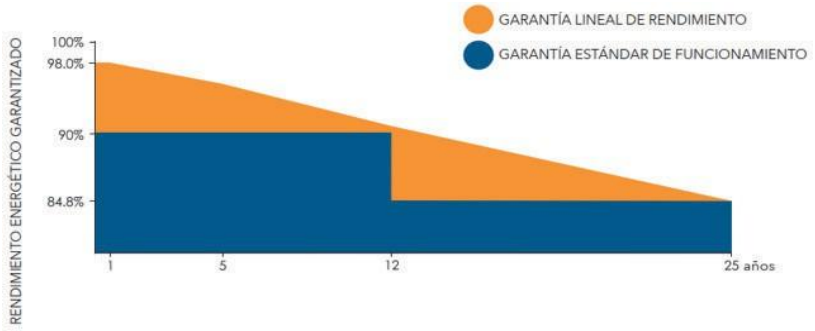
Ninguna persona perteneciente al equipo de Solarever, ni terceros externos, está autorizada para extender, modificar o ampliar la duración o alcance de las garantías en nombre de Solarever más allá de los periodos establecidos en el presente documento. Asimismo, para los módulos comercializados por Solarever correspondientes a otras marcas o modelos, la presente garantía será aplicable siempre que no contravenga las condiciones, términos y directrices establecidas por el fabricante original; en dicho caso, prevalecerán las políticas y condiciones de garantía del fabricante original.

Una vez aceptada una reclamación de garantía, Solarever, a su entera discreción y criterio, podrá optar por reparar los módulos defectuosos, reemplazarlos o emitir una nota de crédito al comprador, dentro de un plazo razonable y oportuno.

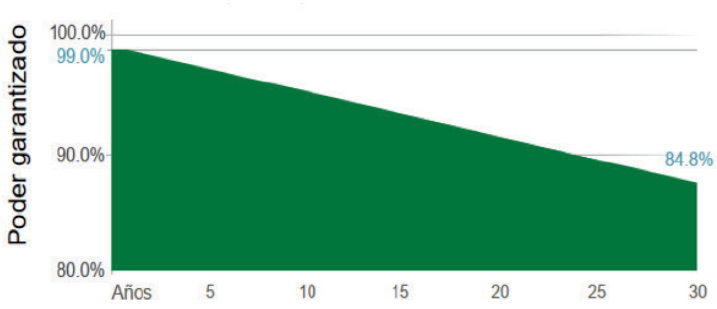
La reparación, reemplazo o emisión de una nota de crédito constituirá el único y exclusivo recurso previsto bajo la GARANTÍA LIMITADA DE PRODUCTO, sin que esta pueda extenderse más allá del periodo de 10, 12 o 15 años, según corresponda a la tecnología del producto, conforme a lo establecido en el presente documento.

2. GARANTÍA LIMITADA DE 25 -30 AÑOS DE POTENCIA DE SALIDA

El periodo de garantía con respecto a la tecnología mono PERC referente a la potencia de salida se extiende por un total de 25 años a partir de la fecha de entrega: los primeros 12 años al 90% de la potencia nominal, a partir de la fecha de entrega en Solarever; y 25 años, al 80% de la potencia nominal, como se especifica en la fecha de entrega en Solarever, considerando hasta un 3% de tolerancia máxima durante el primer año de instalación.



El periodo de garantía con respecto a la tecnología mono tipo N referente a la potencia de salida se extiende por un total de 30 años a partir de la fecha de entrega: los primeros 15 años al 93% de la potencia nominal, a partir de la fecha de entrega en Solarever; y 30 años, al 88% de la potencia nominal, como se especifica en la fecha de entrega en Solarever, considerando hasta un 3% de tolerancia máxima durante el primer año de instalación.



Solarever, a su entera discreción y criterio, podrá reparar, reemplazar los productos o emitir una nota de crédito, siempre que se determine que dicha degradación o falla sea atribuible a defectos de fabricación o materiales, y que los módulos hayan sido instalados y operados bajo condiciones normales y apropiadas para su funcionamiento.

En los casos en que proceda el reemplazo de módulos fotovoltaicos, Solarever procurará proporcionar el mismo modelo y potencia nominal originalmente adquiridos. No obstante, en caso de descontinuación, falta de disponibilidad, actualización tecnológica o inexistencia de inventario del modelo específico o de una solución técnicamente equivalente, Solarever podrá suministrar módulos de diferente modelo, tecnología o incluso marca distinta, siempre procurando respetar la potencia nominal originalmente adquirida por el cliente.

En caso de no existir disponibilidad exacta de la potencia originalmente adquirida en ningún modelo disponible en inventario, Solarever podrá proporcionar la potencia comercial más cercana disponible, conforme a criterios técnicos, operativos y de disponibilidad definidos exclusivamente por Solarever.

Asimismo, cuando la reclamación involucre múltiples módulos y no exista disponibilidad de una solución idéntica o equivalente directa, Solarever podrá entregar módulos con potencias unitarias diferentes, siempre que la suma total de potencia entregada sea equivalente o técnicamente comparable a la potencia total originalmente correspondiente a los módulos objeto de garantía. La determinación de la solución técnica aplicable, así como de los modelos, tecnologías, marcas y configuraciones de reemplazo, quedará exclusivamente a criterio de Solarever

Debe entenderse como “Potencia nominal” la potencia pico en Watts que genera el módulo fotovoltaico en Condiciones Normales de Prueba (Standard Test Conditions STC), tales como una irradiancia de 1000 W/m2, una masa de aire AM de 1.5 y una temperatura de operación de célula de 25°C. Éste dato se especifica en la ficha técnica, en la etiqueta y en la factura de compra de los módulos.

Las garantías establecidas en el presente documento sustituyen expresamente cualquier otra garantía implícita, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, las garantías de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, uso o aplicación específica, así como cualquier otra obligación o responsabilidad atribuible a Solarever, salvo aquellas que hayan sido previamente acordadas por escrito y debidamente autorizadas por Solarever.

Las garantías descritas anteriormente serán las únicas y exclusivas proporcionadas por Solarever y serán el único y exclusivo remedio para el comprador, a no ser que se decida otra cosa acordada por escrito y aprobada por Solarever.

La responsabilidad de Solarever, ya sea por concepto de daños o cualquier otra reclamación, no excederá en ningún caso el monto total de la factura efectivamente pagada por el comprador.

Solarever únicamente será responsable por defectos de fabricación o materiales atribuibles directamente a los productos comercializados por la empresa, conforme a los términos y alcances expresamente establecidos en la presente política de garantía. La responsabilidad de Solarever se limitará exclusivamente a la reparación, reemplazo del producto defectuoso o, en su caso, a la emisión de una nota de crédito, según corresponda.

En ningún caso Solarever asumirá responsabilidad por daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales o cualquier afectación ocasionada a personas, bienes, inmuebles, instalaciones, estructuras, equipos o propiedades de terceros o del propio comprador, aun cuando dichos daños hayan sido provocados de manera directa o indirecta por una falla, defecto de fabricación o mal funcionamiento del producto. Esto incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, daños a techos, paredes, sistemas eléctricos, viviendas, construcciones, maquinaria, equipos conectados o cualquier otro bien material distinto al producto comercializado por Solarever.

Asimismo, Solarever únicamente reconocerá y asumirá responsabilidad frente a la persona física o moral con la cual haya realizado de manera directa la operación de compraventa de los productos, siempre que está presente una factura de compra válida emitida por Solarever, debidamente liquidada y sin adeudos totales o parciales pendientes. En consecuencia, Solarever únicamente podrá atender y responder reclamaciones, solicitudes o procesos de garantía a dicha persona física o moral titular de la operación comercial, por lo que cualquier empleado, representante, instalador o tercero relacionado deberá estar debidamente identificado y respaldado por la empresa correspondiente.

La reparación, reemplazo o cualquier solución derivada de garantía no implicará el inicio de un nuevo periodo de garantía, ni la extensión, renovación o reinicio de los términos originalmente establecidos en la presente política. En todos los casos, el producto reparado o reemplazado conservará únicamente el periodo de garantía restante correspondiente al producto original, contado a partir de la fecha inicial de entrega o compra del mismo.

3. CONDICIONES DE APLICACIÓN

La garantía no cubrirá daños o fallas derivados de manejo inadecuado, almacenamiento incorrecto, daños logísticos o de transporte, negligencia, mal uso, abuso, instalaciones defectuosas, conexiones incorrectas, falta de mantenimiento, incumplimiento de normativas eléctricas aplicables, variaciones eléctricas, sobretensiones, fenómenos ambientales, desastres naturales, caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otra circunstancia ajena al control y responsabilidad directa de Solarever.

La presente garantía será aplicable únicamente cuando el producto haya sido utilizado, instalado, configurado y operado de conformidad con las especificaciones, parámetros, recomendaciones y disposiciones establecidas en el manual de instalación, manual de usuario, fichas técnicas y documentación oficial vigente del fabricante. Asimismo, la garantía quedará sin efecto cuando el producto haya sido objeto de modificaciones, alteraciones, intervenciones, reparaciones o manipulaciones no autorizadas previamente por el departamento responsable de Solarever.

Para hacer efectiva la presente garantía, será requisito indispensable presentar una factura de compra válida emitida directamente por Solarever o, en su caso, un comprobante oficial de compra autorizado que permita verificar claramente el modelo del producto, fecha de entrega y titular de la operación comercial. Dicha factura o comprobante deberá encontrarse completamente liquidado y sin adeudos totales o parciales pendientes. Solarever se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de garantía cuando no sea posible validar la autenticidad de la compra, la trazabilidad del producto o la vigencia del periodo de garantía correspondiente.

Asimismo, para la evaluación y validación de cualquier reclamación de garantía, Solarever podrá solicitar evidencia fotográfica, reportes técnicos, información de instalación, pruebas de operación, inspección física del producto o cualquier documentación adicional que considere necesaria para determinar el origen de la falla reportada. Para obtener información adicional sobre el proceso, requisitos y procedimiento para la gestión de reclamaciones de garantía, podrá consultarse el documento **GS-ST-PC-01 PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA LIMITADA**.

Se recuerda a todos los clientes que pueden contactar en cualquier momento al área de Soporte Técnico de Solarever para recibir asistencia técnica y seguimiento oportuno relacionado con sus productos.

4. TÉRMINOS EXCLUIDOS DE LA COBERTURA DE LA GARANTÍA

La cobertura de la garantía no aplica cuando:

a) Los módulos son modificados, dañados, pintados o son indebidamente transportados, instalados, maltratados o usados.

b) Los módulos son instalados en un móvil o en condiciones atmosféricas altamente salinas y/o húmedas, fuera de las recomendaciones del producto; sometidos a voltajes irregulares o sobrecargas de energía o condiciones medioambientales anormales (tales como lluvia ácida u otros contaminantes).

c) Los componentes de la construcción en la cual han sido instalados los módulos están defectuosos.

d) Decoloración artificial externa, decoloración del molde o similares.

e) Los defectos causados en los módulos se deben a una de las siguientes: calor extremo o cambios severos en condiciones medioambientales, corrosión, oxidación, conexiones o modificaciones no autorizadas, apertura o reparación no autorizada, reparación con repuestos no autorizados, accidente, fuerza de la naturaleza (como descargas atmosféricas), influencia de productos químicos, corrosión galvánica por uso de materiales de instalación incorrectos u otros actos más allá del control razonable de Solarever (incluyendo pero no limitando fuego, inundaciones, etc.).

f) Daños especiales, adicionales o consecuenciales, tales como la pérdida de uso, pérdida de ganancias, ingresos, negocios, buena voluntad, daños a la reputación o gastos pagables a terceros.

g) Marcas en la capa de anti-reflejante del vidrio templado normales, derivadas de la transportación y manipulación del módulo.

h) Daños causados por la instalación de los módulos sin protecciones adecuadas de corriente directa.

i) Incumplimiento de la NOM-001-SEDE-Vigente y del Código de Red.

j) Incumplimiento del “Certificado de Cumplimiento” y del “Dictamen de verificación” emitida por la UIIE y UVIE.

k) El incumplimiento de los valores eléctricos recomendados por el fabricante en su ficha técnica constituirá una violación de las condiciones de garantía.

l) Exposición a agentes contaminantes o sombreado anómalo, contacto prolongado con polvos, humos concentrados u obstrucciones que generen sombreado no uniforme o permanente.

La presente garantía no cubre gastos, costos o cargos asociados a desmontaje, retiro, reinstalación, adecuaciones eléctricas o estructurales, maniobras, transporte especializado, grúas, viáticos, excedentes de consumo de energía eléctrica, pérdida de generación, pérdida económica, lucro cesante, solución de problemas en el sistema eléctrico del cliente o cualquier otro gasto indirecto relacionado con la falla reportada o con el proceso de diagnóstico, retiro o reinstalación del producto.

Solarever cubrirá únicamente, y a su entera discreción, la mano de obra, herramienta y procesos necesarios para la reparación del producto defectuoso, así como el envío correspondiente derivado de la solución de garantía previamente autorizada por el área técnica responsable.

Para hacer válida la garantía, Solarever podrá utilizar, a criterio exclusivo de su equipo de respuesta técnica, partes nuevas, reacondicionadas o reparadas, así como reemplazar el producto por equipos nuevos o refurbished que cumplan con las especificaciones funcionales correspondientes. El uso de componentes o equipos refurbished no afectará ni modificará el periodo de garantía originalmente aplicable al producto. Asimismo, Solarever se reserva el derecho de utilizar partes con diseño original, actualizado o mejorado para efectos de reparación o reemplazo.

En caso de reparación o reemplazo del producto, la garantía continuará vigente únicamente por el periodo restante correspondiente al producto original o por un periodo de 90 (noventa) días naturales posteriores a la recepción del producto por parte del cliente, aplicando siempre el periodo que resulte más largo.

Todas las partes, componentes o productos reemplazados, retirados o removidos durante el proceso de garantía pasarán a ser propiedad de Solarever.

La presentación de la factura original de compra válida, emitida por Solarever y debidamente liquidada, será requisito indispensable para la procedencia y validación de cualquier solicitud de garantía.

5. FUERZA MAYOR

Solarever no será responsable frente al cliente, ni directa ni indirectamente, por cualquier incumplimiento, retraso, imposibilidad parcial o total en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la presente garantía, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de eventos de caso fortuito o fuerza mayor fuera de su control razonable.

Se considerarán como causas de fuerza mayor, de manera enunciativa mas no limitativa, fenómenos naturales, terremotos, inundaciones, huracanes, tormentas eléctricas, incendios, pandemias, actos de vandalismo, robo, disturbios civiles, guerra, terrorismo, motines, huelgas, bloqueos logísticos, escasez de materiales, restricciones gubernamentales, interrupciones en cadenas de suministro, fallas de transporte, cortes energéticos o cualquier otro acontecimiento extraordinario, imprevisible o inevitable que imposibilite o retrase el cumplimiento de las obligaciones de Solarever.

En tales casos, Solarever quedará exento de responsabilidad durante el tiempo que subsistan dichas circunstancias, sin que ello genere derecho a indemnización, penalización o compensación alguna a favor del cliente. No obstante, en caso de presentarse un evento de fuerza mayor, Solarever tomará medidas razonables para minimizar los efectos derivados de dicha situación sobre el cumplimiento de sus obligaciones de garantía y reanudará sus actividades y compromisos tan pronto como las condiciones operativas y de seguridad lo permitan.

6. DIVISIBILIDAD

En caso de que cualquier parte, disposición o cláusula de la presente garantía, así como su aplicación a cualquier persona o circunstancia, sea declarada inválida, nula o inaplicable por autoridad competente, dicha determinación no afectará la validez, legalidad ni exigibilidad de las demás disposiciones contenidas en la presente garantía, las cuales permanecerán plenamente vigentes y surtiendo todos sus efectos legales.

7. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad total de Solarever derivada de la presente garantía se limitará exclusivamente, y a criterio de Solarever, a la reparación, reemplazo del producto defectuoso o emisión de una nota de crédito, conforme a los términos y condiciones establecidos en esta política.

En ningún caso Solarever será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales o consecuenciales, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: pérdida de generación energética, pérdida de ingresos, lucro cesante, afectaciones operativas, daños a sistemas eléctricos, bienes de terceros o cualquier otro daño económico o comercial, derivados del uso, operación, instalación, falla o imposibilidad de uso de los productos comercializados, siempre que dichos daños no sean consecuencia directa y comprobable de un defecto de fabricación imputable a Solarever.

En los casos en que se determine la responsabilidad directa de Solarever por defecto de fabricación debidamente comprobado, la responsabilidad total quedará limitada al valor comercial del producto adquirido según la factura de compra original, sin que dicha responsabilidad pueda extenderse a daños indirectos, pérdidas económicas o afectaciones a terceros

Asimismo, Solarever no será responsable por viáticos, traslados, transportes, maniobras, desmontajes, reinstalaciones, horas hombre, jornadas laborales, gastos administrativos, costos operativos, herramientas, servicios técnicos externos o cualquier otro gasto, costo o erogación en que pudieran incurrir distribuidores, instaladores, integradores, contratistas o clientes finales durante el proceso de diagnóstico, revisión, obtención de evidencias, integración de documentación, armado de expedientes o gestión relacionada con la solicitud, validación o aplicación de garantías de productos presuntamente defectuosos o no funcionales.

Solarever se reserva el derecho de modificar, actualizar o sustituir la presente política de garantía en cualquier momento y sin previo aviso. Cualquier modificación entrará en vigor a partir de su publicación en el sitio web oficial de Solarever.

Al momento de adquirir cualquier producto comercializado por Solarever, el cliente, distribuidor o adquirente declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones y alcances establecidos en la presente Política de Garantía, la cual formará parte integral de la operación comercial y del contrato de compraventa correspondiente.

La presente política de garantía constituye el acuerdo íntegro y definitivo entre el cliente y Solarever respecto a las condiciones de garantía aplicables a los productos comercializados, y sustituye cualquier acuerdo, negociación, declaración o entendimiento previo o contemporáneo, ya sea verbal o escrito, relacionado con el mismo objeto.

8. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR UNA GARANTÍA

El cliente deberá notificar oportunamente al Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever sobre cualquier reclamación cubierta por la garantía, adjuntando las evidencias correspondientes, modelo y número de serie del equipo, documentos de compra e información de adquisición. Todas las evidencias deberán enviarse de manera correcta, completa y conforme a las indicaciones proporcionadas por el Ingeniero de Soporte Técnico asignado al caso. Grupo Solarever evaluará y determinará la procedencia de la reclamación, siendo únicamente su personal autorizado y capacitado quien podrá definir los procedimientos de inspección, validación y diagnóstico técnico correspondientes. Las reclamaciones no serán aprobadas en caso de alteraciones en los números de serie, falta de evidencias, incumplimiento de las condiciones de garantía aplicables o cuando el equipo se encuentre fuera del periodo de cobertura correspondiente. En caso de reemplazo, reparación o cualquier otra solución de garantía, el cliente deberá retornar el producto original reportado con falla a Grupo Solarever conforme a las indicaciones emitidas por el Departamento de Soporte Técnico, asumiendo todos los costos de transporte y otros asociados con la instalación.

Los Centros de Soporte Técnico autorizados para la recepción de equipos sujetos a revisión o garantía se encuentran ubicados en **Calzada de Guadalupe s/n colonia el cerrito municipio Cuautitlán México, Estado de México, CP. 54730**

Grupo Solarever proporcionará el soporte y asistencia técnica necesaria desde la apertura de la reclamación hasta su resolución. En caso de requerirse validaciones remotas, será indispensable proporcionar evidencias suficientes y claras, incluyendo fotografías, videos, diagramas, mediciones, monitoreo o cualquier otra información técnica solicitada por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever. Cuando las evidencias proporcionadas no sean suficientes para validar el diagnóstico o la procedencia de la garantía, podrá solicitarse el envío físico del equipo a los Centros de Soporte Técnico autorizados para su revisión técnica.

Los gastos de envío del producto desde la ubicación del cliente hacia los Centros de Soporte Técnico autorizados de Grupo Solarever serán responsabilidad del cliente. En caso de que la garantía sea validada como procedente, Grupo Solarever cubrirá los gastos de envío correspondientes al retorno del equipo reparado, reemplazo autorizado o solución de garantía aplicable. En caso contrario, todos los costos asociados al proceso serán responsabilidad del cliente. Asimismo, será responsabilidad exclusiva del cliente garantizar que los equipos enviados mediante paquetería o cualquier otro medio de transporte se encuentren correctamente embalados y protegidos para salvaguardar su integridad durante el traslado.

Una vez recibido el equipo en los Centros de Soporte Técnico autorizados, Grupo Solarever realizará las evaluaciones técnicas correspondientes y proporcionará una primera respuesta o actualización del estado de la reclamación en un plazo máximo de 72 horas hábiles, conforme a los tiempos de atención y lineamientos internos aplicables.

En caso de autorizarse una reparación, reemplazo o cualquier otra solución de garantía, los tiempos de entrega y envío estarán sujetos a la disponibilidad de producto, tipo de garantía,

procesos logísticos y tiempos de transporte correspondientes. Las soluciones de garantía podrán consistir exclusivamente en reparación, reemplazo del equipo por uno nuevo o refurbished, o emisión de nota de crédito, conforme a las políticas de garantía vigentes aplicables y a los criterios técnicos establecidos por Grupo Solarever y el fabricante correspondiente. En caso de que la reparación o solución de garantía no pueda ser gestionada directamente por Grupo Solarever, el proceso podrá ser atendido directamente por el fabricante o proveedor original del equipo, conforme a los lineamientos y criterios técnicos aplicables.

Para obtener información detallada sobre el procedimiento, requisitos, lineamientos, recolección de evidencias, envío de equipos, validación técnica y condiciones aplicables para reclamaciones de garantía, deberá consultarse el documento:**GS-ST-PC-01 PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA LIMITADA.**

9. COMPROMISO DE RESPUESTA

El servicio de garantía proporcionado por Grupo Solarever será aplicable exclusivamente a los productos comercializados y adquiridos directamente a través de la empresa o de sus canales autorizados de distribución.

El Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever proporcionará una primera respuesta o actualización del estado de la reclamación en un plazo máximo de 72 horas hábiles, siempre y cuando se cuente con la documentación, información y evidencias técnicas completas requeridas para el análisis y validación del caso. En caso de existir información incompleta, evidencias insuficientes o incumplimiento de los lineamientos establecidos para la reclamación, los tiempos de atención podrán verse afectados hasta la correcta integración de la información solicitada.

Toda reclamación será atendida conforme al procedimiento, lineamientos y criterios establecidos en las **políticas de garantía vigentes aplicables** y en el documento **GS-ST-PC-01 PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA LIMITADA**.

En caso de requerirse la reapertura de un caso previamente cerrado, el solicitante deberá proporcionar la información, documentación, evidencias o requisitos adicionales que sean determinados por el Departamento de Soporte Técnico de Grupo Solarever para continuar con el proceso correspondiente.

Elaborado por: Luis De la Cruz
Modificado por: Edgar Herrera
Revisado por: Carlos Gutiérrez
Autorizado por: Zhao Ziqiang
Fecha: 15/05/2026
Revisión: 12.0
Código: GS-ST-PO-02A


SOLAREVER
Quality is our life



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