SOLAREVER

Quality is our life



GARANTÍA LIMITADA PARA DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN (ITM's – SPD's)

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 LOS DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN (ITM's – SPD's)

02 CONDICIONES DE APLICACIÓN

03 TÉRMINOS EXCLUIDOS DE LA COBERTURA DE LA GARANTÍA

04 FUERZA MAYOR

05 DIVISIBILIDAD

06 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

07 PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR UNA GARANTÍA

08 COMPROMISO DE RESPUESTA

1. GARANTÍA LIMITADA DE LOS DISPOSITIVOS DE PROTECCIÓN (ITM'S Y SPD'S)

Grupo Solarever, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Solarever") garantiza al comprador original de los dispositivos de protección, Interruptores Termomagnéticos (ITM's) y Dispositivos de Protección contra Sobretensiones (SPD's), comercializados por la empresa (en lo sucesivo, los "Dispositivos"), que, al momento de su entrega, se encuentran libres de defectos de fabricación, materiales y ensamblaje, siempre que sean utilizados bajo condiciones normales de almacenamiento, instalación y operación, conforme a las especificaciones técnicas del fabricante. El periodo de garantía aplicable será de 1 (un) año a partir de la fecha de compra, de conformidad con lo establecido por el fabricante correspondiente.

En caso de presentarse algún defecto cubierto por la presente garantía y una vez aceptada la reclamación correspondiente, Solarever podrá, a su entera discreción, optar por cualquiera de las siguientes soluciones: emitir una nota de crédito equivalente al 80% del valor del producto, reemplazar el Dispositivo por uno nuevo o equivalente, o sustituir las piezas defectuosas, cuando aplique. Solarever procurará realizar cualquiera de estas acciones dentro de un plazo razonable y oportuno para el comprador.

En caso de reemplazo, Solarever se reserva el derecho de sustituir el Dispositivo por uno de la misma referencia o, en su defecto, por un modelo equivalente disponible en inventario. El comprador reconoce y acepta que los equipos de reemplazo podrán presentar variaciones derivadas de mejoras, actualizaciones tecnológicas o modificaciones de diseño implementadas por el fabricante, manteniendo en todo momento características técnicas y capacidades de protección equivalentes al Dispositivo originalmente adquirido.

El reemplazo del Dispositivo, la sustitución de piezas o la emisión de una nota de crédito constituirán los únicos recursos disponibles bajo la presente Garantía Limitada. La cobertura se limita exclusivamente al producto suministrado y no podrá extenderse más allá del periodo de garantía de 1 (un) año vigente al momento de la compra.

Cualquier Dispositivo entregado en reemplazo no generará el reinicio ni la extensión del periodo de garantía original. El equipo reemplazado conservará únicamente el tiempo restante de garantía aplicable al Dispositivo originalmente adquirido. Solarever se reserva el derecho de validar y reconocer únicamente aquellas extensiones de garantía emitidas y formalizadas por personal autorizado de la empresa previo a la compra del producto.

La presente garantía no cubre daños o defectos ocasionados por reparaciones o intentos de reparación realizados por personas o centros de servicio no autorizados por Solarever. Se recomienda a los clientes contactar directamente a Solarever para recibir asistencia técnica y servicio oportuno.

2. 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.

En caso de que el modelo original del producto no se encuentre disponible debido a falta de inventario, descontinuación, actualización tecnológica, cambios en la línea de comercialización o cualquier otra circunstancia relacionada con disponibilidad del fabricante o del mercado, Solarever se reserva el derecho de efectuar el reemplazo mediante un modelo distinto, incluyendo equipos de otra marca, siempre que dichos productos cuenten con compatibilidad técnica oficialmente validada y cumplan con especificaciones, prestaciones y características equivalentes o superiores a las del producto originalmente adquirido. Asimismo, los productos proporcionados como sustitución podrán corresponder a generaciones, versiones o plataformas tecnológicas más recientes, mejoradas o de desempeño superior respecto a los equipos originalmente comercializados.

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.

3. TÉRMINOS EXCLUIDOS DE LA COBERTURA DE LA GARANTÍA

Solarever se reserva el derecho de invalidar la garantía de los inversores y los microinversores 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 sobre corrientes provocadas por tormentas eléctricas.
e) Uso indebido, operación no autorizada o en condiciones anormales, así como cualquier instalación, configuración, conexión, manipulación, integración u operación que incumpla o contravenga lo establecido en el manual de instalación, manual de usuario, fichas técnicas o cualquier otra documentación oficial y especificación relevante del fabricante correspondiente.
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) Operación normal del interruptor como dispositivo de protección, incluyendo la apertura o disparo (trip) del mecanismo ante condiciones de sobrecorriente, sobrecarga, cortocircuito o cualquier otra condición para la cual fue diseñado.
o) Desgaste, daño o pérdida de funcionalidad del interruptor cuando éstos sean consecuencia de haber actuado para proteger la instalación eléctrica.
p) Para equipos de otras marcas, la validez de la garantía estará sujeta a las compatibilidades, configuraciones y modelos oficialmente aprobados y documentados por el fabricante en sus manuales, fichas técnicas y documentación oficial vigente. Cualquier integración o configuración fuera de las compatibilidades expresamente autorizadas por el fabricante derivará en el rechazo de garantía.
q) Incumplimiento de la NOM-002-SCT/2003 (o su version vigente) durante el manejo, almacenamiento o transporte de las mismas.

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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

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.

7. 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 LIMITAD.**

8. 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: Edgar Herrera
Revisado por: Carlos Gutiérrez
Autorizado por: Zhao Ziqiang
Fecha: 03/06/2026
Revisión: 1.0
Código: GS-ST-PO-02F


SOLAREVER
Quality is our life

SOLAREVER
Quality is our life



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