

Términos y condiciones de la garantía de fábrica de SOFARSOLAR para Europa

Productos aplicables

Esta garantía de fábrica sólo se aplica a los siguientes productos, que se instalan en los países europeos.

Producto	Periodo de garantía estándar (meses)
SOFAR 1100TL-G3 ... 3300TL-G3	120
SOFAR 3KTLM-G3 ... 6KTLM-G2	120
SOFAR 3.3KTL-X ... 12KTL-X	120
SOFAR 10000TL-G2 ... 15000TL-G2	120
SOFAR 20000TL-G2 ... 33000TL-G2	120
SOFAR 50000TL ... 70000TL-HV	120
SOFAR 1100TL-G3 ... 3300TL-G3	120
SOFAR 3KTLM-G3 ... 6KTLM-G2	120
SOFAR 3.3KTL-X ... 12KTL-X	120
SOFAR 10000TL-G2 ... 15000TL-G2	120
SOFAR 20000TL-G2 ... 33000TL-G2	120
SOFAR 50000TL ... 70000TL-HV	120
HYD 3000-ES ... 6000-ES	60
HYD 5KTL-3PH ... 20KTL-3PH	60
HYD 3000-ES ... 6000-ES	60
HYD 5KTL-3PH ... 20KTL-3PH	60
ME 3000SP	60

Período de garantía

El periodo de garantía estándar para los inversores SOFARSOLAR aplicables es de 60 meses (5 años) para los inversores de batería/híbridos y de 120 meses (10 años) para los inversores solares a partir de la fecha de compra (véase la lista anterior). Nuestro cliente final debe proporcionar la factura de compra válida para verificar la fecha de compra.

Si nuestro cliente final no proporciona la factura de compra válida, el periodo de garantía estándar para los inversores SOFARSOLAR es de 66 meses (5,5 años) para los inversores de baterías/híbridos, y de 126 meses (10,5 años) para los inversores solares a partir de la fecha de producción (definida en el número de serie del producto) de Shenzhen SOFARSOLAR Co.

Nuestro cliente final también puede adquirir una extensión de esta garantía estándar de SOFARSOLAR durante 60 meses a partir de la fecha de fabricación. Consulte la lista de precios de SOFARSOLAR para obtener más información.

Condiciones de la garantía

En el caso de un inversor defectuoso durante el periodo de garantía acordado de SOFARSOLAR, comunique el inversor defectuoso con una breve descripción del error a nuestra línea de atención al cliente para que lo registre y envíe su tarjeta de garantía a nuestro departamento de servicio por fax/correo electrónico para tramitar la reclamación de la garantía. También puede ponerse en contacto con su distribuidor (concesionario o distribuidor autorizado de SOFARSOLAR) o instalador si su unidad está defectuosa o tiene algún fallo.

Para presentar una reclamación en el marco de los periodos de garantía de SOFARSOLAR, deberá facilitarnos la siguiente información y documentación del inversor defectuoso:

- Modelo de producto (por ejemplo, SOFAR 20000TL)
- número de serie del producto (por ejemplo, SCIES520E99001)
- Una copia de la factura de compra válida
- tarjeta de garantía del inversor
- Mensajes de error en la pantalla LCD (si está disponible)
- información adicional sobre el fallo/error
- Información detallada sobre todo el sistema (módulo, diagrama del sistema fotovoltaico, etc.)
- Documentación de reclamaciones/intercambios anteriores (si procede)

Si un inversor se avería mientras está en periodo de garantía de SOFARSOLAR, será:

- Reparado por SOFARSOLAR, o
- Reparación in situ, o
- Cambiado por un inversor renovado que incluye todas las actualizaciones de firmware

Si es necesario cambiar el inversor, el resto del periodo de garantía se transferirá a la unidad de sustitución, es decir, continuará el periodo de garantía del dispositivo original. En este caso, no recibirá una nueva tarjeta de garantía, y esta sustitución será registrada por SOFARSOLAR. Si el periodo de garantía restante es inferior a 6 meses, recibirá automáticamente un periodo de garantía de 6 meses para la unidad de sustitución.

La garantía incluye el coste de los trabajos y el material necesarios para volver a tener un inversor que funcione correctamente. Todos los demás costes, especialmente los de transporte, viaje y alojamiento del personal de SOFARSOLAR, así como los costes de su propio personal, no están incluidos en la garantía. Además, las reclamaciones de indemnización por daños directos o indirectos derivados del inversor defectuoso no están cubiertas por la garantía.

Los inversores y componentes defectuosos deben ser devueltos a SOFARSOLAR, deben ser embalados en su embalaje original o equivalente para el transporte.

SOFARSOLAR se reserva el derecho de organizar el servicio de garantía para los usuarios finales y de utilizar a terceros para realizar los servicios de garantía.

Todos los servicios de garantía son gratuitos sólo si la acción se acuerda con SOFARSOLAR por adelantado.

Alcance de la garantía del fabricante

Para proporcionar un excelente servicio a los usuarios finales de SOFARSOLAR, se solicita a todos los Concesionarios o Distribuidores autorizados de SOFARSOLAR que respondan a su reclamación de garantía. SOFARSOLAR reemplazará cualquier producto o parte del producto durante el periodo de garantía que se demuestre que es defectuoso en su diseño o fabricación. Cualquier defecto causado por las siguientes situaciones no será cubierto por la garantía del fabricante (los Concesionarios o Distribuidores son responsables y autorizados por SOFARSOLAR para la siguiente investigación):

- 1) "Tarjeta de garantía" que no se devuelve al distribuidor/comercializador o a SOFARSOLAR
- 2) El Producto ha sido modificado, se ha cambiado su diseño o se han sustituido piezas por otras no aprobadas por SOFARSOLAR
- 3) Se han realizado cambios, o se han intentado reparaciones por parte del técnico, sin la autorización de SOFARSOLAR, o se han retirado el número de serie o los precintos
- 4) El producto ha sido instalado o puesto en marcha incorrectamente
- 5) Usted u otro usuario ha incumplido las normas de seguridad (normas VDE o equivalentes)
- 6) El producto ha sido almacenado incorrectamente y se ha dañado durante su almacenamiento por el distribuidor o el usuario final
- 7) El defecto es el daño durante el transporte (incluido el rayado de la pintura causado por el movimiento dentro del embalaje durante el envío). La reclamación por estos daños de transporte debe hacerse directamente a la compañía naviera/seguros tan pronto como se descargue el contenedor/embalaje y se identifiquen dichos daños
- 8) Usted u otro usuario no ha seguido alguno/todos los manuales de usuario, la guía de instalación y las normas de mantenimiento
- 9) El aparato se ha utilizado de forma incorrecta o se ha hecho un mal uso del mismo
- 10) Ventilación insuficiente del aparato

- 11) Los procedimientos de mantenimiento relacionados con el producto no se han seguido de forma aceptable
- 12) El defecto ha sido causado por fuerza mayor (tiempo violento o tormentoso, rayos, sobretensión, incendio, etc.)
- 13) El daño es sólo cosmético y no tiene impacto en el funcionamiento del dispositivo

Esta garantía se entiende sin perjuicio de los derechos que le asisten en virtud de la ley, incluidos, entre otros, los derechos de garantía en relación con el vendedor, es decir, en su caso, la rectificación, la reducción del precio, la rescisión de la venta y los daños y perjuicios.

Todas las demandas derivadas de esta garantía o relacionadas con ella están sujetas a la legislación china, Shenzhen es el lugar de jurisdicción exclusivo y todas las disputas derivadas de esta garantía o relacionadas con ella deben someterse al arbitraje de la Comisión de Arbitraje Económico y Comercial Internacional del Sur de China. Esta garantía se ofrece además de otros derechos y recursos que tiene un consumidor en la ley.

Ampliación del periodo de garantía

En el caso de los inversores SOFARSOLAR, puede solicitar una ampliación de la garantía durante 60 meses a partir de la fecha de producción de SOFARSOLAR, proporcionando el número de serie y una copia de la tarjeta de garantía de la unidad. SOFARSOLAR podrá rechazar cualquier solicitud recibida que no cumpla con el requisito de la fecha. El periodo de garantía ampliado puede adquirirse a 10, 15, 20 o 25 años. Consulte el formulario de pedido de ampliación de garantía para obtener más información.

Una vez procesada la compra de la extensión de la garantía, SOFARSOLAR enviará al cliente el certificado de extensión de la garantía confirmando el período de garantía extendido.

La información más reciente sobre los términos y condiciones de la garantía y la línea de servicio local puede obtenerse en nuestro sitio web: www.sofarsolar.com

Contacto con nosotros

Puede contactar directamente con nuestro equipo profesional de posventa:

Sofarsolar GmbH, Krämerstrasse 20, 72764 Reutlingen

Tel: +49 7121 31 767 30

Shenzhen Sofarsolar Co.

Tel: +86 510 66902306

Correo electrónico: service@sofarsolar.com

Web: www.sofarsolar.com