



# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA DE LOS INVERSORES (V1.4)

(Solo para el mercado Español)

## RESUMEN

Este documento describe los términos y condiciones de la garantía de los inversores y accesorios de la marca Solax Power vendidos e instalados en los mercados europeos a partir del 1 de enero de 2023. Para cualquier otro inversor o accesorio vendido o instalado antes de esa fecha, consulte la versión anterior de los documentos de garantía.

Lv 9, Lotus Business Center North Building, 333 Lianhua St, Xihu District, Hangzhou, Zhejiang Province, 310063, China.

Tel: +86 0571 56260011 Email: sales@solaxpower.com



## Condiciones de la Garantía

(Solo para el mercado Español)

Los inversores Solax son fabricados por la empresa SolaX Power Network Technology (Zhejiang) Co. Ltd. La empresa (en lo sucesivo denominada Solax) ofrece la siguiente garantía al comprador (el cliente) de los inversores (los productos). (En este caso, se considera que el cliente es el propietario de los inversores/productos instalados en la primera venta).

Esta \*Garantía Limitada del Fabricante es aplicable a todos los productos enumerados en la Tabla 1, vendidos e instalados a partir del 1 de enero de 2023.

### 1. Productos en Garantía

Esta garantía se aplica exclusivamente a inversores Solax y accesorios Solax (incluidos dispositivos de monitorización en línea, disyuntores, CT/Meters, DataHub y cajas EPS/Paralelo/Mate) fabricados y suministrados directamente por Solax o a través de socios autorizados (distribuidores) de Solax. Todas las piezas y unidades externas y auxiliares (por ejemplo, dispositivos de supervisión/comunicación, baterías, controladores de hardware/software, etc.) instaladas con inversores por terceros quedan excluidas de la garantía.

### 2. Condiciones de la Garantía

Solax garantiza que todos los productos están libres de defectos en materiales o mano de obra en condiciones normales de uso, y en caso de que se produzca un defecto del que Solax sea responsable durante el periodo de garantía acordado, Solax puede, según su criterio:

- Solucionar el problema actualizando el software o cambiando las configuraciones; o
- Reparar el defecto en las instalaciones de Solax o en las del cliente; o
- Proporcionar un sustituto equivalente (modelo reparado, reacondicionado o actualizado con funciones al menos equivalentes) o un dispositivo nuevo; o bien
- Hacer que estos servicios los lleven a cabo socios de servicio de Solax que hayan recibido la formación adecuada.

### 3. Costes de Transporte

A menos que existan acuerdos exclusivos firmados entre Solax y los clientes (los distribuidores), la garantía sólo cubre el coste de los materiales que hacen que los productos sean funcionales. Además, los costes de transporte de las unidades de sustitución, incluidos los envíos, aranceles, tasas de importación y exportación, están cubiertos por esta garantía en la Unión Europea, Escocia, Noruega y Suiza, excluidas sus islas afiliadas y territorios de ultramar.

#### 4. Periodo de Garantía

Solax garantiza, en los términos y condiciones que se exponen a continuación, que:

**Tabla 1: Producto y Periodo de Garantía**

Producto	Periodo de Garantía
X1/X3-Híbrido-G4; X1/X3-Fit-G4;	5 años de garantía estándar + 5 años de garantía de piezas, a partir de la primera de las dos fechas siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• La fecha de primera instalación del producto;</li><li>• 9 meses después de la fecha de fabricación;</li></ul>
X1-Híbrido/Fit-G3, X3-Híbrido/Fit-G2, X3-MAX; X3-MEGA-G1;	5 años de garantía estándar, a partir de la primera de las dos fechas siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• La fecha en que el producto se instaló por primera vez;</li><li>• 9 meses después de la fecha de fabricación;</li></ul>
X1-MINI/Boost; X3-MIC-G1 & G2; X3-MIC Pro-G1; X3-MIC Pro-G2 (8-15kw);	5 años de garantía estándar, a partir de la primera de las dos fechas siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>- La fecha en que el producto se instaló por primera vez;</li><li>- 9 meses después de la fecha de producción;</li></ul> <p><b>Nota:</b> Si un inversor está conectado a la nube de Solax y los datos de generación se han cargado correctamente en el servidor de Solax, la garantía del inversor se ampliará gratuitamente a 5 años de garantía estándar + 5 años de garantía de piezas;</p>
X3-MIC Pro-G2 (17-30kw); X3-MEGA-G2; X3-Forth;	5 años de garantía estándar, a partir de la primera de las dos fechas siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>- La fecha en que el producto se instaló por primera vez;</li><li>- 9 meses después de la fecha de producción;</li></ul> <p><b>Nota:</b> Si un inversor está conectado a la nube de Solax y los datos de generación se han cargado correctamente en el servidor de Solax, la garantía del inversor se ampliará gratuitamente a 5 años de garantía estándar + 1 años de garantía de piezas;</p>
<b>Accesorios-1:</b> Meter/CT, Pocket Wifi/Lan/4G, V1000, DataHub, X1/X3-EPS Box, X1/X3-Mate Box; Adaptor Box	3 años de garantía estándar, a partir de la primera de las dos fechas siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• La fecha en que el producto se instaló por primera vez;</li><li>• 9 meses después de la fecha de fabricación;</li></ul>
<b>Accesorios-2:</b> Off-grid EPS Parallel Box;	5 años de garantía estándar, a partir de la primera de las dos fechas siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• La fecha en que el producto se instaló por primera vez;</li></ul>

BMS Parallel Box;	<ul style="list-style-type: none"> <li>9 meses después de la fecha de fabricación;</li> </ul>
<b>5 years (or 1 year) parts warranty:</b> The warranty covers only the cost of hardware material required to get the device functioning again. It excludes any inbound/outbound transportation costs or labor costs of replacement/on-site service. <b>5 años (o 1 año) de garantía para las piezas:</b> La garantía cubre únicamente el coste del material de hardware necesario para que el aparato vuelva a funcionar. Excluye cualquier coste de transporte de recogida/entrega o costes de mano de obra de sustitución/servicio en el sitio.	

En caso de sustitución del producto, el periodo de garantía restante se transferirá al producto sustitutivo. Solax registrará automáticamente dicha sustitución y no se le proporcionará una nueva certificación. Si el periodo de garantía restante es inferior a 1 año, el periodo de garantía del aparato y de su sustituto se ampliará automáticamente a 1 año.

## 5. Registro de la Garantía

Los clientes directos que hayan adquirido productos Solax (inversores Solax y accesorios) deberán registrar estos productos y cargar la información (como la factura de compra original, el SN del inversor y la información de contacto) en un plazo de 90 días a partir de la fecha de puesta en servicio de los productos (registro en línea: <https://www.solaxcloud.com/#/warranty>). Si un cliente no registra un producto Solax antes de la fecha límite, el periodo de garantía del producto se contará automáticamente a partir de 6 meses después de la fecha de fabricación.

## 6. Extensión de la Garantía

Se puede adquirir una ampliación de garantía de 5 o 10 años de garantía limitada a través de los distribuidores autorizados de Solax para el inversor mencionado a más tardar 6 meses después de su primera fecha de instalación (o 12 meses después de la fecha de producción), o bien los usuarios finales pueden adquirirla a través del sitio web en la nube de Solax una vez finalizado el registro de supervisión en línea. El nuevo periodo de garantía de las unidades incluirá automáticamente la garantía ampliada y la garantía restante. Solax se reserva el derecho de aumentar el estándar de pago para la extensión de la garantía o rechazar cualquier solicitud recibida en un momento posterior.

## 7. Procedimiento de Reclamación en Garantía

Para una reclamación de garantía, es necesario proporcionar la siguiente información:

- Un formulario de reclamación de garantía cumplimentado (formulario RMA de Solax);
- Una copia de su factura original, recibo, informe de puesta en marcha o cualquier otro documento que pueda demostrar la compra del inversor o accesorio y/o la ampliación de la garantía, o la fecha de instalación;

Solax se reserva el derecho de rechazar la reclamación de garantía:

- Si no facilita la información mencionada anteriormente;
- Si se sustituye el producto (inversor o accesorio Solax) sin el consentimiento previo de Solax;
- Si el defecto que se reclama no está causado por materiales o mano de obra defectuosos;

Si el reclamante se pone en contacto con el distribuidor local donde adquirió el producto o con el instalador que instaló el inversor, ellos se pondrán en contacto con Solax si es necesario. Si el reclamante no puede

obtener servicio de ellos, o NO está satisfecho con su servicio, el reclamante puede escalar su solicitud de servicio poniéndose en contacto con el equipo de servicio de Solax (service.eu@solaxpower.com ) o poniéndose en contacto a través de la página web oficial de Solax <https://www.solaxpower.com/contact/> en consecuencia.

Solax solicitará al reclamante el reembolso de todos los gastos (mano de obra, desplazamiento, entrega y/o unidades de sustitución enviadas) en los que haya incurrido si se comprueba que el producto no presenta defectos de materiales o mano de obra, o si se comprueba que el producto no está cubierto por esta Garantía Limitada.

## 8. Limitaciones de la Garantía

Esta garantía limitada se aplica a los productos vendidos e instalados después del 1 de enero de 2023, y vendidos a través de Solax o distribuidores autorizados. Las piezas defectuosas o las unidades sustituidas en virtud de una reclamación de garantía pasan a ser propiedad de Solax, y deben devolverse a Solax o a los socios colaboradores autorizados (distribuidores) para su inspección con el embalaje original o equivalente.

El producto no está cubierto por la garantía en los siguientes casos:

- A. El producto está fuera del periodo de garantía;
- B. El fallo del producto no se comunica a Solax en un plazo de 4 semanas desde su aparición;
- C. No se ha seguido el manual de instalación de Solax o las instrucciones de mantenimiento del inversor o accesorio;
- D. Incumplimiento de las normas y reglamentos de seguridad relativos al inversor o accesorio;
- E. El inversor o accesorio se ha dañado durante el transporte pero el reclamante ha firmado el recibo de entrega (en el que se solicita al reclamante que compruebe dos veces el exterior y el interior del paquete y que tome fotografías como prueba antes de firmar el recibo de entrega);
- F. Los productos sustituidos no han sido devueltos a Solax o a sus socios colaboradores (distribuidores) en un plazo de 30 días;
- G. El defecto ha sido causado por un uso inadecuado del producto o por el incumplimiento del uso del producto para fines distintos de aquellos para los que el producto fue diseñado o destinado;
- H. El producto es trasladado por cualquier razón después de haber sido instalado (independientemente de si ha sido reinstalado posteriormente o trasladado de nuevo a la misma ubicación) a menos que sea reinstalado en la misma dirección por un instalador cualificado que haya proporcionado un informe de prueba a Solax.
- I. El daño o defecto ha sido causado por un rayo, inundación, incendio, subida de tensión, corrosión, daños por plagas, acciones de terceros o cualquier otro factor de fuerza mayor;
- J. El daño o defecto está causado por software o hardware integrado o externo (por ejemplo, los dispositivos para controlar los inversores o los dispositivos para controlar la carga o descarga de la batería) de terceros sin autorización (acuerdo por escrito) de Solax;
- K. El producto ha sido modificado o alterado (incluyendo los casos en los que el número de serie del producto o la etiqueta del producto han sido alterados, eliminados o desfigurados);
- L. Defectos (por ejemplo, cualquier arañazo o mancha externa, o desgaste del material de la naturaleza que no represente un defecto) que no afecten negativamente al correcto funcionamiento del inversor o del accesorio.
- M. Desgaste normal;
- N. Gastos de viaje y dietas, así como gastos de instalación in situ, modificación y mantenimiento normal;
- O. Derechos, tasas o costes de importación/exportación y otros gastos administrativos generales;

El inversor sustitutivo o accesorio con mejora técnica puede no ser totalmente compatible con el resto de los componentes del sistema fotovoltaico. Los costes en que se incurra como consecuencia de ello no estarán cubiertos por la garantía, ni por la garantía ampliada.

Además, todos los demás costes, incluidos, entre otros, las indemnizaciones por daños directos o indirectos derivados del dispositivo defectuoso o de otras instalaciones del sistema fotovoltaico, o la pérdida de energía generada durante el tiempo de inactividad del producto, no están cubiertos por esta garantía. En cualquier otro caso, ya sea contractual, extracontractual o de otro tipo, la indemnización máxima por pérdidas del cliente causadas por sus defectos no superará el importe abonado por el cliente por la compra del equipo.

## 9. Servicio tras el Vencimiento de la Garantía

Para los productos que están fuera de garantía o invalidación, Solax ofrece un servicio de cargo adicional, que incluye la tasa de servicio in situ, la tasa de materiales, el coste de mano de obra y la tasa de logística:

- Tarifa de servicio in situ: Coste de desplazamiento y tiempo para que el técnico preste servicios in situ y el coste del tiempo de mano de obra para que el técnico instale, analice, repare, pruebe y mantenga los productos de la facultad;
- Tasa por materiales: Coste de sustitución de las piezas o unidades o de cualquier otro material pertinente;
- Tasa logística: Coste de entrega, incluidos los costes de envío de los productos defectuosos de los usuarios finales a Solax, o/y los costes de envío de los productos reparados de Solax a los usuarios finales;

## 10. Ámbito Geográfico

Los términos y condiciones de esta Garantía Limitada sólo se aplican a los productos adquiridos originalmente en los canales autorizados de Solax e instalados en el destino definido dentro de los países de la Unión Europea, Escocia, Noruega y Suiza, a menos que existan acuerdos especiales firmados entre Solax y el comprador directo. Para cualquier unidad vendida para un país/región pero instalada en otro país/región, la garantía quedará invalidada si no hay confirmación/aprobación por escrito de Solax antes de la instalación.

## Puntos Especiales

### Acerca de la INSTALACIÓN HÍBRIDA

#### I. Para inversores híbridos instalados con baterías Triple Power:

- La capacidad mínima por defecto es del 10% (puede cambiarse a un nivel superior). Durante la noche (sin energía fotovoltaica), cuando la batería se descarga hasta alcanzar la capacidad mínima, suele pasar al "modo inactivo" o "modo de espera". Sin embargo, todo el sistema híbrido sigue consumiendo energía. Por lo tanto, es posible que la capacidad de la batería baje a veces por debajo del 10%. Cuando la capacidad de la batería baje al 5% (nivel de protección), se activará una demanda de carga, que solicitará la carga a la red hasta que vuelva al nivel de capacidad mínimo normal. Esto puede ocurrir por la noche o en invierno, cuando no hay suficiente producción fotovoltaica o en días de mal tiempo. Este comportamiento es normal y no afectará a la vida útil de la batería.
- Se recomienda forzar la carga de la batería desde la red a tiempo cuando haga mal tiempo (como tormentas de nieve continuas, lluvia, días nublados), para garantizar que la batería no se descargue por completo (capacidad 0) en estas situaciones. Además, apagar manualmente todo el sistema también es una buena opción en estas condiciones.
- Al añadir una nueva batería adicional al sistema existente, es necesario que la nueva batería tenga el mismo nivel de capacidad que el sistema de baterías existente antes de añadirla (cargue previamente el sistema de baterías original y la nueva batería a su máxima capacidad y, a continuación, instálelos juntos); consulte el manual del usuario de la batería de triple alimentación en relación con este punto;
- Cuando cargue una batería desde la red, tenga en cuenta su autoconsumo durante este proceso. La energía total tomada de la red no será completamente la misma que la energía total descargada del sistema de baterías. Por lo tanto, no se aceptará la reclamación de garantía en tales condiciones.









#### II. Para inversores híbridos instalados en entornos completamente aislados de la red:

- Se solicita que la instalación sin conexión a la red sea inspeccionada anualmente por un electricista cualificado y registrada en forma de documentación. El incumplimiento del requisito descrito para el mantenimiento del equipo puede invalidar cualquier reclamación de garantía;
- Para un mejor análisis y resolución de problemas en caso de reclamación de garantía, se recomienda que el cliente registre el sistema inversor en línea; de lo contrario, el cliente deberá proporcionar información detallada en el formulario RMA de Solax para la reclamación de garantía;
- La carga instalada con un sistema aislado de la red deberá calcularse en función de su potencia nominal; de lo contrario, podría tener un fallo de sobrecarga EPS durante la noche o cuando no haya suficiente producción de FV y batería, especialmente en el caso de cargas inductivas. Los daños en los inversores causados por una instalación incorrecta no estarán cubiertos por la garantía.

\*Esta garantía limitada es una promesa de garantía básica de Solax a los usuarios finales. En ciertos países/regiones, los usuarios finales pueden recibir una promesa de garantía adicional (debería ser al menos equivalente a la garantía del fabricante) que es proporcionada por los distribuidores locales de Solax; si surgiera alguna reclamación a este respecto, diríjala al distribuidor local. Por favor, tenga en cuenta que esta declaración de garantía limitada puede NO ser la última versión, si tiene alguna necesidad, por favor contacte con Solax para obtener la última versión.

## Anexo:

**Tabla 2: Productos y su apariencia**

Producto	Apariencia
X1-Híbrido/Fit-G4;	
X3-Híbrido/Fit-G4;	
X1-MINI	 
X1-Boost	 
X3-MIC-G1 & G2;	  X3-MIC-G1



X3-MIC Pro-G1 & G2;



X3-MIC Pro-G1



X1-Hybrid/Fit;



X3-Hybrid/Fit;



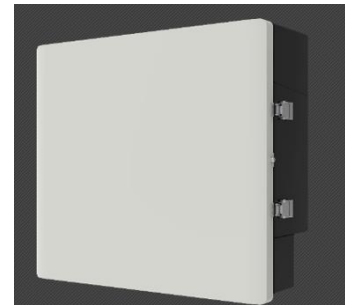
X3-MAX;  
X3-Forth;



X3-MEGA-G1 & G2;



X1/X3-EPS Box, X1/X3-Mate Box;



Off-grid eps parallel Box;  
BMS Parallel Box;



Meter/CT



Pocket Wifi/Lan



V1000, DataHub



Adaptor Box

