



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA DE ESS-AELIO

RESUMEN

Este documento describe en detalle los términos y condiciones de la garantía de los inversores y accesorios de la marca Solax, vendidos e instalados a partir del 1 de enero de 2024. Para cualquier otro inversor o accesorio vendido o instalado antes de esta fecha, consulte la versión anterior de los documentos de garantía.

Catálogo

1. Productos de Garantía
2. Periodo de Garantía
3. Garantía de rendimiento de la batería
4. Extensión de baterías adicionales
5. Procedimiento de reclamación de garantía
6. Términos de Garantía
7. Coste de transportación
8. Registro de Garantía
9. Extensión de Garantía
10. Limitaciones de Garantía
11. Servicio tras el vencimiento de Garantía
12. Ámbito geográfico

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



Términos & Condiciones de la Garantía

(Sólo para el mercado de España)

Los productos Solax son fabricados por Solax Power Network Technology (Zhejiang) Co., Ltd. La empresa (en sucesivo denominada Solax) ofrece la siguiente garantía al comprador (el cliente) de 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 los productos ESS-Aelio, vendidos e instalados a partir del 1 de enero de 2024

1. Productos de Garantía

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

2. Periodo de Garantía

Solax garantiza que, sujeto a las exclusiones y limitaciones establecidas a continuación, el sistema de almacenamiento de energía Solax ESS-Aelio, viene con la garantía del fabricante que incluye

1) **5 años de garantía del producto:** Solax garantiza que el X3-Aelio, estará libre de defectos causados por mano de obra inadecuada o materiales defectuosos.

Nota:

Si un inversor está conectado a Solax Cloud y los datos de generación se han cargado correctamente en el servidor de Solax, la garantía del inversor se ampliará gratuitamente a 10 años de garantía estándar ;

2) 10 años de garantía de rendimiento para TP-HR140 y T-BAT BMS.

3) **5 años de garantía de productos:** Solax garantiza que el armario eléctrico está libre de defectos causados por mano de obra inadecuada o materiales defectuosos.

4) **3 años de garantía limitada de accesorios** para UPS, EMS, pantalla de visualización, interruptor, el sistema de refrigeración por aire y por líquido.

Nota:

El período de garantía comienza a partir de la más temprana primera de las dos fechas siguientes:

- La fecha en la que el producto se instaló por primera vez
- 9 meses después de la fecha de producción

3. Garantía de rendimiento de la batería

Solax garantiza y representa que el producto retiene al menos el 70% de la Energía Nominal durante 120 meses después de la fecha de puesta en marcha, o para un mínimo de Energía Recorrida de 87.7 MWh (lo que ocurra

* Esta garantía es válida a partir del 1 de enero de 2024. (V1.5)

primero), cuando el sistema de baterías se opera bajo un uso normal siguiendo las especificaciones y el manual proporcionado por Solax. El DoD del producto es del 90%, y durante el período de garantía, puede operar de manera segura dentro de este rango de DoD.

El término "Energía Nominal" aquí se refiere a la capacidad inicialmente clasificada del producto según se indica en la etiqueta de los productos. La garantía de precondiciones será la siguiente:

Para condiciones de medición de capacidad: 90% DOD, temperatura inicial de la batería de BMS: 25-30°C, tasa de carga/descarga de 0.2C.

4. Extensión de baterías adicionales

Es compatible agregar baterías adicionales al sistema existente dentro de un año después de la instalación. Antes de extender el sistema, los electricistas deberán seguir cada paso en el Procedimiento Operativo Estándar de Extensión de Baterías proporcionado por Solax Power para asegurar que las baterías estén en el mismo nivel de voltaje. La información de garantía puede ser añadida en la sesión de registro de garantía en el sitio web.

5. Procedimiento de reclamación de garantía

Para el reclamante, por favor contacte al distribuidor local donde se adquirió el producto, o al instalador que colocó el inversor, ellos se comunicarán con Solax si es necesario. Si el reclamante no pudo obtener servicio de ellos, o no quedó satisfecho con su servicio, el reclamante puede escalar su solicitud de servicio contactando al equipo de servicio de Solax (service.global@solaxpower.com) o contactando a través del sitio web oficial de Solax <https://www.solaxpower.com/contact/>.

Por favor, tenga en cuenta que, para ofrecer un servicio amigable y oportuno, Solax coopera con varios distribuidores e instaladores en todo el mundo. Como tal, trátelos como el canal de servicio predeterminado de Solax y utilice estos canales de servicio para hacer su reclamo de garantía; Solax apoyará y auditará los canales de servicio para garantizar un buen servicio a los clientes.

Para un reclamo de garantía, se necesita proporcionar la siguiente información:

- 1). Información de contacto del reclamante, incluido nombre de la persona, número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección de envío.
- 2). Información sobre todos los productos defectuosos, incluyendo modelo(s) del producto, número(s) de serie, fecha de instalación y fecha de la falla. Cualquier reclamo debe realizarse dentro de un mes a partir de la fecha de la falla para ser cubierto por la garantía.
- 3). Información sobre la instalación, incluida la marca, el modelo y el número de paneles fotovoltaicos; si el producto defectuoso es un sistema de almacenamiento de energía, también se necesitan la marca y el modelo de las baterías.
- 4). Mensaje de error en la pantalla LCD (si corresponde) e información adicional sobre la falla/error.
- 5). Descripción de las medidas adoptadas antes de la falla e información detallada de reclamaciones anteriores (si corresponde).

Solax puede organizar una inspección en el lugar para determinar la causa de las fallas. El reclamante es responsable de otorgar acceso, disponer de tiempo y garantizar la seguridad de la inspección por parte de

* Esta garantía es válida a partir del 1 de enero de 2024. (V1.5)

un técnico de Solax o una empresa autorizada de terceros. Solax se reserva el derecho de no ingresar al sitio si el técnico de Solax considera que es inseguro hacerlo.

Mientras procesamos la acción de reemplazo, se debe proporcionar la siguiente información:

- Un formulario de reclamo de garantía completo (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 garantía extendida, o la fecha de instalación;

Solax se reserva el derecho de rechazar el reclamo de garantía en los siguientes casos:

- Si no proporciona la información mencionada anteriormente;
- Si el producto (inversor Solax y/o accesorio) es reemplazado sin el consentimiento previo de Solax;
- Si el defecto reclamado no es causado por materiales o mano de obra defectuosos;

Solax buscará el reembolso de todos los costos (mano de obra, viaje, entrega y/o unidades de reemplazo que se hayan enviado) incurridos por el reclamante si se determina que el producto de reemplazo está libre de defectos en materiales o mano de obra, o si se determina que el producto no está cubierto por esta Garantía Limitada.

Si el dispositivo defectuoso no es devuelto a Solax dentro de las 6 semanas posteriores al reemplazo, nuestra empresa se reserva el derecho de cobrar según el precio de venta actual en el mercado de la máquina.

6. Términos de 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, a su discreción:

- Solucionar el problema actualizando el software o cambiar las configuraciones; o bien
- Reparar el defecto en las instalaciones de Solax o en las del cliente; o bien
- Proporcionar un sustituto equivalente (modelo reparado, reacondicionado o actualizado con funciones al menos equivalentes) o un dispositivo nuevo, Para cada caso de cambio de inversor, el reclamante debe recopilar la información necesaria y enviar el informe de RMA (siguiendo la plantilla de RMA de Solax) a Solax para confirmar la solicitud de RMA, antes de que se cambie el inversor.
- Si se demuestra que el problema ha sido causado por una instalación defectuosa, Solax se reserva el derecho de ponerse en contacto con el instalador original y pedirle que proporcione una solución para arreglar el problema antes de la intervención de Solax y puede cargar el coste subsiguiente al instalador original si no proporciona una solución adecuada para arreglar este problema.

7. Coste de transportación

A menos que haya algunos acuerdos únicos firmados entre Solax y los clientes (los distribuidores), la garantía cubre solo el coste de los materiales que hacen funcionales a los productos

En algunos casos, el reclamante necesita organizar la devolución del producto supuestamente defectuoso a Solax y debería confirmar con Solax el calendario de envío con antelación. Dado que los productos deben

* Esta garantía es válida a partir del 1 de enero de 2024. (V1.5)

ser embalados en condiciones razonables, Solax sugiere usar material de embalaje que tenga el mismo tamaño que el paquete del producto al momento de la compra. Si después de revisar el producto devuelto no se encuentra ningún daño en el producto supuestamente defectuoso, Solax facturará al reclamante por la unidad de reemplazo, además de los gastos por entrega y servicios asociados.

8. Registro de Garantía

Los clientes directos que hayan comprado productos de Solax (inversores y accesorios de Solax) deben registrar estos productos y cargar la información (como la factura original de compra, número de serie del inversor y datos de contacto) en un plazo de 90 días desde la fecha de puesta en marcha de los productos (registro en línea: <https://www.solaxcloud.com/#/warranty>). Si un cliente no registra un producto de Solax antes de la fecha límite, el período de garantía del producto se contará automáticamente a partir de 9 meses después de la fecha de fabricación

9. Extensión de Garantía

El X3-Aelio y sus accesorios admiten una garantía extendida. Una extensión de garantía puede adquirirse a través de los distribuidores autorizados de Solax para estos productos mencionados hasta 6 meses después de la fecha de instalación inicial (o 12 meses después de la fecha de producción), o los usuarios finales pueden comprarla a través del sitio web de Solax Cloud después de completar el registro de monitorización en línea. El nuevo período de garantía de las unidades incluirá automáticamente la garantía extendida y la garantía restante. Solax se reserva el derecho de aumentar el estándar de pago para la extensión de garantía o rechazar cualquier solicitud recibida en un momento posterior.

Nota: La extensión de garantía cubre únicamente el coste del material hardware necesario para que el dispositivo vuelva a funcionar. Excluye cualquier coste de transporte de entrada/salida o costes de mano de obra para reemplazo/servicio en el sitio.

10. Limitación de Garantía

Esta garantía limitada se aplica a los productos vendidos e instalados después del 1 de enero de 2024, y vendidos a través de Solax o distribuidores autorizados. Las piezas o unidades defectuosas reemplazadas bajo una reclamación de garantía se convierten en propiedad de Solax y deben devolverse a Solax o a los socios cooperantes autorizados (distribuidores) para su inspección con el embalaje original o equivalente..

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

- A. El producto está fuera del período de garantía;
- B. No se informa a Solax sobre la falla del producto de la falla en un plazo de 4 semanas desde su aparición;
- C. No se cumplen las instrucciones de instalación o mantenimiento de Solax para el inversor o accesorio;
- D. No se cumplen las normas de seguridad y regulaciones respecto al inversor o accesorio;
- E. El inversor o accesorio resulta dañado durante el transporte pero el reclamante ha firmado el recibo de entrega (que solicita al reclamante que verifique el exterior e interior del paquete y tome fotos como evidencia antes de firmar el recibo de entrega);

* Esta garantía es válida a partir del 1 de enero de 2024. (V1.5)

- F. Los productos reemplazados no han sido devueltos a Solax o a los socios cooperantes (distribuidores) en un plazo de **30** días;
- G. El defecto está 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 movido por cualquier razón después de su instalación (independientemente de si se ha reinstalado posteriormente o se ha vuelto a mover 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 es causado por rayos, inundaciones, incendios, sobretensiones, corrosión, daño de plagas, acciones de terceros u otros factores de fuerza mayor;
- J. El daño o defecto es 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 (incluidos los casos en que se ha alterado, eliminado o desfigurado el número de serie o etiqueta del producto);
- L. Defectos (por ejemplo, arañazos o manchas externas, o desgaste natural de materiales que no afectan negativamente el funcionamiento adecuado del inversor o accesorio);
- M. Desgaste normal;
- N. Gastos de viaje y subsistencia, así como costes de instalación en el sitio, modificación y mantenimiento normal;
- O. Derechos, tasas o costes de importación/exportación y otros gastos administrativos generales;
- P. Productos adquiridos en canales no oficiales (por ejemplo, distribuidores no autorizados y sus socios colaboradores);

Es posible que el inversor sustituto o el accesorio con mejora técnica no sea completamente compatible con los componentes restantes del sistema fotovoltaico. Los costes incurridos como consecuencia de esto no estarán cubiertos por la garantía o la garantía extendida..

Además, todos los demás costos, incluidos pero no limitados a la compensación 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 compensación máxima para pérdidas del cliente causadas por los defectos del producto no superará el importe pagado por el cliente por la compra de la instalación.

11. Servicio tras el vencimiento de Garantía

Para los productos que están fuera de garantía o que han sido invalidados, Solax ofrece un servicio con costes adicionales, que incluye la tarifa de servicio en el sitio, la tarifa de materiales, el coste de mano de obra, y la tarifa logística:

- **Tarifa de servicio en el sitio:** Coste de desplazamiento y tiempo para que el técnico brinde servicios en el sitio, así como el coste de trabajo del técnico para instalar, analizar, reparar, probar y mantener los productos defectuosos;
- **Tarifa de materiales:** Coste de reemplazar las piezas o unidades o cualquier material relevante;
- **Tarifa logística:** Coste de entrega, of delivery, incluidos los costes de enviar los productos defectuosos de los usuarios finales a Solax, y/o los costes de enviar los productos reparados de Solax a los usuarios finale;

12. Ámbito Geográfico

Estos términos y condiciones de garantía limitada se aplican únicamente a los productos que se adquieren originalmente a través de los canales autorizados y se instalan en el destino definido (Consultar el Contrato Comercial con Solax). Para cualquier unidad vendida para un país/region pero instalada en otro país/region, la garantía se invalidará si no existe confirmación/aprobación por escrito de Solax antes de la instalación.



Punto Especial

Respecto a la INSTALACIÓN de HYBRID

I. Para inversores Hybrid instalados con baterías Triple Power:

- La capacidad mínima predeterminada es del 10% (se puede cambiar a un nivel más alto). Durante la noche (sin energía fotovoltaica), cuando la batería se descarga hasta alcanzar la capacidad mínima, generalmente entrará en 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 a veces baje por debajo del 10%. Cuando la capacidad de la batería llega al 5% (nivel de protección), se activa una demanda de carga que solicita carga desde la red eléctrica hasta que vuelva al nivel normal de capacidad mínima. Esto puede ocurrir durante la noche o en invierno cuando no hay suficiente producción fotovoltaica o en días de mal tiempo. Este comportamiento es normal y no afectará la vida útil de la batería;
- Se recomienda forzar la carga de la batería desde la red eléctrica de manera oportuna durante el mal tiempo (como tormentas de nieve continuas, lluvias, días nublados), para asegurar que la batería no se descargue completamente (0% de capacidad) en tales situaciones. Además, apagar manualmente todo el sistema también es una buena opción bajo estas condiciones;
- Al agregar una batería adicional nueva al sistema existente, se solicita que la nueva batería tenga el mismo nivel de capacidad que el sistema de baterías existente antes de agregarla (pre-cargue el sistema de baterías original y la nueva batería hasta su capacidad máxima y luego instálelos juntos). Consulte el manual del usuario de la batería Triple Power para más detalles sobre este punto;
- Al cargar una batería desde la red eléctrica, considere su autoconsumo durante este proceso. La energía total tomada de la red no será completamente igual a la energía total descargada del sistema de baterías. Por lo tanto, no se aceptará la reclamación de garantía en tales condiciones..

II. Para inversores Hybrid instalados en configuraciones completamente sin dependencia de la red eléctrica:

- Se solicita que la instalación sin dependencia de la red eléctrica sea inspeccionada anualmente por un electricista calificado y registrada en forma de documentación (consulte la Tabla 2 para más detalles). El incumplimiento de este requisito descrito para mantener el equipo puede invalidar cualquier reclamación de garantía;;
- Para un mejor análisis y resolución de problemas en caso de una reclamación de garantía, se recomienda que el cliente registre el sistema de inversores online; de lo contrario, el cliente deberá proporcionar información detallada en el formulario de RMA de Solax para la reclamación de garantía;
- La carga instalada con un sistema sin dependencia de la red eléctrica debe calcularse en función de su potencia nominal; de lo contrario, puede presentar fallas de sobrecarga EPS durante la noche o cuando no haya suficiente producción de energía fotovoltaica y batería, especialmente para cargas inductivas. Los daños en los inversores causados por una instalación incorrecta no estarán cubiertos por la garantía.

* Esta Garantía Limitada es una promesa básica de garantía de Solax a los usuarios finales. En ciertos países/regiones, los usuarios finales pueden recibir una promesa de garantía adicional (que debe ser al menos equivalente a la garantía del fabricante) proporcionada por los distribuidores locales de Solax; en caso de que surjan reclamaciones en este sentido, por favor diríjelas al distribuidor local. Tenga en cuenta que esta declaración de garantía limitada podría NO ser la última versión; si tiene alguna necesidad, por favor contacte con Solax para obtener la última versión.

* Esta garantía es válida a partir del 1 de enero de 2024. (V1.5)

Apéndice:

Tabla 2: Lista de Verificación de Inspección Anual

Lista de Verificación de Inspección Anual		
Elementos de inspección	Confirmar el cumplimiento con ✓, Sin implicar elemento con /	Manejo de Excepciones
Configuración del módulo fotovoltaico, voltaje de circuito abierto de PV < 500V		Comentario para el instalador sobre el manejo
No hay deformación, corrosión, aflojamiento ni daño en los cables y terminales de cableado.		Comentario para el instalador sobre el manejo
Hay un ventilador externo, por favor confirme que no haya obstrucciones en el ventilador		Comentario para el instalador sobre el manejo
¿El puerto EPS produce un voltaje de 230V ± 10V?		Comentario para el instalador sobre el manejo
Frecuencia de salida del puerto EPS, por favor verifique el valor establecido. Si está configurado en 50Hz, la salida debe ser de 50Hz ± 0.5Hz. Si está configurado en 60Hz, la salida debe ser de 60Hz ± 0.5Hz		Comentario para el instalador sobre el manejo
¿Hay alguna situación en la que la carga no pueda ser soportada?		En ese caso, confirme si el EPS está conectado a cargas inductivas con alto corriente de arranque, como bombas de agua, aires acondicionados de frecuencia fija, motores, etc. Cuando este tipo de carga se inicia, puede causar sobrecarga en el EPS. Se recomienda no conectarlo al puerto EPS
La batería funciona normalmente		Comentario para el instalador sobre el manejo
Al conectar la batería Triple Power, se recomienda establecer el SOC mínimo de la batería en un valor superior al 10%		Debido a la operación sin dependencia de la red eléctrica, si el SOC ≤ SOC mínimo, el inversor no puede entrar en modo EPS y la batería debe cargarse

* Esta garantía es válida a partir del 1 de enero de 2024. (V1.5)

		hasta un SOC del 31% para restaurar la salida EPS
Si el sistema está conectado a baterías de plomo-ácido, el cableado del NTC debe estar firmemente y de manera confiable conectado a la batería		Comentario para el instalador sobre el manejo

SOLAX
POWER