

GARANTIA DE PRODUCTOS SOLARYLED 2024

INTRODUCCION:

El siguiente documento tiene como objetivo dar a conocer la política de garantía de nuestra empresa.

Para Solaryled es de suma importancia que nuestros clientes obtengan un producto de calidad, que satisfaga plenamente las expectativas bajo las cuales fue adquirido. Es por esto que ponemos todo nuestro esfuerzo en disponer a nuestros clientes productos eficientes y duraderos.

Para ayudar a entender el siguiente documento, responderemos a las siguientes preguntas que facilitarán su entendimiento:

1.- ¿Qué es la garantía de productos?

-La garantía es un acuerdo que se pone por escrito, donde el proveedor se compromete a responder frente al cliente sobre defectos o fallas de los productos que fueron adquiridos.

2.- ¿Qué importancia tiene que un producto tenga garantía?

Las garantías son muy importantes para los consumidores. Permiten tener la certeza de que, en caso de fallas o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, la empresa se hará responsable de esto por el periodo de tiempo que indique la garantía.

3.- ¿Qué ofrece la garantía de un producto?

La Ley del Consumidor establece que, si un producto nuevo viene defectuoso o presenta fallas por un uso normal, el consumidor tiene derecho a la garantía legal de 6 meses, que incluye tres opciones: el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado, a elección del consumidor. Solaryled va más allá de la cobertura legal, garantizando sus productos hasta 25 años posteriores a su compra.

4.- ¿Cómo funciona la garantía?

En caso de requerir hacer uso de la garantía del producto, el cliente deberá acercarse a la sucursal donde adquirió el producto, presentando el producto junto a la documentación de compra asociado en este caso, para con esto iniciar el proceso de evaluación técnica y posterior cambio o reparación según corresponda.

Las garantías serán específicas según producto y fabricante. estas se dividirán de acuerdo a las siguientes categorías.

Paneles solares Fotovoltaicos:

Los paneles solares de las marcas Tongwei y Osda tendrán una garantía de rendimiento del 80% de producción a los 25 años de uso y una garantía de fabricación de 10 años.

Baterías de ciclo profundo:

Las baterías de marca Aokly tendrán una garantía de fabricación de 18 meses o un rendimiento de 600 ciclos de vida, considerando una profundidad de descarga del 50%, bajo las condiciones de que la(s) batería(s) se utilice(n) en interiores, para uso en almacenamiento solar.

Baterías de Litio:

Para las baterías de tecnología litio de la marca Aokly en formato LiFePO4 en 12v. la garantía de fabricación será de 3 años o un rendimiento de 4000 ciclos, considerando una profundidad de descarga del 80%. Para este rendimiento se considera una carga diaria a una temperatura de 25°C. bajo las condiciones de que la(s) batería(s) se utilice(n) en interiores, para uso en almacenamiento solar.

Para las baterías de litio de la marca Aokly en formato rack o de pared la garantía de fabricación será de 5 años o un rendimiento de 6000 ciclos, considerando una profundidad de descarga del 80%. Para este rendimiento se considera una carga diaria a una temperatura de 25°C. bajo las condiciones de que la(s) batería(s) se utilice(n) en interiores, para uso en almacenamiento solar.

Controladores de carga Fotovoltaicos:

Para los productos de la marca Victron la garantía será de 5 años a partir de la fecha de facturación y será sólo por defectos de fabricación del producto.

Inversores de voltaje Off grid:

Para los productos de la marca Victron la garantía será de 5 años a partir de la fecha de facturación y será sólo por defectos de fabricación del producto.

Para los productos de la marca Growatt la garantía será de 18 meses a partir de la fecha de facturación y será sólo por defectos de fabricación del producto.

Inversores de voltaje On grid:

La garantía será de 5 años para los productos de las marca Kehua, Goodwe y Fronius, la cual rejará a partir de la fecha de facturación y será sólo por defectos de fabricación del producto.

Inversores para bombeo solar:

La garantía será de 2 años para los productos de la marca INVT, a partir de la fecha de facturación y será sólo por defectos de fabricación del producto.

Cargadores de baterías Victron Energy:

La garantía será de 5 años a partir de la fecha de facturación sólo por defectos de fabricación del producto.

Exclusiones:

Se excluye de la garantía:

- La utilización del producto para otra aplicación distinta a la de su fabricación.
- Mala instalación.
- Deterioro por condiciones ambientales agresivas, como lo son ácidos y gases.

- La instalación en ambientes salinos fuera de lo especificado por el fabricante
- Para el caso de las baterías, la sobrecarga de corriente por el uso de un cargador inadecuado.
- La instalación en grandes altitudes más allá de lo especificado por el fabricante.
- La instalación en condiciones de alta temperatura, más allá de lo especificado por el fabricante.
- Cortocircuito asociado a mala manipulación.
- Daño de las etiquetas y sellos de garantía.
- Daños causados por el fuego, el calor excesivo, explosión o congelación; daño causado por el abuso, negligencia, conflicto armado o catástrofe natural.
- Cualquier otra causa externa que haya ocasionado la falla o defecto en el producto o su funcionamiento.
- No se contemplarán los daños puramente estéticos.
- No se responsabilizará por daños causados durante el transporte de los productos por empresas externas a Solaryled.

El cliente declara conocer que la empresa sólo comercializa el producto y no es fabricante, por lo tanto, para hacer efectiva la garantía del fabricante, debe dirigirse directamente con éste.

Beneficio de Cambio o devolución:

Para hacer uso de este beneficio, el cliente se debe acercar dentro de los 10 días corridos posteriores a la compra con el producto sellado a cualquiera de nuestras tiendas y presentar la boleta o factura, guía de despacho original, y asegurarse de que los productos no hayan sido abiertos, que conserven sus sellos originales, embalaje original completo y en excelentes condiciones, estén sin uso, con todos sus accesorios y con los regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra. Si el cliente opta por la devolución de dinero debe ser solicitada únicamente por el titular de la compra quién debe presentar e-Rut o cédula de identidad según sea el caso.

Servicio técnico

Para el ingreso de los productos al servicio técnico el cliente debe hacer llegar el producto a nuestra casa matriz ubicada en la calle san diego #1015 comuna de Santiago. Una vez recibido, el producto reparado o el producto nuevo por cambio será enviado al cliente vía Pullman cargo a la oficina más cercana señalada por el cliente.

Para cumplir con la garantía el producto debe ser entregado a la empresa en las mismas condiciones que le fue entregado, como se indica a continuación:

- Caja Original
- Manuales
- Accesorios
- Equipo en buen estado

Transcurrido el periodo de garantía, el cliente deberá recurrir a algún servicio de reparación externo que podría ser recomendado por nuestra empresa.

Garantía de servicio técnico:

Los equipos que han sido reparados por el área de Soporte Técnico cuentan con una garantía de 6 meses a partir de la generación de la boleta, factura o cambio de producto.

El área de Soporte Técnico tiene 15 días corridos para poder indicar el problema que ha presentado su equipo.

Las devoluciones de dinero producto de la aplicación de garantía, serán efectuadas en un plazo de 7 días hábiles contados desde la emisión de la nota de crédito respectiva. Dicha devolución será vía transferencia bancaria según los datos estipulados en el documento de venta. Es decir, al titular de dicho documento.

Para todos los efectos la garantía cumple con la legislación chilena y las condiciones de garantía de los fabricantes.

El presente documento tiene validez desde enero del año 2024 y su vigencia será de carácter indefinido, hasta la fecha en que la empresa publique una nueva versión en su página web www.solaryled.cl

Ingeniería e Instalaciones Eléctricas Pailamilla Spa.

76.170.749-3