

GARANTIA DE PRODUCTOS SOLARYLED 2025

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.- ¿Cuál es la garantía de nuestros productos?

La garantía es un acuerdo que se pone por escrito, donde nos comprometemos a responder frente al cliente sobre defectos o fallas de fábrica 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.

GARANTIA DE PRODUCTOS SOLARYLED 2025

4.- ¿Cómo funciona la garantía?

En caso de requerir hacer uso de la garantía del producto, debe contactar a nuestro equipo de servicio al cliente o directamente a su ejecutivo de ventas, para solicitar la atención de postventa. Al final de este documento encontrarán la información necesaria para iniciar este proceso.

Es importante tener presente que **la gestión de garantía se realiza únicamente para fallas o defectos de fabricación** y que todo este **procedimiento se lleva a cabo de manera remota**, por lo que les solicitamos **no acudir directamente a nuestras sucursales**, salvo que nuestro equipo lo indique expresamente.

En caso de que la resolución resulte favorable, se procederá con el cambio del producto o la devolución del dinero, según corresponda.

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

Paneles solares Fotovoltaicos:

Los paneles solares de las marcas **Tongwei** y **Osda** cuentan con una garantía de rendimiento del 80% de su capacidad de generación al cumplir 25 años de uso, junto con una garantía de fabricación de 10 años.

En el caso de los paneles solares de la marca **Grand Sunergy**, el producto dispone de una garantía de fabricación de 12 años y una garantía de potencia lineal de 25 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.

GARANTIA DE PRODUCTOS SOLARYLED 2025

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.

Las baterías de la marca **Felicity Solar**, modelos LPBF, cuentan con una garantía de fabricación de 5 años. Están diseñadas para ofrecer un rendimiento de hasta 6000 ciclos de carga y descarga con una profundidad de descarga (DoD) del 80%, bajo condiciones óptimas de operación. Este rendimiento se estima considerando una temperatura ambiente de aproximadamente 25 °C y un entorno libre de condensación, con humedad relativa entre el 45% y 75%.

Controladores de carga Fotovoltaicos:

Para los productos de la marca **Victron Energy** la garantía será de 5 años a partir de la fecha de facturación.

Los controladores de carga solar **EPEVER**, incluyendo las series Tracer AN, XTRA y BN, cuentan con una garantía limitada de 2 años a partir de la fecha de facturación.

GARANTIA DE PRODUCTOS SOLARYLED 2025

Inversores Fotovoltaicos Off grid:

Para los productos de la marca **Victron Energy** la garantía será de 5 años a partir de la fecha de facturación.

Para los productos de la marca **Growatt** la garantía será de 6 meses a partir de la fecha de facturación.

Los inversores **Aokly** tendrán una garantía de 18 meses a partir de la fecha de facturación.

Los productos de marca **Epever** poseen una garantía de 2 años a partir de la fecha de facturación.

Los productos **Felicity Solar** tendrán una garantía de 2 años a partir de la fecha de facturación.

Inversores de voltaje On grid:

La garantía será de 5 años para los productos de las marcas **Kehua Tech, Goodwe** y **Fronius**, la cual regirá a partir de la fecha de facturación.

Inversores para bombeo solar:

La garantía será de 6 meses para los productos de la marca INVT, a partir de la fecha de facturación.

Cargadores de baterías Victron Energy:

La garantía será de 5 años a partir de la fecha de facturación.

GARANTIA DE PRODUCTOS SOLARYLED 2025

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 o baja 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.

Por ende, la garantía sólo aplica para fallas de fabricación para todos los productos.

GARANTIA DE PRODUCTOS SOLARYLED 2025

Servicio de Atención al Cliente y Post Venta

Objetivo:

Determinar si un producto adquirido por el cliente aplica para garantía por falla de fábrica a través de un proceso de atención detallada y especializada.

Pasos a seguir:

1. Recepción de Solicitud:

El cliente debe completar el formulario de **Solicitud de Atención al Cliente y Postventa**, proporcionando toda la información y documentación requerida. Esta información debe solicitarse y posteriormente enviarse al correo electrónico **sac@solaryled.cl**.

2. Revisión Preliminar

El **Coordinador de Servicio al Cliente y Postventa** revisará los antecedentes proporcionados para verificar que el caso corresponde a un problema de postventa, y no a un manejo a nivel usuario. En caso de no deberse a falla de fábrica se comunicará el cierre del caso y que no aplica como tal.

3. Análisis Técnico

Tras la revisión, el caso será derivado al **Servicio Técnico**, quien se encargará de realizar un análisis técnico exhaustivo del producto y emitirá una resolución. Este análisis se envía de vuelta al Coordinador.

4. Comunicación de Resultados:

El **Coordinador de Servicio al Cliente y Postventa** enviará al cliente una **Carta de Resolución**, en la cual se incluirán los detalles del resultado.

Para los casos en que aplique la garantía, el coordinador realizará las gestiones necesarias para estipular la entrega al cliente, acorde a disponibilidad de la empresa.

GARANTIA DE PRODUCTOS SOLARYLED 2025

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 septiembre del año 2025 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