GOODWE

Garantía limitada de GOODWE para el sistema inversor
(Para países de América del Sur excepto el mercado de Brasil)

DESCRIPCIÓN GENERAL

GoodWe Technologies Co., Ltd. (en lo sucesivo, GOODWE) garantiza que, Esta garantía se aplica únicamente al comprador original del producto y no es transferible, sujeta a exclusiones y limitaciones, que se exponen a continuación; El inversor y los accesorios suministrados por GOODWE deberá estar en buen estado de funcionamiento durante el período de garantía, sujeto a la siguiente tabla:

Período de garantía	Fecha de fabricación	Producto	Series
10 años* de garantía limitada	Fabricados despúes del 1 de septiembre de 2024	Inversores conectados a la red de (on-Grid) <=10 kW	Inversores conectados a la red de (on-Grid) incluidos: NS, SS, XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, DNS G4, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, LV-SDT G3, LV-DT, MS, MS G3, MS G4, SMT, SMT-US, LV-SMT, MT, LV-MT, HT, LV-HT, GT, LV-GT, UT, A-MS, MS-US series, Inversores híbridos incluidos: ES, ES G2, A-ES, ES-US, ES Uniq, A-BP, A-TX, ESA, EM, ET, ET Plus+, ET15-30K, ET 50K, ET G2, ET LV, EH, EH Plus+, EHR, EHB, BH, BP, BT, SBP, SBP US, SBP G2, ETC and BTC series.
5 años* de garantía limitada		1. Inversores conectados a la red de (on-Grid) >10 kW 2. Todos los inversores híbridos	
5 años* de garantía limitada	Fabricados antes 1st Sep 2024	on-grid inversores & inversores hibridos	
12 años *garantía limitada	Independientemente del tiempo de producción	micro inversores	MIS series
2 años *garantía limitada	Independientemente del tiempo de producción	Off-grid inversores	EO series
25 años *garantía limitada	Independientemente del tiempo de produccin	Productos accesorios	RSD 2.0 Receiver
10 años *garantía limitada	Independientemente del tiempo de producción	Productos accesorios	RSD 2.0 Transmitter-PLC
5 años *garantía limitada	Independientemente del tiempo de producción	Productos accesorios	ATD, ABD, MPD and STS series
2 años *garantía limitada	Independientemente del tiempo de producción	Productos accesorios	Antenna, WiFi Module, LAN Module, WiFi/LAN Kit, 4G Module, Homekit, SEC, SCB, SCU, EzMeter, C&I Meter, Smart Meter, EzConverter, EzLogger, EzLogger Pro, and EzLink series.

La fecha de inicio del período de garantía es la que ocurra primero de las siguientes:

1. La fecha en que se instaló el producto por primera vez.
2. 6 meses después de la fecha de producción.

EVENTO PROMOCIONAL DE GARANTÍA ADICIONAL

Por la presente, GOODWE declara que los inversores GOODWE pueden tener un período de garantía adicional, sujeto a las siguientes condiciones:

1. El inversor tiene una garantía estándar de 5 años de forma predeterminada.
2. El inversor debe estar conectado al sistema de monitorización GOODWE (SEMS).
3. El integrador que instaló el equipo debe estar certificado a través del programa de capacitación GOODWE (GoodWe Plus+)

Grupo A. Los inversores GOODWE pueden tener una garantía adicional de 5 años sin costo alguno.

Fecha de fabricación	Producto	Series	Promoción de garantía
Después del 1st Sep 2024	1. >10 kW on-grid inversores 2. all hybrid inversores, excepto ETC, BTC and EO series	on-grid inversores incluido: NS, SS, XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, DNS G4, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, LV-SDT G3, LV-	Tienen una garantía adicional de 5 años sin costo, cuando se cumplan las condiciones.

		DT, MS, MS G3, MS G4, SMT, SMT-US, LV-SMT, MT, LV-MT, HT, LV-HT, GT, LV-GT, UT, A-MS, MS-US series, hybrid inversores incluido: ES, ES G2, A-ES, ES-US, ES Uniq, A-BP, A-TX, ESA, EM, ET, ET Plus+, ET15-30K, ET 50K, ET G2, ET LV, EH, EH Plus+, EHR, EHB, BH, BP, BT, SBP, SBP US, SBP G2 and series.	

Las garantías promocionales adicionales de 5 años entrarán en vigor a partir del vencimiento de la garantía estándar del inversor de 5 años, no siendo acumulables con las garantías extendidas compradas por separado, y estando sujetas a los términos de garantía en este documento y cubriendo solo los costos de piezas y hardware para recuperar la funcionalidad del equipo defectuoso, no incluye mano de obra, fletes y otros costos.

CÓMO HACER UNA RECLAMACIÓN DE GARANTÍA LIMITADA DE GOODWE

Si el reclamante desea presentar una reclamación de garantía, póngase en contacto con el distribuidor local donde compró el producto o con el instalador que instaló el inversor por usted. Si el reclamante no pudo obtener el servicio de ellos, o NO estaba satisfecho con su servicio, el reclamante puede escalar su solicitud de servicio creando un ticket de servicio y presentar un reclamo a GOODWE a través de https://goodwetechnology.zendesk.com/hc/en-gb

Tenga en cuenta que, con el fin de brindar un servicio amigable y oportuno, GOODWE está cooperando con muchos de nuestros distribuidores e instaladores para el mercado de América del Sur. Como tal, trátelos como el canal de servicio predeterminado de GOODWE y utilice estos canales de servicio para hacer su reclamo de garantía; GOODWE apoyará y auditará nuestro canal de servicio para garantizar que ofrecemos un buen servicio a nuestros clientes.

Prepare la siguiente información, ya que puede ser necesaria cuando se comunique con el distribuidor local.

1. Información de contacto del reclamante, incluido el nombre de la persona, el nombre de la empresa, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de envío.
2. Información sobre todos los productos defectuosos, incluidos los modelos de productos, los números de serie, la fecha de instalación y la fecha de falla. Por favor, presente la reclamación en el plazo de 90 días a partir de la fecha del fallo, de lo contrario, GOODWE la tratará como si hubiera renunciado al derecho de presentar una reclamación de garantía.
3. Información de instalación, incluida la marca, el modelo y la cantidad de paneles fotovoltaicos; Si el producto defectuoso es un sistema de almacenamiento de energía, también se requiere la marca y el modelo de baterías.
4. Mensaje de error en la pantalla LCD (si corresponde) e información adicional sobre la falla/error.
5. Informe de puesta en marcha de la planta fotovoltaica, de acuerdo con la normativa local.
6. Descripción de las acciones previas a la falla e información detallada de las reclamaciones anteriores (si procede).

GOODWE puede organizar una inspección in situ para averiguar la raíz de los fallos. El reclamante es responsable de otorgar acceso, hacer tiempo y garantizar la seguridad de la inspección por parte de un técnico de GOODWE o un socio externo autorizado. GOODWE se reserva el derecho de no entrar en el sitio si el técnico de GOODWE considera que no es seguro hacerlo.

RESOLUCIÓN

Si se recibe una reclamación dentro del período de garantía y se descubre una falla en el producto que está cubierto por el garantía, GOODWE puede, a su entera discreción, optar por:

1. Solucione el problema cambiando la configuración o actualizando el software; o
2. Repare el producto reemplazando piezas; o
3. Sustituya el producto por un producto nuevo o reacondicionado, pero al menos funcionalmente equivalente al producto original, o por un modelo actualizado que sea funcionalmente equivalente o funcionalmente superior al producto original. Si el producto se reemplaza dentro del período de garantía, el período de garantía restante se transferirá automáticamente a la unidad reemplazada. Si el período de garantía restante es inferior a un año después del reemplazo, se extenderá a una garantía completa de un año. Para cada caso de reemplazo de inversor, el reclamante debe recopilar la información necesaria y enviar el informe de RMA (siguiendo la plantilla de RMA de GOODWE) a GOODWE para confirmar la solicitud de RMA, antes de que se reemplace el inversor.

Todas las partes del producto u otro equipo que sea reemplazado por GOODWE pasarán a ser propiedad de GOODWE. Si se determina que el producto no está cubierto por esta Garantía Limitada, GOODWE se reserva el derecho de cobrar una tarifa de manejo. Al reparar o reemplazar el producto, GOODWE puede utilizar productos que sean nuevos, equivalentes a nuevos o reacondicionados.

¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO Y QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?

Durante el período de garantía limitada de GOODWE, el costo del material (hardware) requerido para colocar para que el equipo vuelve a estar en buen estado de funcionamiento. En cuanto a los gastos de transporte, GOODWE se hará cargo de los gastos de transporte del equipo de reemplazo o reparado. El reclamante deberá hacerse cargo de los gastos de devolución del producto supuestamente defectuoso a GOODWE y debe confirmar con GOODWE el horario de envío con anticipación. El producto debe empaquetarse en condiciones razonables; GOODWE sugiere utilizar material de embalaje del mismo tamaño que el embalaje original

del producto. Si El producto supuestamente defectuoso no se devuelve dentro de las 4 semanas posteriores a la recepción de la unidad de reemplazo por parte del solicitante, o no se encuentran daños después de verificar el producto devuelto, GOODWE cobrará el costo unitario de reemplazo del reclamante, además de los gastos de entrega y servicio asociados. En los casos en que GOODWE proporcione reemplazos para los clientes, GOODWE no será responsable de los costos adicionales, incluidos, entre otros, los costos directos de mano de obra o Los costos indirectos del propietario del inversor, el instalador o cualquier tercero, los costos laborales, los impuestos y los aranceles no serán cubiertos por esta garantía limitada.
Todos los demás costos, incluidos, entre otros, la compensación por daños directos o indirectos que surjan del dispositivo defectuoso u otras instalaciones del sistema fotovoltaico, o la pérdida de energía eléctrica generada durante el tiempo de inactividad del producto, NO están cubiertos por la garantía limitada de GOODWE.

EXCEPCIONES DE GARANTÍA

Las siguientes circunstancias pueden causar defectos en el dispositivo, pero NO están cubiertas por la garantía limitada de GOODWE.

1. Desgaste normal (incluido entre otros, el desgaste de las baterías).
2. Cualquier defecto que ocurra cuando el período de garantía limitada haya expirado (excluyendo acuerdos adicionales de extensión de garantía).
3. La instalación del producto DEBE ser realizada por instaladores capacitados. Si se demuestra que el problema fue causado por una instalación defectuosa, las fallas o daños NO están cubiertos por la garantía limitada de GOODWE. por ejemplo, aislamiento insuficiente causado por un cable de CC roto; El cable de CC no se conecta mediante el conector PV y los terminales suministrados (consulte las instrucciones de instalación, operación y mantenimiento de GOODWE para obtener información sobre el manejo correcto).
4. Fallos o daños debidos al incumplimiento de los manuales del producto o de los requisitos de instalación y mantenimiento relacionados.
5. Desmontaje, reparación o modificaciones realizadas por una empresa o persona externa no autorizada por GOODWE. Modificaciones del producto, cambios de diseño o reemplazos de piezas no aprobados por GOODWE.
6. Fallas o daños debidos a circunstancias imprevistas, factores provocados por el hombre o ejemplos de fuerza mayor, incluidos, entre otros, tormentas, inundaciones, sobretensiones, plagas, manipulación inapropiada, mal uso, negligencia, fuego, agua, rayos u otros actos de la naturaleza.
7. Para los productos equipados con el módulo SPD, cuando los rayos superan el rango de protección del SPD de CA, no podrá proteger el inversor y la garantía limitada de GOODWE NO cubre el daño al inversor o a los accesorios causado por dichos rayos. Si el inversor se instala correctamente de acuerdo con el Manual del usuario, cuando el SPD de CC tipo II integrado en el inversor se daña durante el período de garantía, GOODWE lo considera un tipo de falla del inversor y brinda la garantía de enviar nuevas piezas de repuesto al cliente. (Solo para Sudamérica).
8. Sobretensión, sobrevoltaje o condiciones externas que provoquen fallas en el inversor y dañen el protector externo.
9. Vandalismo, grabados, etiquetas, marcas irreversibles o contaminación o robo.
10. Violación del sello de garantía del equipo original sin autorización por escrito de GoodWe.
11. Uso que no cumpla con las normas de seguridad (VDE, IEC, etc.).
12. Fallas o daños causados por otros factores no relacionados con problemas de calidad del producto.
13. Cualquier óxido que aparezca en la carcasa del dispositivo causado por condiciones ambientales adversas. Fallas o daños causados por exposición a costas marinas/agua salada u otras atmósferas o condiciones ambientales agresivas sin la confirmación/aprobación por escrito de GOODWE antes de la instalación.
14. Accidentes e influencias externas.
15. Combinación del producto de almacenamiento de GOODWE con un paquete de baterías de nuestra lista de baterías compatibles.Consulte el siguiente enlace para obtener una lista detallada de los paquetes de baterías compatibles. GW_Battery Compatibility Overview-EN.pdf
16. A menos que exista un acuerdo especial entre GOODWE y el fabricante de la batería, para todos los paquetes de baterías NO enumerados en nuestra "DECLARACIÓN DE OPCIONES DE BATERÍA APROBADAS", pero que hayan completado la prueba de compatibilidad con el inversor GOODWE, es responsabilidad del instalador/integrador del sistema verificar la seguridad de la batería, así como el rendimiento y la confiabilidad del sistema. GoodWe garantizará el rendimiento del inversor en las condiciones normales de trabajo dentro del plazo de garantía limitada y brindará soporte técnico limitado si corresponde. Sin embargo, GoodWe no asumirá ninguna responsabilidad por el mal funcionamiento del sistema ni por cualquier pérdida o daño incurrido de cualquier tipo.
17. No se notifica a GOODWE la falla del producto dentro del 90 días siguiente a su aparición.
18. Tenga en cuenta que si se utiliza algún producto GOODWE con el propósito de una solución antirretroceso, se debe leer el manual de los productos antirretroceso con anticipación para asegurarse de que se ha comprendido completamente el principio de funcionamiento del antirretroceso. Se debe comprender perfectamente que, en el proceso de uso real, aún puede enviarse una pequeña cantidad de energía a la red eléctrica, lo que no se puede evitar por completo con la solución técnica actual de los productos antirretroceso de GOODWE. Cualquier planta fotovoltaica en la que se hayan utilizado productos GOODWE debe notificarse a la autoridad local competente con la jurisdicción correspondiente. Si las plantas fotovoltaicas no notifican dicho uso, GOODWE no será responsable de ningún riesgo y penalización que surja de o en relación con el uso no notificado o no autorizado de los productos GOODWE. En el caso de que las plantas fotovoltaicas hayan notificado el uso de productos GOODWE, la responsabilidad de GOODWE no excederá el monto total de la Orden de compra de los productos relevantes.

19. Con el fin de corregir las vulnerabilidades del firmware y eliminar los riesgos potenciales, GOODWE proporcionará un servicio de actualizaciones remotas del firmware para mejorar el rendimiento de nuestros productos. GOODWE recomienda encarecidamente que el cliente conecte los productos GOODWE a nuestro portal del Sistema de gestión de energía inteligente (SEMS) o que nos proporcione acceso a la ruta de actualización remota del sistema de monitoreo de terceros. Tenga en cuenta que, en el caso de que GOODWE no pueda realizar la actualización remota debido a que el cliente no le proporcionó a GOODWE la conexión o el acceso antes mencionados, el cliente será el único responsable de las consecuencias adversas o negativas relacionadas con dichas vulnerabilidades y riesgos y es posible que no se aplique la Garantía limitada estándar de GOODWE.

CASOS FUERA DE GARANTÍA

Todo defecto que ocurra después de la expiración del período de garantía, o que ocurra dentro del período de garantía, pero que se enumera en las excepciones de garantía anteriores, se conoce por GOODWE como casos fuera de garantía. Para todos los casos fuera de garantía, GOODWE puede cobrar una tarifa de servicio en el sitio, una tarifa de piezas, costos de mano de obra y una tarifa de logística al cliente, que incluye cualquiera o todos los siguientes:

1. Tarifa de servicio en el sitio: costo de viaje y tiempo para que el técnico brinde el servicio en el sitio y costo de mano de obra para el técnico, que repara, realiza mantenimiento, instala (hardware o software) y depura el producto defectuoso.
2. Tarifa de piezas/materiales: costo de las piezas/materiales de reemplazo (incluido cualquier tarifa de envío/administración que pueda aplicarse).
3. Tarifa de logística: costo de entrega y cualquier otro gasto incurrido cuando los productos defectuosos se envían desde el usuario a GOODWE o/y los productos reparados se envían desde GOODWE al usuario.

OPCIONES DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA

Además de la garantía limitada de 5 o 10 años que viene con el producto inversor de forma predeterminada, GOODWE ofrece opciones de extensión de garantía para todos los inversores que se adquirieron a través de canales de distribución autorizados. La extensión de garantía se puede comprar a GoodWe a través de la página https://warranty.semsportal.com/

1. GOODWE ofrece la opción de extensión de garantía de "2+*3", "5+*5", "5+*10", "5+*15", "5+*20", "10+*5", "10+*10", "10+*15", "12+*3", "12+*8" y "12+*13"(algunas de ellas pueden NO estar disponibles para los modelos híbridos), que se pueden comprar a los distribuidores autorizados de GOODWE para cualquier inversor con las siguientes condiciones:
   a) Para todos los inversores híbridos, todos los inversores off-grid y los inversores on-grid con una potencia igual o superior a 25kW: dentro de los 12 meses a partir de la fecha de fabricación del inversor (o 6 meses a partir de la fecha de la primera instalación, lo que ocurra primero).
   b) Para los inversores on-grid con potencia inferior a 25kW y todos los microinversores: dentro de los 30 meses a partir de la fecha de fabricación del inversor (o 6 meses a partir de la fecha de la primera instalación, lo que ocurra primero).
2. Durante los primeros cinco o diez años a partir del período de garantía que viene con el producto inversor por defecto, el alcance de la garantía se indica en el término "¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO Y QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?". Durante el período de garantía restante, no importa cómo se amplíe, ya que solo cubre los materiales de hardware.

ÁMBITO GEOGRÁFICO

Los términos y condiciones de la garantía limitada solo se aplican a los dispositivos adquiridos originalmente en canales autorizados por GOODWE e instalados en el destino definido dentro del mercado sudamericano, a menos que existan términos y condiciones de garantía especialmente estipulados entre GOODWE y el comprador directo. En el caso de las unidades vendidas para su instalación en un país o región pero instaladas en otro país o región, la garantía perderá su validez si GOODWE no proporciona confirmación o aprobación por escrito antes de la instalación.

LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE GOODWE

Esta garantía limitada es el único y exclusivo recurso del usuario final contra GOODWE y la única y exclusiva responsabilidad de GOODWE con respecto a los defectos del producto. Esta garantía limitada reemplaza todas las demás garantías y responsabilidades de GOODWE, ya sean orales, escritas, (no obligatorias) legales, contractuales, por agravio o de otro tipo, incluidas, sin limitación, y cuando lo permita la ley aplicable, cualquier condición, garantía u otros términos implícitos en relación con la calidad satisfactoria o la idoneidad para el propósito. Sin embargo, esta garantía limitada no excluirá ni limitará ninguno de sus derechos legales (legales) según las leyes nacionales aplicables. En la medida en que lo permitan las leyes aplicables, GOODWE no asume ninguna responsabilidad por ninguna pérdida, daño o corrupción de datos, por ninguna pérdida de ganancias, pérdida de uso de productos o funcionalidad, pérdida de negocios, pérdida de contratos, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros previstos, aumento de costos o gastos o por cualquier pérdida o daño indirecto, pérdida o daño consecuente o pérdida o daño especial, o pérdida o daño punitivo. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, la responsabilidad de GOODWE se limitará al valor de compra del producto. Las limitaciones anteriores no se aplicarán en caso de negligencia grave o mala conducta intencional por parte de GOODWE o en caso de muerte o lesiones personales resultantes de la negligencia demostrada de GOODWE.

* La garantía limitada es una promesa de garantía básica de GOODWE a los usuarios finales. En algunos países o distritos, los usuarios finales pueden recibir una promesa de garantía adicional (que debe ser al menos equivalente a la garantía del fabricante) proporcionada por el distribuidor local de GOODWE. Si surge alguna reclamación a este respecto, diríjase al distribuidor local. Tenga en cuenta que esta declaración de garantía limitada de GOODWE puede NO ser la última versión. Consulte la última versión de la garantía limitada de GOODWE visitando nuestro sitio web global en https://en.goodwe.com/warranty.asp