

## **Garantía limitada de GOODWE para el sistema de inversor** **(para el mercado Global)**

### **INFORMACIÓN GENERAL**

GoodWe Technologies Co.,Ltd, (en lo sucesivo, GOODWE) garantiza que, sujeto a las exclusiones y limitaciones establecidas a continuación, el producto que GOODWE proporciona estará en buen estado de funcionamiento durante el periodo de

1. 5 años \* garantía limitada para inversores conectados a la red, incluidos: serie NS, SS, XS, XS Plus+, DNS, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, LVDT, MS, SMT, SMT-US, LVSMT, MT, LVMT, HT, A-MS, MS-US, e inversores híbridos incluido serie: ES, ES G2, A-ES, ES-US, A-BP, A-TX, ESA, EM, ET, ET Plus+, EH, EH Plus+, EHR, EHB, BH, BP, BT, SBP, SBP G2, ETC & BTC.
2. 5 años de garantía limitada para productos accesorios, incluyendo ABD, MPD, ATD.
3. 2 años de garantía limitada para productos accesorios que incluyen Antena, Módulo WiFi, Módulo LAN, Kit WiFi/LAN, Módulo 4G, Homekit, SEC, SCB, EzMeter, C&I Meter, Smart Meter, EzConverter, EzLogger, EzLogger Pro y EzLink series .

a partir de la más temprana de las dos fechas siguientes:

1. Fecha de instalación del producto por primera vez.
2. 6 meses después de la fecha de producción.

### **¿CÓMO HACER UNA RECLAMACIÓN BAJO LA GARANTÍA LIMITADA DE GOODWE?**

Si el reclamante desea hacer una reclamación de garantía, póngase en contacto con el distribuidor local donde compró el producto o con el instalador que instaló el inversor para usted. Si el reclamante no ha podido obtener servicio de estos, o NO está satisfecho con su servicio, el reclamante puede ampliar su solicitud de servicio creando un ticket de servicio y presentar una reclamación a GOODWE a través de

<https://support.goodwe.com/portal/home>.

Tenga en cuenta que para brindar un servicio amable y oportuno, GOODWE está cooperando con muchos de nuestros distribuidores e instaladores en todo el mundo. Por lo tanto, considérelos como canal de servicio predeterminado de GOODWE y use estos canales de servicio para hacer su reclamación de garantía. GOODWE brindará soporte y auditoría a nuestro canal de servicio para asegurarnos de ofrecer un buen servicio a nuestros clientes.

Al contactar al distribuidor local, se puede utilizar la siguiente información. Prepárela con anticipación.

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. Toda la información de los productos defectuosos, incluidos los modelos de los productos, los números de serie, la fecha de instalación y la fecha de fallo.
3. Información de instalación, incluyendo marca, modelo y 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 está disponible) e información adicional sobre el fallo/error.
5. Descripción de las acciones antes del fallo e información detallada de reclamaciones anteriores (si corresponde)

GOODWE puede organizar una inspección in situ para averiguar la raíz de los fallos. El reclamante tiene la responsabilidad de proporcionar el acceso, el tiempo y la seguridad para la inspección por parte de un técnico de GOODWE o una empresa de terceros autorizada. GOODWE se reserva el derecho de limitar el acceso al sitio cuando el técnico de GOODWE considere que no es seguro hacerlo.

### **RECURSO**

Si se recibe una reclamación dentro del periodo de garantía y se determina que el producto presenta un fallo cubierto por la garantía, GOODWE, bajo su exclusivo criterio, podrá elegir entre

1. Solucionar el problema cambiando las configuraciones o actualizando el software.
2. Reparar el producto reemplazándolo con repuestos.
3. Cambiar el producto por un producto nuevo o restaurado pero al menos funcionalmente equivalente al producto original, o un modelo actualizado que tenga al menos una función equivalente o mejorada respecto al producto original. Si el dispositivo se reemplaza dentro del periodo de garantía, el periodo de garantía restante se transferirá automáticamente a la unidad de reemplazo. Si el periodo de garantía restante es inferior a un año después del reemplazo, se extenderá a una garantía completa de un año. Para cada caso de intercambio 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 la ejecución del intercambio del inversor.
4. Si se prueba que el problema fue causado por una instalación defectuosa, GOODWE se reserva el derecho de contactar al instalador original a fin de proporcionar una solución para solucionar el problema antes de la intervención de GOODWE y puede cobrar el costo asociado al instalador original si no proporciona una solución adecuada para solucionar este problema.

Todas las partes del producto u otro equipo que GOODWE reemplace pasarán a ser propiedad de GOODWE. Si el producto no está cubierto por esta garantía limitada, GOODWE se reserva el derecho de cobrar una tarifa de gestión. Al reparar o reemplazar el producto, GOODWE puede usar productos nuevos, equivalentes a nuevos o restaurados.

## ¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO Y QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?

A menos que exista un acuerdo especial/único entre GOODWE y el cliente, la garantía estándar de GOODWE cubre solo el costo del material de hardware para recuperar el funcionamiento funcional del dispositivo.

**Costos de transporte:** en algunas de las áreas, GOODWE cubrirá los costos de transporte de ida y vuelta utilizando el transporte terrestre normal hasta un importe total (póngase en contacto con GOODWE para conocer la tarifa) por caso. El reclamante debe cubrir el exceso del costo o los costos generados por el uso de cualquier otra forma de transporte. El reclamante debe organizar y pagar la devolución del producto supuestamente defectuoso a GOODWE e informar a GOODWE con anticipación sobre la programación del envío. GOODWE sugiere utilizar material de embalaje del mismo tamaño que el paquete del producto de la compra original, y los productos deben embalarse en condiciones razonables. 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 reclamante y se devuelve sin daños que surjan durante el transporte, GOODWE facturará al reclamante por la unidad de reemplazo además de la entrega y los cargos de servicio asociados.

**Costos de mano de obra de servicio in situ:** en algunas de las áreas o casos comerciales, a fin de alentar al reclamante a utilizar las instalaciones del instalador para solucionar el problema, GOODWE puede, bajo su exclusivo criterio, decidir ofrecer un reembolso (póngase en contacto con GOODWE para obtener la tarifa) al reclamante o al instalador/electricista local para cubrir la mano de obra de servicio in situ bajo las siguientes condiciones:

1. Tendrá derecho a reembolso SOLO la parte que ha ejecutado el servicio in situ para el producto supuestamente defectuoso.
2. El producto supuestamente defectuoso ha sido devuelto a GOODWE y se ha considerado defectuoso en calidad o materiales después de las pruebas e inspecciones de GOODWE.
3. El reclamante debe ponerse en contacto con GOODWE antes de la visita al sitio para obtener la autorización. Si el sitio es un área remota o si el instalador no puede asistir in situ, GOODWE recomienda al reclamante que busque un electricista local para ejecutar el servicio in situ.
4. El reembolso del servicio debe reclamarse dentro de 2 meses a partir de la fecha en que GOODWE autorice el servicio in situ.

Todos los demás costos, incluidos, entre otros, la compensación por daños directos o indirectos derivados del dispositivo defectuoso u otras instalaciones del sistema fotovoltaico o la pérdida de energía eléctrica que se genera durante el tiempo de inactividad del producto NO están cubiertos por la garantía limitada de GOODWE.

## EXCEPCIONES DE LA GARANTÍA

Las siguientes circunstancias pueden causar que los dispositivos resulten defectuosos y NO estarán cubiertas por la garantía limitada de GOODWE.

1. Desgaste normal (incluido, entre otros, el desgaste de las baterías).
2. Los defectos ocurridos una vez expirado el periodo de garantía del producto (excluyendo acuerdos adicionales de extensión de la garantía).
3. Fallos o daños debidos a instalaciones u operaciones defectuosas, mantenimiento sin seguir las instrucciones de GOODWE realizado por un instalador no autorizado.
4. Desmontaje, reparación o modificación por una persona/empresa de terceros no autorizada por GOODWE. Producto modificado, diseño cambiado o piezas reemplazadas no aprobadas por GOODWE.
5. Fallos o daños debidos a factores de imprevisibilidad, factores provocados por el hombre o ejemplos de fuerza mayor, que incluyen, entre otros, clima tempestuoso, inundación, sobretensión, plagas, manipulación inadecuada, mal uso, negligencia, incendio, agua, rayos u otros actos de la naturaleza.
6. Para los productos que están equipados con el módulo SPD, cuando el rayo esté fuera del rango de protección del SPD, no podrá protegerse el inversor y la garantía limitada de GOODWE NO cubre los daños en el inversor o los accesorios causados por este tipo de rayos grandes.
7. Vandalismo, grabado, etiquetas, marcado irreversible o contaminación o robo.
8. Uso que no cumple con las normas de seguridad (VDE, CEI, etc.).
9. Fallos o daños causados por otros motivos no relacionados con problemas de calidad del producto.
10. El óxido aparecido en la carcasa del dispositivo causado por un entorno adverso. Fallos o daños causados por la exposición a costas marinas/agua salada u otras atmósferas agresivas o condiciones ambientales sin la confirmación/aprobación por escrito de GOODWE antes de la instalación.
11. Accidentes e influencias externas.
12. El producto de almacenamiento de GOODWE coincide con el paquete de baterías de plomo-ácido o cualquier otro paquete de baterías de litio de nuestra lista de baterías compatibles. Consulte el enlace a continuación para ver los detalles de la lista de paquetes de baterías compatibles.

[https://en.goodwe.com/Ftp/EN/Downloads/User%20Manual/GW\\_Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf](https://en.goodwe.com/Ftp/EN/Downloads/User%20Manual/GW_Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf)

13. A menos que haya un acuerdo especial entre Goodwe y el fabricante de la batería, para todos los paquetes de baterías que NO figuran en nuestra «DECLARACIÓN DE BATERÍAS APROBADAS» pero que hayan completado la prueba de compatibilidad con el inversor de 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 condiciones normales de funcionamiento dentro del plazo de garantía estándar y proporcionará soporte técnico limitado si corresponde. Sin embargo, GoodWe no asumirá ninguna responsabilidad por el mal funcionamiento del sistema y cualquier pérdida o daño que se produzca.
14. El fallo del producto no se informa a GOODWE en el plazo de un mes a partir de la aparición del fallo.
15. Tenga en cuenta que si se utiliza cualquier producto GoodWe con el propósito de una solución anticontracorriente, el manual de los productos anticontracorriente debe leerse con antelación para asegurarse de que se haya entendido completamente el principio operativo de los productos anticontracorriente. Debe entenderse bien que en el proceso de uso real, todavía se puede enviar una pequeña cantidad de energía a la red eléctrica, lo que no puede evitarse por completo con la solución técnica actual de los productos anticontracorriente de GoodWe. Cualquier planta fotovoltaica en la que se hayan utilizado productos de GoodWe deberá informar de dicho uso a la autoridad local competente con la jurisdicción correspondiente. En caso de que las plantas fotovoltaicas no informen de dicho uso, GoodWe no será responsable de los riesgos y sanciones que surjan de o estén relacionados con el uso no informado o no autorizado de los productos de GoodWe. En caso de que las plantas fotovoltaicas hayan informado del uso de productos de GoodWe, la responsabilidad de GoodWe no excederá la cantidad total del pedido de compra de los productos correspondientes.
16. Con el fin de corregir las vulnerabilidades del firmware y eliminar los riesgos potenciales, GOODWE brindará un servicio de actualizaciones remotas del firmware para mejorar el rendimiento de nuestros productos. GOODWE recomienda que el cliente conecte los productos GOODWE a nuestro portal del Sistema de gestión de energía inteligente (SEMS) o nos proporcione acceso a la ruta de actualización remota del sistema de monitoreo de terceros. Tenga en cuenta que, en caso de que GOODWE no pueda realizar la actualización remota debido a que el cliente no 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

Los defectos que ocurrieron una vez expirado el periodo de garantía o que ocurrieron dentro del periodo de garantía pero se encuentran entre las excepciones de garantía enumeradas anteriormente, GOODWE los declara casos fuera de garantía. Para todos los casos fuera de garantía, GOODWE puede cobrar al cliente una tarifa de servicio in situ, piezas, costo de mano de obra y tarifa logística que puede ser cualquiera o todos los siguientes conceptos:

1. Tarifa de servicio in situ: costo de desplazamiento y tiempo para que el técnico proporcione el servicio in situ y el costo de mano de obra para el técnico que repara, mantiene, instala (hardware o software) y depura el producto defectuoso.
2. Tarifa de piezas/materiales: costo de las piezas/materiales de reemplazo (incluida cualquier tarifa de envío/administración que pueda aplicarse).
3. Tarifa logística: costo de entrega y otros gastos derivados cuando los productos defectuosos son enviados del usuario a GOODWE y/o los productos reparados son enviados de GOODWE al usuario.

## OPCIONES DE EXTENSIÓN DE LA GARANTÍA

Además de la garantía limitada de 5 años que viene con el producto inversor de manera predeterminada, GOODWE ofrece opciones de extensión de garantía para todos los inversores que se compraron a través de canales de distribución autorizados. Para obtener la lista de precios de extensión de garantía, comuníquese con GOODWE a través de <https://en.goodwe.com/contact-us.asp>.

1. GOODWE ofrece la opción de extensión de garantía de 'A 7', 'A 10', 'A 5+\*5', 'A 5+\*10', 'A 5+\*15' y 'A 5+\*20' (algunos de ellos pueden NO estar disponibles para los modelos híbridos), que se pueden comprar en los distribuidores autorizados de GOODWE (para clientes de Australia, visite nuestro canal de compra en línea (<https://au-warranty.semsportal.com/>) para cualquier inversor por las siguientes condiciones:
  - a) Para todos los inversores híbridos e inversores conectados a la red de 25 KW o más: dentro de los 12 meses desde la fecha de producción del inversor (o 6 meses desde su primera fecha de instalación).
  - b) Para el inversor en red de menos de 25 KW: dentro de los 30 meses desde la fecha de producción del inversor (o 6 meses desde su primera fecha de instalación).
2. Para la garantía extendida de 'A 7', 'A 10', 'A 5+\*5', 'A 5+\*10', 'A 5+\*15' 'A 5+\*20', incluye Garantía limitada de 5 años que viene con el producto inversor de manera predeterminada y garantía extendida de 5 a 20 años que cubre los costos de hardware (incluidas las piezas de repuesto o la unidad para solucionar el problema a discreción exclusiva de GOODWE), excluyendo cualquier otro costo.

3. Para la garantía extendida 'Hasta 7' y 'Hasta 10' años significa que la garantía estándar original de 5 años se extenderá hasta 7 a 10 años, NO significa que obtendrá una garantía adicional de 7 a 10 años además de la Garantía estándar original de 5 años. Además del hardware, también cubre los costos de transporte y los costos de mano de obra de servicio en el sitio siguiendo los términos descritos en **¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO Y NO CUBIERTO?** 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 las opciones de extensión de la garantía de GOODWE.

## ÁMBITO GEOGRÁFICO

Los términos y condiciones de esta garantía limitada de GOODWE se aplican al mercado internacional excepto China continental, Hong Kong, Macao, Taiwán, Australia, Nueva Zelanda, Estados Unidos, Canadá, Brasil o países europeos (que se aplica a otros términos y condiciones). Aplica para los dispositivos que sean originalmente comprados en los canales autorizados por GOODWE e instalados en el destino definido dentro del mercado internacional antes mencionado, salvo que existan términos y condiciones de garantía especialmente estipulados entre GOODWE y el comprador directo. Para cualquier unidad vendida para un país/región pero instalada en otro país/región diferente, la garantía dejará de ser válida si GOODWE no proporciona una confirmación/aprobación por escrito antes de la instalación.

## LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE GOODWE

Esta garantía limitada se aplica al producto que se vende e instala después de julio de 2020. 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 verbales, escritas, legales (no obligatorias), contractuales, extracontractuales o de otro tipo, incluidas, entre otras, y donde lo permita la ley aplicable, cualquier condición, garantía u otros términos implícitos. en cuanto a calidad satisfactoria o aptitud para el propósito. Sin embargo, esta garantía limitada no excluirá ni limitará ninguno de sus derechos legales (estatutarios) bajo las leyes nacionales aplicables. En la medida permitida por las leyes aplicables, GOODWE no asume ninguna responsabilidad por cualquier pérdida o daño o corrupción de datos, por cualquier pérdida de ganancias, pérdida de uso de productos o funcionalidad, pérdida de negocios, pérdida de contratos, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros anticipados, 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 permitida por la ley 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 de GOODWE o en caso de muerte o lesiones personales como resultado de la negligencia comprobada de GOODWE.

\* La garantía del fabricante es una promesa de garantía básica de GOODWE para los usuarios finales. En algunos países/distritos, los usuarios finales pueden obtener alguna promesa de garantía adicional (que no debe ser inferior a la garantía del fabricante) que proporciona el distribuidor local de GOODWE. Verifique o reclame esta parte al distribuidor local si existe. 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 a través de <https://es.goodwe.com/garantia-es.asp>