

# Términos y condiciones de la garantía Hoymiles

Administrado por Hoymiles Power Electronics Inc.

Esta política rige el Programa de Cambio para los microinversores de Hoymiles (modelo: serie MI/HM/HMT/HMS) y unidades de transferencia de datos (las «DTU») cubiertos por la garantía de Hoymiles (el «Programa de Cambio»). Las partes que deseen participar en el Programa de Cambio deben cumplir con los procedimientos y requisitos estipulados en esta política. Hoymiles puede, a su entera discreción, rechazar el cambio de toda inversor que no se devuelva de conformidad con esta política.

## 1. Reclamaciones de garantía

El período de garantía estándar para los inversores es de **144 meses**.

Para las DTU: 24 meses (El producto se envía desde Hoymiles antes del 31 de diciembre de 2021)

36 meses (El producto se envía desde Hoymiles después del 1 de enero de 2022)

TENGA EN CUENTA QUE ESTA POLÍTICA DE GARANTÍA SE LIMITA ÚNICAMENTE A LOS MICROINVERSORES Y LA GAMA DE DTU DE HOYMILES. EN EL CASO DE PIEZAS AUXILIARES O DISPOSITIVOS COMPLEMENTARIOS PROVISTOS POR HOYMILES CON UN MICROINVERSOR HOYMILES, CONSULTE LOS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA PROVISTA POR EL FABRICANTE CORRESPONDIENTE.

- El período de garantía comienza a partir de la fecha de puesta en marcha del inversor por parte del instalador o del agente del cliente. Es posible contratar una extensión del período de garantía dentro de los 36 meses siguientes a la puesta en funcionamiento por un **plazo adicional de 156 meses** (consulte la sección 9 para obtener información relativa a la extensión de la garantía). La fecha de entrada en vigor de la garantía se refiere a la fecha de facturación, 6 meses después de la fecha de producción o a partir del día de la finalización exitosa de la puesta en marcha, lo que ocurra primero. Los servicios de cambio aplican únicamente a los inversores dentro de su período de garantía o período de garantía extendido, según corresponda.
- La garantía corresponde al comprador original del producto Hoymiles, y se transfiere únicamente si el producto permanece instalado en el lugar de uso original. Esta política de garantía se aplicará únicamente a los inversores instalados por un profesional debidamente calificado. La política de garantía quedará invalidada cuando los inversores se vendan de segunda mano mediante canales de venta no autorizados. Para transferir la titularidad de la garantía, póngase en contacto con Hoymiles en [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) con el correo electrónico de autorización que incluye el nombre de usuario y la contraseña del propietario anterior.

Nota:

Si usted es un usuario final particular, póngase en contacto con su instalador en primera instancia en caso de tener algún problema con la garantía. Hoymiles trabajará directamente con el instalador para reemplazar el inversor defectuoso si se considera elegible según los términos del Programa de Cambio. La política de garantía que se describe en este documento representa una garantía de reemplazo de producto y no cubre los costos de instalación y puesta en funcionamiento. Si la empresa de instalación original ha dejado de operar, comuníquese con un instalador debidamente calificado para acordar una inspección «in situ».

## 2. Responsabilidad limitada

Sujeto a las condiciones que a continuación se exponen, Hoymiles garantiza que los productos corresponderán sustancialmente con sus especificaciones en el momento de la entrega y estarán libres de defectos materiales.

En caso haber de daños relacionados con las causas enumeradas a continuación, no se reconocerán ni aceptarán reclamaciones de garantía. Las reclamaciones relacionadas con defectos causados por los siguientes factores no están

cubiertas por las obligaciones de garantía de Hoymiles:

- a. fuerza mayor (daños por tormenta, rayos, sobretensión, incendio, tormenta eléctrica, inundaciones, causas sociales como guerras, revueltas, intervenciones gubernamentales, huelgas, embargos, condiciones del mercado, etc.)
- b. uso inadecuado o no conforme a lo establecido
- c. instalación, puesta en funcionamiento, inicio o funcionamiento inadecuados (contrarios a las indicaciones detalladas en el manual de instalación provisto con cada producto)
- d. ventilación y circulación inadecuadas, lo que provoca una refrigeración y un flujo de aire natural reducidos
- e. instalación en un ambiente corrosivo
- f. daños durante el transporte
- g. intentos de reparación no autorizados
- h. extracción y reinstalación no autorizadas
- i. desgaste del aspecto normal, incluidos la decoloración y los rayones
- j. Defectos que no afectan la generación de energía después de dos años a partir de la fecha de entrada en vigor de la garantía, incluido el fallo del indicador led.
- k. daños causados por defectos de otros componentes en el sistema de energía solar

Además, si las marcas de identificación originales (incluida la marca comercial y el número de serie) del producto han sido dañadas, alteradas o eliminadas, la garantía limitada no cubre los costos relacionados con la extracción, instalación o solución de problemas de los sistemas eléctricos del cliente. Y la garantía limitada no se extiende más allá del costo original de los productos Hoymiles.

Esta garantía no se extiende a las piezas, materiales o equipos no fabricados por Hoymiles, con respecto a los cuales el cliente solo tendrá derecho a beneficiarse de la garantía otorgada por el fabricante a Hoymiles.

Esta garantía no cubre los defectos estéticos o superficiales, abolladuras, marcas o rayones, que no afectan al buen funcionamiento del producto.

Las reclamaciones por parte del comprador que se extiendan más allá de los términos de la garantía establecidos en este documento no están cubiertas por dicha garantía, en la medida en que Hoymiles no está sujeto a ninguna responsabilidad legal. En tales casos, comuníquese con la empresa que le vendió el producto. Las reclamaciones finales de conformidad con la ley sobre la responsabilidad de los productos no se ven afectadas.

Hoymiles no asumirá ninguna responsabilidad en virtud de esta garantía (ni de ninguna otra condición de garantía o garantía) si el precio total de los bienes no ha sido pagado antes de la fecha de vencimiento del pago.

Si se reemplaza todo el dispositivo durante la garantía, y el resto del período de esta es superior a ( $\geq$ ) 90 días (a partir de la fecha en que Hoymiles recibió la reclamación), el resto del período de garantía se transferirá al producto de reemplazo. Si el resto del período de la garantía es inferior a ( $<$ ) 90 días, el producto de reemplazo estará cubierto por una garantía de 90 días a partir de la fecha en que Hoymiles envíe el inversor de reemplazo/reparado. Si los componentes del producto son reemplazados o reparados en virtud de esta garantía, los componentes utilizados estarán cubiertos por el resto del período de garantía del producto reparado.

### 3. Reparación del producto «in situ»

Si Hoymiles decide reparar el dispositivo defectuoso «in situ» (reparación por parte de Hoymiles o un ingeniero técnico autorizado por Hoymiles), Hoymiles asumirá los costos de los materiales y la mano de obra para reparar el producto así como los costos de extracción y reemplazo de la pieza o el dispositivo de reemplazo. No se cubren otros costos, que incluyen, entre otros, de transporte, inspecciones, impuestos de aduana, costos para acceder con seguridad a dispositivos instalados en tejados inclinados, o equipos de elevación, costos de viaje o alojamiento, costos de los propios empleados del cliente, o costos de terceros que no hayan sido autorizados por Hoymiles.

### 4. Servicio de cambio

Todo inversor que cumpla los requisitos para poder cambiarse dentro del período de la garantía será sustituido por un inversor nuevo o reacondicionado, siempre que se respeten los términos y las condiciones detallados en este documento. Deberán ponerse a disposición de Hoymiles los siguientes elementos para que se efectúe un cambio en virtud de esta política:

Datos del inversor, que incluyen:

1. modelo de producto
2. número de serie del producto
3. código de error
4. comentario sobre el error

Documentación que incluye:

1. copia de la factura de compra original
2. información detallada sobre todo el sistema (por ejemplo, esquemas del sistema)
3. documentación de reclamaciones/cambios anteriores (si corresponde)
4. autorización de devolución de mercancía (RMA) (el Centro de Servicio Técnico de Hoymiles facilitará la plantilla)

**Hoymiles se reserva el derecho de rechazar las solicitudes de cambio si no se presenta la información adecuada.**

Para solicitar el reemplazo de un inversor, debe comunicarse con el Centro de Servicio Técnico de Hoymiles.

Correo electrónico: [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com)

## 5. Responsabilidad de Hoymiles

Una vez recibida la información requerida que figura en la sección 4, y tras intentar corregir el problema con la ayuda del cliente, Hoymiles asignará un número de caso único al cliente. Este número se utilizará como referencia para todas las comunicaciones relacionadas con el cambio. Hoymiles enviará un inversor de reemplazo en un plazo de 3 días hábiles a la ubicación especificada del cliente o del instalador. Tras la recepción del inversor de reemplazo, el cliente deberá devolver el inversor presuntamente defectuoso dentro del mismo material de embalaje que el inversor de reemplazo si así lo requiere Hoymiles. Hoymiles facilitará todas las etiquetas, la documentación y los detalles del transporte para la devolución del inversor presuntamente defectuoso. Hoymiles se reserva todos los derechos para cobrar todos los inversores presuntamente defectuosos si lo considera necesario. Debe contarse con un instalador calificado para el cambio del inversor y su nueva puesta en funcionamiento.

## 6. Responsabilidad del instalador

En caso de un error o falla en el equipo, es responsabilidad del instalador trabajar directamente con el Centro de Servicio Técnico de Hoymiles para limitar la devolución de un equipo no defectuoso. El Centro de Servicio Técnico de Hoymiles trabajará con el instalador para rectificar la falla o el mensaje de falla a través de soporte telefónico o con enlaces directos a la PC. Nota: Para poder recibir otra unidad de reemplazo, el instalador debe ponerse primero en contacto con el Centro de Servicio Técnico de Hoymiles y cumplir con las responsabilidades del instalador según la sección 4 de este documento.

Durante la inspección por parte de Hoymiles, si el inversor presuntamente defectuoso se considera no elegible para un cambio en virtud de esta política, el instalador debe presentar una prueba de una garantía válida para el inversor, un comprobante correctamente emitido, y un número de caso válido para el inversor (provisto por el Centro de Servicio Técnico de Hoymiles). En todos los casos, el instalador debe enviar la documentación requerida a un depósito local de Hoymiles o al depósito de un distribuidor local.

## 7. Costo de inspección por inversores no detectados como defectuosos

Si se devuelve un inversor presuntamente defectuoso a Hoymiles de conformidad con esta política, y Hoymiles lo encuentra libre de defectos que podrían justificar su reemplazo en virtud de esta política, o debido a la responsabilidad limitada como se indica en la sección 2, Hoymiles se reserva el derecho de aplicar una tarifa fija de inspección de

USD 100 (fuera de Europa) o EUR 100 (Europa) por unidad, más los costos de envío y embalaje.

## 8. Procedimiento de reemplazo del inversor

Hoymiles debe recibir de la documentación pertinente tal como se muestra en la sección 4. Se debe seguir este procedimiento para que se pueda aplicar una reclamación de garantía conforme a este Programa de Cambio.

- a) El instalador debe ponerse en contacto con el Centro de Servicio Técnico de Hoymiles y presentar la información requerida como se muestra en la sección 4. Como se indica en la sección 6, el instalador se pondrá en contacto con el Centro de Servicio Técnico de Hoymiles para intentar encontrar una solución sin necesidad de cambiar el inversor.
- b) Si el inversor se considera defectuoso y es elegible para el Programa de Cambio, Hoymiles creará un número de caso para el inversor e informará al instalador.
- c) Hoymiles enviará un inversor de reemplazo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la creación del número de caso. Hoymiles asumirá el costo de envío del inversor a la ubicación especificada del cliente o del instalador.
- d) El instalador debe instalar el inversor de reemplazo y utilizar el embalaje para volver a empaquetar el inversor defectuoso.
- e) En el caso de un inversor defectuoso que Hoymiles requiera que se devuelva, Hoymiles correrá con los costos de recolección y envío del inversor defectuoso a la empresa, como se detalla en la sección 5, y el comprador abonará el impuesto sobre el valor agregado que corresponda. El cliente o el instalador debe ayudar con el proceso de envío. Si el inversor defectuoso requerido no se devuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del inversor de reemplazo, Hoymiles se reserva el derecho de facturar al instalador/distribuidor correspondiente el costo del inversor.
- f) En el caso de un inversor faltante o defectuoso que Hoymiles requiera que se devuelva, Hoymiles se reserva el derecho de facturar al instalador/distribuidor correspondiente el valor del 80 % del precio libre a bordo (FOB).

## 9. Extensión de la garantía

La gama de microinversores de Hoymiles puede recibir una extensión de la garantía (solo para inversores) de 156 meses (lo que eleva el período máximo de garantía a 25 años desde el momento de la puesta en funcionamiento). La extensión de la garantía está disponible para su compra hasta 36 meses a partir de la fecha de puesta en funcionamiento del inversor. Si desea solicitar una extensión de la garantía, comuníquese con [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) para obtener más detalles.

Asegúrese de que la alimentación fotovoltaica de entrada máxima no supere 1,35 veces la potencia nominal del microinversor; de lo contrario, el microinversor del sistema dejará de estar cubierto por la extensión de la garantía (solo estará cubierto por el plazo de garantía básico de 12 años).

## 10. Leyes de defensa al consumidor

Si adquiere el producto a través de un distribuidor autorizado, se aplica la Ley de Defensa al Consumidor local; el producto cuenta con garantías que no se pueden excluir en virtud de la Ley de Defensa al Consumidor. El comprador tiene derecho a un reemplazo en caso de una falla mayor y a una compensación por cualquier otra pérdida o daño razonablemente previsible. El comprador también tiene derecho a que se reparen o sustituyan los bienes si su calidad no es aceptable y la falla no es mayor. Los beneficios que la garantía otorga al cliente se suman a cualquier otro derecho y recurso que la ley otorgue al consumidor en relación con los bienes o servicios cubiertos por la garantía.

## 11. Contacto de Hoymiles

Dirección: No. 18 Kangjing Road, Hangzhou 310015, P.R.China

Teléfono: +86-571-2805-6101

Correo electrónico: [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com)

Sitio web: [www.hoymiles.com](http://www.hoymiles.com)