



Producto Huawei SUN2000 / SUN2000L Condiciones de garantía (LATAM)

PRODUCTO SUN2000

CONDICION DE GARANTIA:

Huawei apunta a una respuesta rápida y eficaz en caso de un mal funcionamiento de la energía de la red producto, así como en el suministro de soluciones profesionales para el mantenimiento de equipos. Eso es una estrategia de beneficio mutuo para nuestros clientes y Huawei.

Las condiciones de garantía se aplican a los siguientes productos:



- SUN2000L-2KTL
- SUN2000L-3KTL
- SUN2000L-4KTL
- SUN2000L-5KTL
- SUN2000L-6KTL



- SUN2000L-20KTL
- SUN2000L-25KTL
- SUN2000L-30KTL
- SUN2000L-40KTL
- SUN2000L-60KTL
- SUN2000L-100KTL
- SUN2000L-185KTL



- Smartlogger 3000A
- SDongle-A05



- Smart PV Optimizer



Período de garantía:

Garantía estándar:

Para todos los inversores Huawei SUN2000 en América Latina, consulte lo siguiente descripción detallada de la garantía.

El período de garantía del SmartLogger, PLC CCO es de veinticuatro (24) meses. Toda la cobertura de la garantía comienza de la siguiente manera:

Producto	Inicio de Garantía	Periodo de Garantia
SUN2000L-2KTL SUN2000L-3KTL SUN2000L-4KTL SUN2000L-5KTL SUN2000L-6KTL	La garantía comienza el día 90 después de la fecha de envío del producto de Huawei, o la fecha en la que Huawei recibe una solicitud de servicio para este producto, lo que ocurra primero.	120 meses
SUN2000L-20KTL SUN2000L-25KTL SUN2000L-30KTL SUN2000L-40KTL SUN2000L-60KTL SUN2000L-100KTL SUN2000L-185KTL	La garantía comienza el día 90 después de la fecha de envío del producto de Huawei, o la fecha en la que Huawei recibe una solicitud de servicio para este producto, lo que ocurra primero.	60 meses
Smartlogger 3000A SDongle-A05 Smart PV Optimizer	La garantía comienza el día 90 después de la fecha de envío del producto de Huawei, o la fecha en la que Huawei recibe una solicitud de servicio para este producto, lo que ocurra primero.	24 meses



Nota: solo para SUN2000-185KTL

1. La propia estrategia de garantía del ventilador del inversor sigue la garantía del inversor, es decir, el inversor (incluida la garantía normal y la garantía extendida) durante el período de garantía es también en el período de garantía por defecto. La garantía viene con un ventilador y también es garantizado por defecto.
2. Se ejecuta el paquete de accesorios de ventilador comprado por el cliente por separado de acuerdo con la política de aseguramiento de la calidad del accesorio en diferentes áreas, es decir, si las partes coincidentes del área (similar al número de colección / PID2000, etc.) tienen un período de garantía predeterminado de 1 año, los accesorios del ventilador se venden por separado. El paquete también realiza un período de garantía de 1 año.
3. El ventilador que viene con el inversor no realiza la autenticación de servicio y solo realiza una operación de autenticación de garantía separada para el paquete de accesorios del ventilador comprado por el cliente por separado;
4. El paquete de accesorios del terminal Y también se implementa de acuerdo con la política de garantía del accesorio en diferentes áreas.

Extensión de garantía:

La extensión de la garantía es posible en cualquier momento durante los cinco años de garantía.

Si ya tiene una extensión de garantía válida, puede extenderla nuevamente dentro del período de garantía.

Producto	Extendida por 5 años	Extendida por 10 años	Extendida por 5 años
SUN2000L-2KTL SUN2000L-3KTL SUN2000L-4KTL SUN2000L-5KTL SUN2000L-6KTL	Valido	Valido	Valido
SUN2000L-20KTL SUN2000L-25KTL SUN2000L-30KTL SUN2000L-40KTL SUN2000L-60KTL SUN2000L-100KTL SUN2000L-185KTL	Valido	Valido	Valido



Smartlogger 3000A			
-------------------	--	--	--

Cobertura de la garantía:

Huawei proporciona soporte de inversores para clientes bajo garantía, incluido Soporte Remoto y Soporte de producto. La garantía ofrecida por Huawei ayuda a los clientes a mantener un producto estable funcionamiento y disponibilidad. Según los requisitos del mercado, la siguiente cobertura de garantía es previsto:

Cobertura de la garantía SUN2000			
Cobertura de garantía	Clasificación de servicio	Contenido de servicio	Nivel de servicio
	Soporte remoto	Mesa de ayuda	7x 24 h
		Técnico remoto	5 x 9 h
		Soporte técnico en línea	Si
	Soporte de producto	Reemplazo de producto	5*9h*2NBD-S(Enviar)

Notas:

1. Los servicios de garantía incluyen soporte remoto y soporte de producto. En el sitio La solución de problemas se vende por separado.
2. Autorización de devolución de material (RMA): es la aprobación para devolver unidades defectuosas a Huawei. El número de RMA permite el seguimiento de las unidades devueltas y ayuda a garantizar crédito adecuado.
3. Envíe el soporte a los países: México, Brasil, Argentina, Chile y Colombia. Para Solicitud de entrega en otro país, si es necesario, confirme primero con el equipo de servicio.
4. La mayoría de los países de América Central ofrecen solo el servicio de recogida automática. Para específico países, póngase en contacto con la persona de contacto de servicio.

Soporte remoto

- **Soporte remoto** significa que Huawei proporciona soluciones para consultas técnicas o problemas de Equipos Huawei por teléfono o correo electrónico. Incluye mesa de ayuda, técnica remota soporte y soporte técnico en línea.
- **Mesa de ayuda**, se refiere a la interfaz y la plataforma de servicio que pueden aceptar y rastrear solicitud de servicio al cliente. Solicitud de correo electrónico:



wmxsolar@weg.net que proporciona a los clientes información útil experiencia de mantenimiento, casos e información de soporte técnico en productos Huawei.

Soporte de producto

Un producto en buenas condiciones es un requisito previo para la estabilidad de un sistema de energía solar. Huawei el soporte del producto garantiza que el equipo de los clientes funcione de manera estable.

Durante el período de garantía, Huawei garantiza que todos los productos adquiridos deberán:

- Ser reemplazado sin cargo si hay defectos en el material y la fabricación.
- Ser reemplazado sin cargo si no coincide con las especificaciones publicadas.
- Si la RMA se confirma antes de las 3:00 p.m., Huawei enviará la unidad de reemplazo al cliente acordó mutuamente la ubicación antes del siguiente día hábil. Después de recibir la unidad de reemplazo, el cliente deberá empaquetar la unidad defectuosa para su envío a un Huawei instalación dentro de los 15 días hábiles utilizando el embalaje de la unidad de reemplazo. Los dispositivos defectuosos que no se devuelvan a tiempo por cualquier motivo se facturarán al cliente.
- El cliente debe devolver las piezas defectuosas a Huawei dentro de los 15 días posteriores a la recepción las buenas partes de Huawei.
- La unidad de reemplazo proporcionada por Huawei será funcionalmente equivalente (característica, función, ajuste compatible, versión de software predeterminada) a la unidad defectuosa del cliente.
- La unidad de reemplazo proporcionada por Huawei tendrá un período de garantía de trescientos sesenta (360) días a partir de la fecha en que la unidad de reemplazo sea recibida por el cliente, o el resto del período de garantía de la unidad original, el que sea más largo.

Exclusiones de soporte de producto

Todos los servicios de soporte enumerados anteriormente están destinados exclusivamente a equipos fabricados por Huawei. Vulnerable y las partes consumibles, como cables, no están dentro del alcance de los compromisos de servicio. Si Huawei no puede cumplir con sus compromisos de servicio dentro del período de tiempo comprometido debido a causas ajenas a Huawei, Huawei estará exento de sus responsabilidades.

Los siguientes tipos de daños a equipos fabricados por Huawei no están dentro del alcance de Compromiso de servicio de Huawei:

- Fuerza mayor (desastres naturales, incendios y guerras).



- Uso y desgaste normal.
 - Más allá del alcance de los daños causados por rayos debido a un diseño inadecuado del sistema.
 - Negligencia del cliente, operación incorrecta, daño intencional o falla en la operación
- Equipo fabricado por Huawei de acuerdo con el manual de operación del equipo.
- Derivado de la instalación o reubicación del sistema en un equipo que no cumple requisitos y / o causado por el ajuste, cambio o eliminación de marcas de identificación en incumplimiento de los requisitos de Huawei.
 - Derivado de causas por problemas en la infraestructura de los clientes.
 - Donde el cliente o el usuario final intentó reparar la unidad.
 - Donde el número de serie no sea legible.