



## Condiciones de Garantías Generales

Según el marco legal que tiene por objeto facilitar al consumidor distintas opciones para exigir el saneamiento cuando el bien adquirido no sea conforme con el contrato, dándole la opción de exigir la reparación o la sustitución del bien, salvo que ésta resulte imposible o desproporcionada.

El período de garantía es de 6 meses a partir de la fecha en la que se realiza el contrato de compra (factura o boleta) al menos que de forma escrita se indique un plazo superior para productos específicos, y solo cubre defectos de fabricación o fallas de materiales quedando expresamente excluidas las piezas sometidas a desgaste, producto de la normal operación de los equipos. La garantía no incluye los costos de montaje y desmontaje de los equipos, ni tampoco pérdidas por lucro cesante o costos de producción ni transporte. Para hacer valer la garantía se debe enviar toda la información técnica requerida por el área de soporte técnico para evaluar la posible causa del daño que presenta el equipo. Las garantías expirarán automáticamente si los equipos son intervenidos por terceros o su instalación y puesta en marcha no se ajustó a los manuales adjuntos. Los plazos de las garantías de los equipos nunca excederán a las garantías entregadas por el fabricante de éstos. Las garantías se hacen efectivas enviando el equipo a nuestras oficinas adjuntando el número de documento de compra además de la información de la instalación. El producto será recibido con un número de orden de recepción el cual servirá como número de seguimiento del estado de revisión del equipo. El equipo será revisado, lo cual tiene un costo de 1,0 UF. Si al equipo corresponde aplicar la garantía, el costo anteriormente mencionado no será aplicado y se cambiarán las piezas defectuosas por originales. Si el cliente no acepta el valor del presupuesto de reparación, podrá retirar el equipo cancelando el valor de la revisión ascendientes a 1,0 UF. Luego de informar por escrito a la dirección de correo electrónico entregado por el cliente el final del proceso de revisión y/o reparación del equipo, el cliente deberá retirar el producto en un plazo no mayor a 60 días de lo contrario BYM IMPORTACIONES SPA no tendrá responsabilidad alguna sobre el producto recibido pudiendo desechar los equipos no retirados.

### Exclusiones Generales de Garantía

- Productos instalados en sistemas mal dimensionados.
- Averías debido a transporte o movilización incorrecta
- Incumplimiento de las instrucciones de instalación y/o funcionamientos indicados en el manual de los equipos que componen el sistema y normativas de instalación vigentes.
- La falla del producto es atribuible a otros elementos del sistema.
- No se detectó algún problema con el equipo luego de la revisión por parte del Soporte Técnico ESOL.
- El precio de la compra del equipo no ha sido pagado en su totalidad.
- La falla del equipo es atribuible a eventos de fuerza mayor (rayos, terremotos, inundaciones, etc).



- El producto fue abierto y manipulado por personal no autorizado por Soporte Técnico de Esol.
- El producto no fue instalado bajo las recomendaciones del manual incluido en el embalaje del producto (en caso de no recibir el manual puede solicitar su manual en español).
- El producto no fue instalado bajo la normativa chilena vigente aplicable al sistema.

## Garantía Especifica Inversores Solis

Los inversores Solis disponen de 1 año de garantía por defectos de fábrica por parte de Esol o 5 años de garantía por parte de la fábrica.

Para hacer valer el derecho de garantía se debe enviar toda la información que se indica en el anexo 1 la cual se encuentra al final de este documento, toda la información que se entregue debe estar respaldada con fotos y/o videos legibles en donde se muestre los puntos de medición y los valores medidos.



Anexo 1.2

<b>Fecha de reporte</b>	
<b>Nombre del modelo</b>	
<b>Fecha de instalación</b>	<b>Hora de la alerta</b>
<b>Capacidad instalada</b>	<b>No. de inversores instalados</b>
<b>Nombre del cliente</b>	<b>País</b>
<b>SN</b>	<b>Distribuidor</b>
<b>Frecuencia de la alerta</b>	<b>Datalogger SN</b>
<b>No. de inversores con el error</b>	<b>Datos de los paneles</b>
<b>Estándar de red</b>	
<b>Error mostrado en la pantalla</b>	
<b>Estándar de red usado</b>	
<b>Configuración de los paneles</b>	

**OBSERVACIONES**

1. Todas las mediciones deberán ser acompañadas de evidencias (fotografía) en donde se aprecie claramente la medición realizada
2. Con algunos códigos de error no será necesario realizar todas las mediciones, sin embargo, realizar todas estas mediciones sirve como un mantenimiento preventivo a la instalación
3. Toda las evidencias se deben enviar en una carpeta zip a [serviciotecnico@esol.cl](mailto:serviciotecnico@esol.cl)