

PROCESO DE GARANTÍAS TODO SOLAR SAS

CONDICIONES GENERALES PARA GARANTÍAS

Todos los productos y equipos distribuidos y comercializados por TODO SOLAR S.A.S cuentan con un respaldo de fábrica y con certificaciones de calidad de acuerdo con cada equipo o producto. Para poder hacer efectiva la garantía de los equipos se deben tener en cuenta varios factores:

1. Fecha de compra y los tiempos de cubrimiento de garantía.
2. Se debe garantizar la conexión de acuerdo con el manual de instalación del equipo y la instalación del equipo debe hacerse por una persona competente para ello.
3. Toda la instalación eléctrica de las baterías debe cumplir con la NTC2050 Ed. 2020, en términos de puesta a tierra y protección según corriente de corto circuito. Los parámetros de operación de las baterías en términos de tensión y corriente de carga y descarga deben estar dentro de los parámetros de fábrica según la ficha técnica.
4. Los equipos deben contar con las protecciones tanto en DC como en AC para garantizar su integridad en caso de sobretensión o sobrecorriente de acuerdo con la NTC2050, además, que la instalación de los equipos debe cumplir con la normatividad RETIE.

TIEMPO DE GARANTÍA DE LOS EQUIPOS

REFERENCIA	GARANTÍA
Inversor Híbrido SUNRAY	2 años
Inversor Off-Grid SUNRAY	5 años
Controladores MPPT SUNRAY	2 años
Inversor On-Grid FOX ESS	10 años
Batería de Litio Rack/Wall SUNRAY	5 años
Batería de Litio Monobloque SUNRAY	3 años
Protecciones AC/DC	1 año

*Al momento de la compra se debe verificar el tiempo de garantía del producto

CONDICIONES ESPECIALES

TODO SOLAR S.A.S. no otorgará garantía en los siguientes casos:

1. Un equipo que se encuentre fuera del periodo de cobertura, manipulación de los sellos de garantía presentes en el equipo o evidencias de que el equipo fue destapado por personal no autorizado o ajeno a TODO SOLAR S.A.S., así como manipulación técnica de cualquier tipo en los equipos.

2. Daños ocasionados por incorrecta manipulación del equipo, maltrato, derrame de sustancias, golpes, erróneas instalaciones eléctricas (NTC2050 Ed. 2020), descargas eléctricas, sobrecargas, instalación o protección inadecuada.

3. De igual manera no se otorgará garantía en casos fortuitos tales como: terremotos, vandalismo, sabotaje, inundaciones, descargas atmosféricas, incendios, exposición a ácidos, equipos ubicados a la intemperie, lucro cesante, asonada, robo, entre otros. Es decir, todo lo ajeno a la manipulación correcta y normal del equipo.

PROCEDIMIENTO PARA APLICAR A LA GARANTÍA SOBRE UN PRODUCTO O EQUIPO

Para iniciar el trámite de garantía, todas las solicitudes deben cumplir con el procedimiento que se describe:

1. Diligenciamiento del Formato de Garantía: Completa nuestro formato de garantía y envíalo al correo soportetecnico@todosolar.com.co. Asegúrate de adjuntar una copia de la factura de compra, la cual debe estar emitida dentro del período de cobertura de la garantía. En el correo, detalla los problemas que has detectado en el equipo y adjunta fotos del número de serie. También puedes incluir un video si lo consideras necesario.

2. Programación de Llamada o Videollamada: Una vez recibido tu correo, programaremos una llamada o videollamada con uno de nuestros ingenieros de soporte técnico. Durante esta conversación, realizaremos las pruebas necesarias para verificar si el problema es efectivamente cubierto por la garantía.

3. Condiciones del Equipo: Asegúrate de que el equipo se envíe en su caja original, acompañado de todos los manuales, accesorios y empaques.

Siguiendo estos pasos, facilitaremos el proceso de garantía para tu producto.

PROCEDIMIENTO PARA APLICAR A LA GARANTÍA SOBRE UN PRODUCTO O EQUIPO

1. Entrega del Producto: Si el producto o equipo es de las marcas SUNRAY, FOX ESS, PROJOY o MOREDAY, debes llevarlo a nuestras instalaciones ubicadas en Km 3.5 Vía Cota – Chía, Todo Solar S.A.S.

2. Ingreso al Servicio Técnico: Todos los productos que cumplan con los requisitos de garantía serán ingresados con una orden de trabajo a nuestro departamento de Servicio Técnico. El diagnóstico se realizará según el orden de llegada, y el plazo máximo para entregar el diagnóstico es de una semana para las marcas mencionadas. Para equipos de otras marcas, los tiempos de diagnóstico dependerán del laboratorio correspondiente.

3. Tiempo de Solución y Entrega: Una vez diagnosticado, el tiempo máximo para la solución y entrega del producto al departamento de logística para su despacho es de quince días hábiles. Este plazo aplica para las marcas SUNRAY, FOX ESS, PROJOY y MOREDAY; para otras marcas, los tiempos dependerán del laboratorio.

4. Responsabilidad del Servicio Técnico: El departamento de Servicio Técnico no se hará responsable de las solicitudes que no cuenten con respuesta del cliente. Esto incluye garantías que deban ser recogidas en nuestras instalaciones y equipos sin garantía para los cuales el cliente no ha respondido a la cotización de la reparación.

5. Abandono de Equipos: Si un equipo ya tramitado permanece en nuestras instalaciones por más de dos meses, será declarado como abandonado y se enviará a un proceso de chatarrización.

Agradecemos tu comprensión y cooperación para facilitar el proceso de garantía.

Contáctanos

<https://todosolar.com.co/es>

soportetecnico@todosolar.com.co

+57 310 447 3948

Km 3.5 Vía Cota - Chía