

Política de Garantía Limitada para Inversores

Fecha de Entrada en Vigor: 01-01-2025

Versión: 1.0

1. Objetivo

Esta política define los términos, condiciones y limitaciones de la garantía aplicable a los inversores que distribuye **UNICOM S.A.S.** Su objetivo es asegurar a nuestros clientes que nuestros productos están libres de defectos de fabricación y materiales, al tiempo que establece los requisitos necesarios para que la garantía sea válida, asegurando un rendimiento óptimo y seguro del equipo en **instalaciones de Sistemas de Energía Solar para sectores domiciliarios e industriales.**

2. Aseguramiento de la Garantía: Condiciones Obligatorias

Para que la garantía sea válida, la instalación y operación de los inversores deben cumplir estrictamente con los siguientes requisitos. El incumplimiento de cualquiera de estos puntos **ANULARÁ** la garantía.

2.1. Instalación Correcta:

- El inversor debe ser instalado de acuerdo con el **Manual de Instalación y Operación** proporcionado.
- La ubicación de instalación debe ser adecuada, evitando ambientes con humedad excesiva, polvo, insectos, temperaturas extremas, luz solar directa o atmósferas corrosivas.
- Debe respetarse la orientación y los espacios de ventilación mínimos especificados en el manual para evitar el sobrecalentamiento.

2.2. Personal Calificado:

- La instalación, puesta en servicio y cualquier mantenimiento deben ser realizados **exclusivamente por personal técnico capacitado y/o autorizado**, con el fin de garantizar la correcta manipulación de los elementos distribuidos por **UNICOM S.A.S.**
- **UNICOM S.A.S y las marcas que distribuye** se reservan el derecho de solicitar el certificado de cualificación del instalador como parte de cualquier reclamo de garantía.

2.3. Protecciones:

- El sistema eléctrico (AC y DC) debe contar con dispositivos de protección **correctamente dimensionados, cableado adecuado** según las especificaciones técnicas del inversor, condiciones de carga y la normativa ecuatoriana de construcción.
- Esto incluye, pero no se limita a: interruptores magnetotérmicos, diferenciales, fusibles DC y protectores contra sobretensiones (DPS).
- La instalación de las protecciones debe ser realizada tal como se indica en los diagramas unifilares del manual.

Para validar el funcionamiento del equipo y garantizar la cobertura de los tiempos de garantía por defectos de fábrica, **el usuario se compromete a enviar la documentación correspondiente**, incluyendo los esquemáticos, fotografías y videos de las protecciones conectadas al inversor y el funcionamiento, de manera que se evidencie una instalación segura y adecuada.

Si esta información no ha sido enviada previamente, **UNICOM S.A.S. no podrá aplicar la garantía** del equipo, ya que se presume la inexistencia de dichos elementos en el sistema y que el cliente no ha adoptado las medidas de seguridad recomendadas por el fabricante para la aprobación o análisis de la garantía.

3. Cobertura de la Garantía

Los SLA están diseñados para ofrecer tiempos de garantía más eficaces para el consumidor, estableciendo plazos máximos de reposición en casos de fallas comprobadas por defectos de fábrica.

Como empresa importadora y aliada de las marcas que distribuimos, **UNICOM S.A.S. gestiona directamente las garantías** durante los primeros **2 años**. Una vez transcurrido este periodo, el consumidor podrá acudir a la **garantía directa del fabricante**, cuyos detalles se especifican en los **SLA** de cada marca en la siguiente tabla.

3.1 Inversores

MARCA	GARANTÍA GESTIONADA UNICOM	GARANTÍA DE FÁBRICA	SLA (Acuerdo De Nivel De Servicio)
FYTEC	2 AÑOS	2 AÑOS	5 - 20 días (UNICOM)
MUST	2 AÑOS	2 AÑOS	5 - 20 días (UNICOM)
FELICITY SOLAR	2 AÑOS	10 AÑOS	20 días (UNICOM) 2-3 meses (FÁBRICA)
SRNE	2 AÑOS	5 AÑOS	20 días (UNICOM) 2-3 meses (FÁBRICA)

3.2 Paneles Solares

Todos los paneles solares distribuidos por **UNICOM S.A.S** cuentan con una garantía directa de distribución de 5 años y una garantía de fábrica de 10 años. Los tiempos de cumplimiento de los SLA son de hasta 20 días por parte de UNICOM S.A.S., y de entre 2 y 3 meses por parte del fabricante. (Tiempos referenciales sujetos a cambios por condiciones externas)

3.3 Baterías

Todas las baterías distribuidas por UNICOM S.A.S cuentan con una garantía directa de 5 años. Los tiempos de cumplimiento de los SLA son de hasta 20 días por parte de **UNICOM S.A.S.**

4. Exclusiones de la Garantía (Condiciones Externas No Cubiertas)

Esta garantía **NO cubre** daños o fallos resultantes de, o relacionados con, las siguientes condiciones externas:

- **Instalación o uso incorrecto:** Cualquier fallo derivado del incumplimiento de la sección 2 de esta política o configuración incorrecta, incluyendo cortocircuitos o fallos por armónicos generados en la red eléctrica del proveedor de electricidad, descarga de baterías por debajo del voltaje máximo recomendado por el fabricante.
- **Manipulación no autorizada:** Apertura, modificación o reparación del equipo por personal no autorizado por UNICOM S.A.S evidenciando el sello de garantía manipulado.
- **Fenómenos naturales o de fuerza mayor:** Rayos, inundaciones, incendios, sobretensiones extremas no mitigadas por las protecciones adecuadas, terremotos, tormentas, etc.
- **Condiciones ambientales adversas no previstas:** Exposición a agentes líquidos o químicos corrosivos, salinos, o entornos para los que el equipo no está diseñado.
- **Desgaste normal:** Degradación normal de componentes no críticos con el tiempo.
- **Daños físicos accidentales:** Golpes, caídas, vandalismo o cualquier daño mecánico durante el transporte, instalación o uso.

- **Uso en aplicaciones no especificadas:** Conexión a generadores (acelerómetro no regulados), fuentes de alimentación no compatibles, o para fines diferentes a los previstos por UNICOM S.A.S.
- **Problemas de software:** Actualizaciones, bugs o incompatibilidades de software, a menos que sean directamente atribuibles a un defecto de fábrica.

5. Procedimiento para Reclamar la Garantía

En caso de sospecha de un defecto cubierto por la garantía, el cliente debe:

1. **Contactar al instalador:** Notificar inmediatamente al instalador calificado que realizó la instalación para una verificación inicial.
2. **Contactar al punto de venta:** Si el instalador confirma la posible existencia de un defecto, el cliente debe contactar al UNICOM S.A.S. presentando la factura de compra original, se verificará con el departamento técnico fallos y posibles soluciones. Para esto UNICOM S.A.S. solicitará evidencia visual de fallo y/o el equipo físico para revisión en matriz.
3. **Solicitud a Fábrica:** El distribuidor gestionará la reclamación con el servicio técnico autorizado de cada fabricante.
4. **Documentación:** Será necesario enviar el formulario de garantía cumplimentado, una copia de la factura de compra, fotografías y videos del equipo y de la instalación (incluyendo cuadros de protección), diagramas unifilares de instalación, y cualquier otra información técnica requerida.
5. **Evaluación:** Los fabricantes evaluarán la reclamación. Si se determina que la falla es un defecto cubierto por la garantía, los fabricantes repararán o reemplazarán el equipo a su discreción. Si la falla se debe a causas no cubiertas, se informará al cliente y se proporcionará un

presupuesto para la reparación (en caso de existir) o reemplazo por un equipo similar o superior.

6. Limitación de Responsabilidad

La responsabilidad de **UNICOM S.A.S.** bajo esta garantía se limita exclusivamente a la reparación o sustitución del producto defectuoso. **UNICOM S.A.S.** no será responsable por daños indirectos, consecuentes, incidentales o especiales, ni por pérdidas de producción, interrupciones de servicios, pérdida de beneficios, pérdida de datos o derivados del uso o mal funcionamiento del equipo.