

PROCEDIMIENTO GARANTÍA PANELES FOTOVOLTAICOS

Amara NZero Colombia como distribuidor autorizado por los fabricantes de módulos fotovoltaicos con los cuales cuenta con relación comercial, será el responsable de la gestión de garantías de aquellos módulos que hayan sido comercializados bajo su nombre. Lo anterior aplicará a referencias y seriales registrados como equipos importados por Amara NZero.

La garantía aplica **según los criterios enlistados en los documentos autorizados por cada una de las marcas**, siendo estas la garantía de producto y garantía de salida de potencia lineal.

La gestión de la garantía se hará únicamente a través del área de soporte técnico de Amara NZero, haciendo llegar la información correspondiente al correo soportetecnico.co@amaranzero.com

Garantía de fabricación de producto:

Para aplicar a garantía de producto es requerido contar con la siguiente evidencia inicial en las diferentes etapas de gestión, para la validación por parte de nuestro equipo técnico:

1. Al recibo del producto:
 - Foto del material en el vehículo de transporte identificando anomalías
 - Relato de proceso, medidas involucradas (tipo de descargue, tipo de embalaje, detalle de procedimientos)
 - Foto de embalaje antes de abrirse (identificar si hay alguna afectación al cartón o embalaje)
 - Fecha y ubicación del evento
2. Al realizar la apertura de paquete, si se encuentra anomalía:
 - Foto de número de serie
 - Foto de la parte frontal del panel
 - Foto de la parte trasera
 - Foto de la información de placa
 - Video donde se observe, ambos, número de serie legible y afectación del panel



3. Al observarse alguna anomalía después de la instalación:

- Foto de número de serie
- Foto de la parte frontal del panel
- Foto de la parte trasera
- Foto de la información de placa
- Foto del lugar de instalación
- Foto de la estructura de instalación
- Verificación del torque aplicado
- Video donde se observe, ambos, número de serie legible y afectación del panel

Garantía por rendimiento lineal:

Para aplicar a garantía de rendimiento línea es requerido contar con la siguiente evidencia inicial, para la validación por parte de nuestro equipo técnico:

- Foto de número de serie
- Foto de la parte frontal del panel
- Foto de la parte trasera
- Foto del lugar de instalación
- Foto de caja de diodos
- Foto de conectores MC4
- Medición de Voltaje de circuito abierto (en la foto debe poder apreciarse el serial)
- Foto de la parte frontal donde se evidencia cambio en las celdas (daño en celda o hotspot)
- Termografía (daño en celda o hotspot)
- Video donde se observe, ambos, número de serie legible y afectación del panel

Excepciones:

El cliente que requiera solicitar proceso de revisión de garantía de fabrica deberá tener en cuenta que esta no será aplicable cuando:

- Durante el embalaje/desembalaje, cargue/descargue, transporte, almacenamiento, instalación, uso, operación o mantenimiento, entre otras, de los productos no se dio cumplimiento a los requisitos enunciados en el manual de operación del panel.



- No se cumpla con el manual del usuario de la marca en términos de los estándares de cualquier pieza de soporte o se ha instalado cualquier soporte de calidad inferior o no calificado, que condujo directamente a problemas de calidad con los productos.
- No realizar la operación y el mantenimiento adecuados
- Exposición a tensiones superiores a la tensión máxima del sistema o sobretensiones
- Han sido instalados en zonas cerca de calor extremo o en condiciones ambientales volátiles
- Causas de fuerza mayor

Información importante:

La garantía de fábrica de producto por rotura del vidrio no aplicará cuando se identifique que este fue producido por una causa externa (golpe durante transporte, desembalaje, descargue, etc), por lo anterior, es indispensable que el usuario haga inspección de los módulos una vez recibidos, registre el proceso y reporte cualquier evento que considere pueda ser indicativo de que los módulos se vieron afectados antes de su recepción (estibas rotas, cartón abollado o mojado, malas prácticas del transportista, entre otras). Lo anterior, con el fin de determinar responsabilidad y dar solución al evento causado.

Si el cliente no reporta a Amara NZero durante los 21 días posterior a la recepción de los módulos ninguna evidencia o inconformidad donde se identifique una posible causa o módulos con vidrio roto por afectación externa se dará por entendido que el material fue inspeccionado y que fue recibido a satisfacción, por lo cual no se atenderá reclamo alguno.

