

Garantía limitada desde fábrica para SigenStor (para Europa)

Garantía limitada del producto

SIGENERGY Technology (Hong Kong) Limited ("SIGENERGY") garantiza que el hardware, tanto las piezas electrónicas como la carcasa, no tendrán materiales defectuosos ni defectos causados por mano de obra inapropiada. Esta garantía limitada del producto tendrá validez solamente por lo que dure el "período de garantía" vigente definido en la tabla a continuación y estará sujeta a los siguientes términos y condiciones:

Producto cubierto*	Período de garantía
Batería Sigen	10 años
Controlador de energía Sigen	10 años
Controlador de almacenamiento Sigen	10 años

* Instalado el 1.º de junio de 2023 o después de esta fecha.

Además de lo anteriormente mencionado sobre el producto, para las partes posiblemente vulnerables como las luces de las franjas de la tapa decorativa, el período de garantía provisto por SIGENERGY es de 2 años.

La garantía del producto comienza en la fecha que se produzca lo siguiente, rigiendo a partir de lo que ocurra primero:

- (i) La fecha en que el producto se instala, se activa y se registra en el sitio.
- (ii) La fecha de la factura o del documento escrito (como una nota de recepción) emitidos por el distribuidor que son prueba de cuándo se entregó el producto al sitio de instalación.

Si no se puede determinar según los dos criterios anteriores, la fecha de inicio de la garantía será 6 meses después de que el producto se ha fabricado.

Garantía limitada de rendimiento

SIGENERGY garantiza que el sistema de baterías mantiene el setenta por ciento (70 %) de su energía útil durante diez (10) años, o la mínima capacidad de suministro de energía (*Minimum Through Output Energy*) calculado a partir de la primera fecha de instalación. Lo que ocurra primero:

Cubierto Producto	Energía útil (kWh)	Mínima capacidad de suministro de energía ** (MWh)
Batería Sigen 5 kWh	5.2	15.85
Batería Sigen 8 kWh	7.8	23.77

**El término "capacidad de suministro de energía" (*Throughput Energy*) se refiere al total de energía que se puede esperar que una batería suministre a lo largo de su vida útil.

El uso de la batería debe cumplir con las condiciones de funcionamiento que se encuentran entre las especificaciones y en el manual de instalación provisto por SIGENERGY. Para los fines de esta garantía limitada, la "energía útil" se mide y calcula con los siguientes métodos y valores de pruebas:

La temperatura ambiente se encuentra entre 25°C~ 28°C:

- (i) Descargue la batería con corriente a intensidad constante hasta que la batería llegue al voltaje final de descarga o a su voltaje de autoprotección.
- (ii) Espere 10 minutos.
- (iii) Cargue la batería con corriente a intensidad constante hasta que la batería llegue al voltaje final de carga o al 100% de SOC.
- (iv) Espere 10 minutos.
- (v) Descargue la batería con corriente a intensidad constante hasta que la batería llegue al voltaje final de descarga o a su voltaje de autoprotección. Registre la cantidad de electricidad liberada en el proceso como energía útil remanente de la batería.

Lista de valores de prueba:

Producto	Voltaje final de descarga (V)	Voltaje final de carga (V)	Corriente constante (A)
Batería Sigen 5 kWh	15	21.9	56
Batería Sigen 8 kWh	22.5	32.85	56

Condición previa para la garantía

Esta garantía está sujeta a las siguientes condiciones:

- (i) Si el equipo no se instala o usa inmediatamente, el lugar de almacenamiento debe cumplir con las siguientes condiciones:
 - a. Almacenamiento SOC: 20% ~ 50% SOC. Carga y descarga de la batería cada 6 meses.
 - b. Temperatura de almacenamiento: -25°C ~ 35°C
 - c. Humedad de almacenamiento: 5%RH ~ 95%RH (sin condensación). No instale la batería si se encuentra en el entorno alto nivel de humedad o condensación.
 - d. Coloque el equipo en un lugar fresco donde no llegue la luz directa del sol ni lluvia.
 - e. Mantenga el equipo alejado de materiales inflamables, explosivos o corrosivos.
- (ii) La temperatura ambiente durante el funcionamiento de los productos no debe estar por debajo de -20°C ni superar los 55°C.
- (iii) El sistema de baterías debe ser instalado por un instalador capacitado y calificado para el trabajo.
- (iv) El lugar en que se instale el sistema de baterías debe estar ventilado de acuerdo con los requisitos que figuran en el Manual del Usuario y la Guía de instalación.
- (v) Para brindar una garantía limitada de diez años de SigenStor, SIGENERGY actualizará, ocasionalmente, su equipo a través de la actualización remota del *firmware*. Estas actualizaciones remotas pueden causar interrupciones breves en el funcionamiento del artefacto. Al conectar el equipo a internet, acepta que SIGENERGY actualice el *firmware* de las funciones de su equipo sin previo aviso. Si el equipo no está conectado a internet durante un período prolongado, es probable que no podamos realizar tales actualizaciones,



que son muy importantes. En tal caso, no podremos garantizar el compromiso de la garantía por diez años en su totalidad. Sin embargo, siempre brindaremos una garantía de cinco años, basada en la fecha de la primera instalación.

Procedimiento de reclamos por garantía

Para hacer una solicitud de servicios, el reclamante puede crear y enviar un ticket de servicios a SIGENERGY a través de la aplicación. Siga las instrucciones y los pasos que se encuentran en el menú de "support" (soporte) de la aplicación mySigen. Por lo general, la aplicación mySigen recaba automáticamente la siguiente información, antes de que el reclamante envíe el ticket por la solicitud de servicios:

- (i) La información de contacto del reclamante, que incluye el nombre de la persona, el número de teléfono, el email y la dirección.
- (ii) La información relacionada con el sistema defectuoso, que incluye el número de modelo, el número de serie, la fecha de instalación y la fecha de la avería.
- (iii) El mensaje de error que figura en la pantalla de la aplicación y otra información relacionada con la avería o el error.
- (iv) La descripción de las acciones para detección y reparación anteriores a la avería, e información detallada sobre problemas anteriores.

Haga el reclamo dentro de los 20 días posteriores a la fecha de avería, de lo contrario SIGENERGY considerará que ha abandonado su derecho a reclamo dentro de la garantía.

Si lo anterior no es posible, tenga a mano la información descripta anteriormente, ya que pueden pedírsela cuando se comunique con el instalador local o la oficina nacional de SIGENERGY.

A fin de prestar un servicio cómodo y a tiempo, SIGENERGY coopera activamente con muchos distribuidores, instaladores y otras empresas prestadoras de servicios de todo el mundo. Asimismo, considérelas el canal de servicios de SIGENERGY con quien comunicarse por defecto. SIGENERGY los apoyará y auditará para garantizar que presten un buen servicio a los clientes.

SIGENERGY, a su total discreción, podrá hacer, a distancia, su propio diagnóstico, modificar y actualizar el software por internet. Cada vez que se genere un reclamo dentro de la garantía contra los productos que no tienen conexión a internet, el reclamante estará obligado a realizar una inspección en sus instalaciones y a recabar la información que indique SIGENERGY. Cuando haya necesidad de reparar hardware, SIGENERGY acordará el remplazo o el intercambio del software en el sitio. El reclamante es responsable de otorgar el acceso, la seguridad y el tiempo necesarios al técnico del socio de servicios de SIGENERGY.

Obligaciones que se desprenden de la garantía

Si el reclamo se recibe dentro del período de garantía y se detecta que la avería está cubierta, SIGENERGY, a su total discreción, hará uno de los siguientes puntos:

- (i) Reparar la avería mediante el cambio de configuraciones o la actualización de software.
- (ii) Cambiar el sistema del cargador, la batería o el inversor por uno totalmente nuevo o remanufacturado, siempre que al menos sea funcionalmente equivalente al sistema original o a un modelo actualizado que puede ser funcionalmente equivalente o tener una funcionalidad superior a la del original.

Si SIGENERGY repara o reemplaza una pieza de un producto, la garantía continúa durante la porción remanente del período de garantía o durante 6 meses a partir de la fecha de reparación o reemplazo, la que sea mayor.

En caso de reemplazo, el producto que se quite se convertirá en propiedad de SIGENERGY.

Si se detecta que el sistema no está cubierto por esta garantía limitada, SIGENERGY se reserva el derecho de cobrar un cargo extra por la gestión.

La garantía solamente se puede transferir del dueño original al siguiente, en caso de que el dispositivo siga instalado en la ubicación inicial.

Rango de cobertura de la garantía

A menos que exista un acuerdo especial o excepcional entre SIGENERGY y el cliente, la garantía limitada cubre lo siguiente:

- (i) Los costos materiales de hardware necesarios para reestablecer un funcionamiento sin inconvenientes del producto cubierto.
- (ii) Los costos de trabajo relacionados con las reparaciones, la desinstalación y reinstalación de repuestos o productos en las instalaciones.
- (iii) Los costos de envío que incluyan traslado normal por tierra y derechos de aduana de los repuestos reemplazados, así como también el costo de envío para devolución del equipo presuntamente defectuoso.

La garantía limitada NO cubre los cargos por viajes y alojamiento para prestar servicios en las instalaciones, así como tampoco los costos relacionados con los empleados del reclamante, a menos que SIGENERGY acuerde lo contrario por escrito y con anticipación.

Todos los demás costos, incluidos, entre otros, la compensación por daños directos o indirectos que surjan del producto defectuoso o de la pérdida de energía eléctrica generada mientras el producto esté inactivo NO están cubiertos por la garantía limitada.

Exclusiones generales

Esta garantía limitada no rige bajo las circunstancias que se encuentran a continuación:

- (i) Daño causado por la instalación inadecuada que haga el instalador sin seguir las instrucciones para la instalación.

- (ii) Daño causado por el uso inadecuado que haga el usuario final sin seguir las instrucciones del manual del usuario.
- (iii) Daño causado intencionalmente por usuarios, instaladores autorizados o terceros con certificación.
- (iv) Desmontaje, reparaciones o reemplazos de piezas realizados por externos o personal no autorizado por SIGENERGY.
- (v) Fuerza mayor (daños causados por tormentas, cortes de luz, sobretensiones, incendios, tormentas eléctricas, inundaciones, plagas, etc.).
- (vi) Problemas cosméticos, de desgaste, que no afectan negativamente al funcionamiento apropiado del producto.
- (vii) Daños por software, interfaces, piezas, artículos u otros productos no provistos por SIGENERGY.
- (viii) Daños causados durante el traslado, rebasamiento del rango de temperatura durante el uso.
- (ix) Cualquier oxidación que aparezca en la carcasa del dispositivo causada por condiciones medioambientales hostiles, accidentes o influencias externas.
- (x) Vandalismo, inscripciones, etiquetas o marcaciones irreversibles, contaminación o robo.
- (xi) Equipos que se instalan en áreas costeras dentro de los 500 metros de la ribera o en áreas afectadas por vientos marinos.

Límite de responsabilidad

Es el único y exclusivo recurso del usuario final ante SIGENERGY y la única y exclusiva responsabilidad que asume SIGENERGY con respecto a los defectos en el sistema de baterías. Esta garantía limitada*** reemplaza a todas las demás garantías y responsabilidades de SIGENERGY, independientemente de que sean orales, escritas, estatutarias (no obligatorias), contractuales, por responsabilidad extracontractual o de otra índole, incluido, sin limitación, en la medida en que esté permitido por la ley vigente, cualquiera de las condiciones, garantías u otros términos implícitos relacionados con la calidad satisfactoria o la aptitud para el uso. Sin embargo, esta garantía limitada no debe excluir ni limitar ninguno de los derechos legales (estatutarios) vigentes bajo las leyes nacionales. En la medida en que la ley o leyes vigentes lo permitan, SIGENERGY no asume responsabilidad alguna por ninguna pérdida, daño o corrupción de los datos; por ninguna pérdida de ganancia; pérdida de utilidad de los sistemas de baterías o de funcionalidad; pérdida de negocios; pérdida de contratos; pérdida de ingresos o de ahorros anticipados; aumento de los costos o gastos causados por cualquier pérdida o daño indirecto; ni la pérdida o daño imprevistos; ni pérdida o daños especiales; ni pérdidas o daños punibles. En la medida en que la ley vigente lo permita, la responsabilidad de SIGENERGY se limitará al valor de compra del sistema de baterías. Las limitaciones antes mencionadas no regirán en caso de negligencia grave ni de conducta dolosa intencional de SIGENERGY ni en caso de lesiones o muerte que resulten de la probada negligencia de SIGENERGY.



*** En algunos países o distritos, los usuarios finales pueden recibir un compromiso de garantía adicional (que deberá ser, al menos, equivalente a la garantía del fabricante) provisto por el distribuidor local de SIGENERGY; en caso de que surjan reclamos en relación con este punto diríjalos al distribuidor local. Tenga en cuenta que la declaración de garantía limitada de SIGENERGY puede NO ser la última versión. Para consultar la última versión de a garantía limitada de SIGENERGY visite nuestro sitio web global.