

Proceso de Autorización de Devolución de Mercancía (RMA) 1/2

Para obtener servicio según esta garantía limitada, el Cliente debe cumplir los siguientes procedimientos:

El Cliente debe ponerse en contacto con un representante de soporte técnico de APsystems para evaluar y solucionar el problema mientras el Producto de APsystems (microinversores, ECU o accesorios) sigue estando instalado en su ubicación original, puesto que muchos problemas se pueden resolver sobre el terreno. Si con la resolución de problemas sobre el terreno no se soluciona el problema, y APsystems determina que el defecto reportado es elegible para cobertura según la garantía limitada, APsystems notificará esto al Cliente y APsystems puede, a su discreción:

- (1) Reparar o sustituir el Producto defectuoso de forma gratuita, o bien
- (2) Proporcionar un reembolso al titular de la garantía de un importe igual al valor real del Producto defectuoso en el momento de descubrir el defecto.

Cuando APsystems haya decidido hacer una sustitución, el Representante de Soporte Técnico requerirá la siguiente información para la solicitud de la RMA.

1. Modelo y número de serie del producto defectuoso
2. Descripción detallada del defecto
3. Dirección de envío de los Productos de sustitución en garantía

APsystems puede, según su criterio, utilizar piezas nuevas y/o reacondicionadas, y/o piezas del diseño original o de uno posterior, a la hora de reparar o sustituir los Productos Defectuosos. Los productos de sustitución seguirán teniendo cobertura bajo la garantía limitada durante el resto del período de garantía del Producto existente en ese momento. APsystems proporcionará envío terrestre estándar. APsystems sufragará el coste de dicho envío, pero no el coste de ningún derecho o impuesto de importación. Si se solicita envío rápido, los costes de envío se facturarán al cliente.

Todos los costes, incluyendo, sin limitación, mano de obra, desplazamiento y costes de embarque del personal de servicio de APsystems u otros en los que se incurra por mano de obra relacionada con reparaciones, desinstalación y reinstalación de Productos en el emplazamiento, así como los costes relacionados con las actividades de sustitución o reparación de los empleados y contratistas del Cliente, no están cubiertos por la garantía limitada y, a menos que se haya acordado otra cosa previamente por parte de APsystems, serán sufragados por el Cliente. Después de la desinstalación, los Productos Defectuosos serán desechados por el Cliente siguiendo la normativa local sobre reciclaje.

APsystems se reserva el derecho de solicitar la devolución de los Productos defectuosos en función de cada caso. Si se requiere la devolución, se espera y solicita que el Cliente vuelva a embalar los Productos defectuosos en la misma caja de envío utilizada para enviar el elemento de sustitución, y aplique manualmente la(s) etiqueta(s) de envío de devolución suministrada(s) por APsystems en la caja del equipo que va a ser devuelto. Si hay alguna cuestión financiera no resuelta o pendiente entre el Cliente y APsystems en el momento de la llamada del problema, el problema se tendrá que resolver antes de que se pueda producir un intercambio material. APsystems no proporciona ningún equipo de sustitución a los distribuidores o al instalador que intercambie nuevos equipos de sus existencias a los clientes sobre el terreno a su total discreción.

El cliente debe conservar registros detallados para documentar las transacciones de RMA para referencia futura. APsystems revisa sus políticas de RMA periódicamente.

Proceso de Autorización de Devolución de Mercancía (RMA) 2/2

Nota:

Si el sistema solar no es monitorizado por una ECU, el representante de Soporte Técnico de APsystems no puede llevar a cabo la resolución de problemas remota.

Como consecuencia de esto, en el caso de supuestos microinversores defectuosos en un sistema no monitorizado, el proceso es como se describe a continuación

- El cliente desinstalará la(s) supuesta(s) unidad(es) defectuosa(s) y la(s) enviará al Laboratorio de APsystems para realizar pruebas
- Si las pruebas confirman que la supuesta unidad está realmente defectuosa, se aplica el Proceso de RMA como se describió anteriormente
- Si las pruebas confirman que la unidad está operativa, la unidad se volverá a enviar al Cliente, con envío terrestre estándar, con costes de APsystems

De la misma forma que los sistemas monitorizados, todos los costes, incluyendo, sin limitación, mano de obra, desplazamiento y costes de embarque del personal de servicio de APsystems u otros en los que se incurra por mano de obra relacionada con reparaciones, desinstalación y reinstalación de Productos en el emplazamiento, así como costes relacionados con las actividades de sustitución o reparación de los empleados y contratistas del Cliente, no están cubiertos por la garantía limitada y, a menos que se haya acordado otra cosa previamente por parte de APsystems, serán sufragados por el Cliente.

De forma alternativa, el Cliente puede también comprar una ECU con el fin de monitorizar el sistema, incluso temporalmente durante el tiempo de resolución de problemas remota por parte del Representante Técnico de APsystems.

Las políticas descritas en el presente documento sustituyen a todas las políticas anteriores y entran en vigor el 14 de agosto de 2019.

Para facilitar su lectura, este documento ha sido traducido del inglés al español. Sin embargo, la versión original en inglés prevalecerá en todos los asuntos legales.