

Política de Devoluciones

Esta política se aplica a los inversores normales y en garantía vendidos por la empresa ONESS. El contenido del servicio incluye, entre otros, la supervisión de la puesta en marcha del equipo in situ, la puesta en servicio, el mantenimiento, la inspección, la formación en el uso, la formación en mantenimiento, los intercambios técnicos, etc.

A. Compromiso con el tiempo de respuesta del servicio

1. Compromiso de respuesta del servicio técnico remoto

- 1) Brindar servicios de consultoría técnica remota las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en cualquier condición climática.
- 2) Después de recibir los servicios de consultoría del cliente, prometemos responder en un plazo de media hora.
- 3) Asignar a una persona dedicada para resolver problemas en el sitio de forma remota e individual.

2. Rapidez de respuesta del servicio de reparación in situ

- 1) Nuestra empresa establecerá centros de servicio de mantenimiento y almacenes de repuestos en las principales áreas, y se compromete a brindar servicios de mantenimiento en las instalaciones del cliente dentro de las 5 horas para las áreas donde se establezca el centro de servicio, sus regiones y áreas circundantes.
- 2) Nos comprometemos a implementar servicios de mantenimiento en otras áreas locales (excepto áreas remotas) con un tiempo de respuesta de 1 semana.
- 3) Si no hay un centro de servicio en la zona y es necesario que técnicos resuelvan problemas in situ, OnEss enviará profesionales al lugar en un plazo de 1 a 2 semanas. Si no puede llegar a tiempo por motivos especiales (como guerra, denegación de visado, etc.), deberá informar al personal en el lugar con antelación.
- 4) Para todos los productos OnEss, si el cliente y el fabricante han firmado un contrato de servicio independiente, el tiempo de respuesta está sujeto a dicho contrato.
- 5) Plazo para la resolución de problemas tras la llegada al lugar: Los problemas generales se resolverán en un plazo de 24 horas tras la llegada al lugar. Otros problemas complejos y graves dependerán de las circunstancias reales.

3. Mecanismo de garantía de repuestos

- 1) OnEss establecerá un centro de servicio local, un almacén de repuestos y una estación de servicio autorizada (distribuidor) de acuerdo con las ventas de productos en cada país. Al mismo tiempo, aumentará adecuadamente la proporción del inventario de suministro seguro de repuestos en las ubicaciones locales para mejorar la velocidad de respuesta del servicio en sitio y garantizar el suministro y la rotación oportunos de repuestos en el extranjero.

2) Para los productos vendidos por OnEss dentro de los 5 años posteriores a la expiración del período de garantía del contrato, OnEss garantiza proporcionar al comprador o al usuario final piezas de las mismas especificaciones y modelos dentro del alcance del contrato a un precio no superior al precio de transacción del contrato. Si OnEss decide detener la producción del equipo contratado y de las piezas necesarias, notificaremos por escrito al comprador y al usuario final con 6 meses de antelación a la suspensión de la producción, y el comprador y el usuario final tendrán derecho a solicitar 2/4 de las piezas necesarias. OnEss seguirá prestando servicios de mantenimiento del equipo a precios preferenciales para garantizar su correcto funcionamiento.

B. Política de servicio posventa

1. Durante el período de garantía, si el producto falla o deja de funcionar debido a defectos técnicos de la empresa o problemas con el material del inversor, puede enviar su solicitud al departamento de servicio posventa por correo electrónico. Proporcione la información del error del producto para su registro y procesamiento.

2. Según los términos de la garantía de OnEss, si el producto falla, al solicitar el servicio de reparación, proporcione la siguiente información o documentos (esta información ayudará al equipo de servicio posventa a solucionar los problemas de la máquina).

1) Nombre del modelo y número de serie del producto.

2) Información de configuración del sistema (número de componentes, modo serie-paralelo, nivel de tensión de la red, etc.).

3) Información sobre fallos del equipo (código de error, fotos y otros fenómenos de fallo) y otra información descriptiva sobre el error.

4) Información sobre errores anteriores (si los hay, por favor proporciónela).

5) Recibo de compra u otro comprobante de fecha y lugar de compra.

3. Si el producto falla durante el período de garantía estándar de OnEss o el período de garantía extendida, se proporcionará según la situación real:

a: Devolución del producto a la fábrica para su reparación.

b: Mantenimiento del sistema in situ.

c: Reemplazo del producto completo (para productos que han sido descontinuados, OnEss puede proporcionar productos correspondientes para su reemplazo).

★ Durante el período de garantía, el producto de reemplazo extenderá automáticamente el período de garantía restante del producto defectuoso. Además, independientemente de si el período de garantía del producto defectuoso es válido, el producto de reemplazo tendrá un período de garantía de al menos un año. Si el producto o sus piezas deben devolverse, empaquéte los de la forma original o de una forma equivalente.

C. Instrucciones para el procesamiento de dispositivos de falla de campo

OnEss decidirá la solución según el grado de daño del dispositivo averiado en los distintos proyectos en el extranjero.

- 1) Producto de reemplazo: Se utiliza como unidad de reemplazo cíclico, la cantidad es el 1% de la cantidad del pedido (cuando la cantidad del pedido es inferior a 100 unidades, no se proporcionará la unidad de reemplazo). Los derechos de propiedad de la unidad de reemplazo pertenecen a INHENERGY.
- 2) Repuestos: Según el registro local de fallas de funcionamiento del producto, OnEss proporcionará los repuestos necesarios al cliente. La cantidad de componentes no excederá el 1% de la cantidad del pedido; sin embargo, los repuestos consumidos debido al uso inadecuado por parte del cliente se rigen por la Cláusula D de Exclusión de Garantía.
- 3) Producto reparable: si la estructura del producto no presenta deformaciones evidentes, etc., OnEss enviará profesionales al punto de montaje para el mantenimiento unificado del producto averiado según el número de daños locales (para las máquinas de tipo proyecto se enviará personal para el mantenimiento in situ).
- 4) Fallo general del producto: Se produce un fallo general en el producto instalado en las instalaciones. OnEss autorizará al personal pertinente para que lo gestione, incluyendo asistencia técnica remota, actualizaciones de firmware, etc.
- 5) Cualquier operación que exceda el alcance de instalación y uso especificado en las normas internacionales pertinentes, operaciones que no cumplan con el producto de OnEss.

D. Exclusión de garantía

En los siguientes casos, los problemas del producto no están cubiertos por la garantía de INHENERGY:

- 1) Productos sin el logotipo de INHENERGY.
- 2) Fallo o daño del producto causado por el uso de accesorios o software no estándar o que no sean de la empresa.
- 3) El producto o componente ha superado el período de garantía de OnEss (excepto el servicio de garantía extendida firmado por ambas partes).
- 4) Fallo o daño causado por instalación, reparación, modificación o desmontaje por personal ajeno al servicio posventa de OnEss o a la organización de servicio designada por OnEss, excepto en el caso de una organización de servicio posventa de terceros a la que OnEss haya encomendado la prestación de servicios.
- 5) Cualquier operación que exceda el alcance de instalación y uso especificado en las normas internacionales pertinentes, operaciones que no cumplan con los manuales de producto de OnEss y los documentos de instalación y mantenimiento relacionados. entornos de trabajo distintos al entorno de trabajo especificado para el producto, o fallas o daños causados por una instalación, almacenamiento y uso incorrectos (como la instalación La temperatura ambiente es demasiado alta, demasiado baja, demasiado húmeda o seca, la altitud es demasiado alta, el voltaje o la corriente son inestables, etc.
- 6) Equipo robado.
- 7) Fallo o daño causado por fuerza mayor.

8) Daños causados durante el transporte (incluidos arañazos, abrasión, etc. de la carcasa causados por el movimiento del producto embalado durante el transporte).

9) Otros fallos o daños no son causados por la calidad de los productos OnEss (incluidas las piezas relacionadas).

★ En la situación anterior, si el cliente solicita el servicio de reparación del producto defectuoso, después del juicio de la organización de servicio pertinente de INHENERGY, se podrá proporcionar el servicio de reparación de pago.

E. Servicios después del período de garantía

OnEss ofrece servicios de mantenimiento de pago para productos que no se encuentran dentro del período de garantía o que están exentos de la misma. Se cobrará al cliente o usuario final una tarifa por el servicio de campo, que incluirá el costo de los materiales, los costos de mano de obra y los gastos de logística, así como el costo del proyecto, incluyendo, entre otros, uno o más de los siguientes conceptos:

- 1) Tarifa de servicio in situ: los costos de viaje y mano de obra de los ingenieros de servicio técnico.
- 2) Costo de material: el costo de las piezas de repuesto (incluidos los costos de transporte y gestión).
- 3) Costo de mano de obra: costo de la mano de obra del ingeniero de servicio técnico, incluyendo reparación, mantenimiento, instalación (hardware o software) y depuración.
- 4) El costo del producto.
- 5) Costes logísticos: incluyendo el transporte desde el cliente/usuario hasta OnEss y la máquina reparada desde OnEss hasta el cliente/usuario.

F. Ampliar el período de garantía

El período de garantía estándar de los productos inversores OnEss es de 5 años. También proporcionaremos un servicio de garantía extendida según las necesidades de los clientes, como se detalla a continuación:

- 1) Los clientes pueden solicitar el servicio de garantía extendida dentro del primer año posterior a la salida del producto de fábrica. El servicio de garantía extendida no se aplicará si el período excede un año.
- 2) El cliente debe confirmar el funcionamiento normal del producto y proporcionar las credenciales de servicio posventa necesarias, verificadas por un ingeniero de soporte técnico de INHENERGY, antes de aceptar la extensión de la garantía.
- 3) El costo del servicio de garantía extendida será del 5% del precio del contrato por año. El costo total varía según el modelo y la cantidad.
- 4) Después de firmar el contrato de servicio de extensión de garantía, el período de garantía se recalculará y entrará en vigor al mismo tiempo.

G. Formación técnica

OnEss proporcionará capacitación técnica sobre la puesta en marcha y el mantenimiento del producto al personal técnico pertinente involucrado en proyectos en el extranjero para garantizar que el personal técnico pertinente en el sitio tenga un conocimiento básico del equipo y pueda resolver por sí mismo los problemas comunes en la operación y el mantenimiento diarios. Al mismo tiempo, OnEss también organiza capacitaciones técnicas periódicamente para garantizar que el personal en planta tenga las habilidades de mantenimiento suficientes. OnEss proporcionará los manuales de operación y mantenimiento correspondientes, basados en el modelo de producto en planta, para facilitar la operación y el mantenimiento por parte del personal técnico pertinente.

Datos de la Empresa OnEss

Dirección: No. 101 Qianluo Road, Qianqiao, Huishan, Wuxi

Correo: info@oness.energy

Teléfono: (+86) 18470552326

Distribuidores Oficiales para temas de Garantía, cambios, devoluciones, partes, componentes, consumibles y accesorios SolarPec Energy Mexico.

Dirección: Blvd. Miguel Alemán (Aeropuerto) no. 257 lote B, “Módulo 04 – Nave 02” , Col. La Galia San Pedro Totoltepec, Municipio de Toluca, Estado de México

Correo electrónico: comercial@solarpec.mx

Teléfono: (+52) 5594357064