

Productos HYXiPOWER

Términos y condiciones de la Garantía

(Para Mercado Global)

Los productos HYXiPOWER se fabrican por Zhejiang Hyxi Technology Co., Ltd. La empresa (en adelante Hyxi) proporciona la siguiente garantía para el comprador (el Cliente) de los Productos HYXiPOWER (Productos). (En este caso, se considera que el cliente es el propietario de los Productos instalados en la primera venta).

1 Productos Aplicables y Período de Garantía

La garantía y las condiciones de servicio cubiertas en este documento se aplican a los siguientes productos. El período de garantía empieza en primera de las siguientes fechas:

01. Fecha de compra
02. Fecha del primer registro del producto
03. 6 meses después de la fecha de expedición

La fecha de expedición de los productos debe estar vinculada a los números de serie registrados internamente por Hyxi. Si la última fecha de garantía válida es un día festivo en el país de la venta, se considerará el siguiente día laborable. La fecha de la garantía expirará de acuerdo con la siguiente tabla. El período de garantía se aplica solo a los equipos, excluyendo sus accesorios.

Nota: Para los nuevos productos que no aparecen en la lista, refiérase a los últimos documentos emitidos por Hyxi.

Las garantías de Hyxi, en cuanto a plazos y condiciones, se muestran a continuación:

No.	Categoría	Modelo	Período de Garantía
1	Baterías Portátiles	HYX-EA700, HYX-EA1000, HYX-EA2000, HYX-EA2500	5 años
2	Inversores Híbridos (Monofásicos)	HYX-H3K-HS, HYX-H3K6-HS, HYX-H4K-HS, HYX-H4K6-HS, HYX-H5K-HS, HYX-H6K-HS, HYX-H8K-HS	15 años*
3	Inversores Híbridos (Trifásicos)	HYX-H5K-HT, HYX-H6K-HT, HYX-H8K-HT, HYX-H10K-HT, HYX-H12K-HT, HYX-H15K-HT, HYX-H20K-HT, HYX-H25K-HT	
4	Inversores <i>String</i> (Monofásicos)	HYX-S3K-S, HYX-S3K6-S, HYX-S4K-S, HYX-S4K6-S, HYX-S5K-S, HYX-S6K-S, HYX-S7K-S, HYX-S8K-S, HYX-S9K-S, HYX-S10K-S, HYX-S12K-S	

5	Inversores <i>String</i> (Trifásicos)	HYX-S8K-T, HYX-S10K-T, HYX-S12K-T, HYX-S15K-T, HYX-S17K-T, HYX-S20K-T, HYX-S25K-T, HYX-S30K-T, HYX-S33K-T, HYX-S36K-T, HYX-S40K-T, HYX-S50K-T, HYX-S100K-T, HYX-S110K-T, HYX-S120K-T	
6	Microinversor WiFi	HYX-M300-SW, HYX-400-SW, HYX-M500-SW, HYX-M600-SW, HYX-M700-SW, HYX-M800-SW, HYX-M900-SW, HYX-M1000-SW, HYX-M1600-SW, HYX-M1800-SW, HYX-M2000-SW	25 años*
7	Microinversor Sub1G	HYX-M300-S, HYX-400-S, HYX-M500-S, HYX-M600-S, HYX-M700-S, HYX-M800-S, HYX-M900-S, HYX-M1000-S, HYX-M1600-S, HYX-M1800-S, HYX-M2000-S	
8	Batería Alto Voltaje	HYX-E50-H, HYX-E100-H, HYX-E150-H, HYX-E200-H	10 años o 6000 ciclos @70% EOL
9	Optimizador	HYX-OP400, HYX-OP500, HYX-OP600, HYX-OP700	10 años
10	DMU	HYX-DMU-W, HYX-DMU-4G	5 años
11	DCS	HYX-DCS-WL, HYX-DCS-4G	2 años
12	Medidor de energía	DDSU666, DTSU666	2 años

*Para compras anteriores al 31 de diciembre de 2025, los inversores disponen de 15 años de garantía, y los microinversores de 25 años. Para productos adquiridos posteriormente al 31 de diciembre de 2025, el período de garantía estándar será de 10 años para inversores, y 12 años para microinversores.

Notas:

- La garantía de las baterías finaliza cuando expira el período indicado o bien cuando se completan los ciclos de descarga, siempre que la capacidad restante EOL cumpla con los requisitos de las especificaciones y entre en vigor la primera especificación. El módulo de potencia DC/DC sólo se refiere al período de garantía y no al rendimiento de esta. La batería y el módulo de alimentación disponen de garantías independientes.
- Condiciones de prueba de capacidad: a una temperatura ambiente de $25^{\circ}\text{C} \pm 3^{\circ}\text{C}$, después de cargar al 100 % de SOC, déjela reposar durante 10 minutos y descargue la celda de batería probada a una corriente establecida de 0,2 C hasta la finalización de la descarga de voltaje y registre la cantidad de electricidad liberada en el proceso.
- Para poder actualizar remotamente a la última versión del firmware y asegurar la vida útil de la batería, se recomienda conectar el equipo a *HYXiPOWER Smart Energy Platform*.
- Después de adquirir la batería, la instalación se debe realizar antes de los 3 meses posteriores. Si la batería presenta algún fallo, se debe informar antes de los 14 días posteriores. Los daños a las celdas de la batería ocasionados por negligencia, o por no cargar la batería por un largo período de tiempo, no son cubiertos por la garantía.

- E. La operación y vida útil de la batería tienen que ver con la temperatura de trabajo. Instale la batería a una temperatura igual o inferior a la temperatura ambiente. El rango de temperatura de trabajo recomendado es 10~40°C.

2 Servicios de Garantía

Hyxi proporciona soporte remoto y servicio de hardware para sus productos.

Categoría de servicio	Tipo de Servicio	Descripción del Servicio
Soporte Remoto	Hotline	8 horas x 5 días laborables en zona local.
	Email	Respuesta en 24 horas (excluyendo fines de semana y festivos)
	Soporte Técnico Web	24 horas x 7 días Documentación técnica y descarga de parches.
Servicio de hardware	Reparación	7 días después de que Hyxi apruebe el RMA. Para más detalles, consulte las cláusulas del servicio de hardware más abajo.
	Sustitución	Entrega en 2 días laborables después de que Hyxi apruebe el RMA (en caso de disponer del mismo). Para más detalles, consulte las cláusulas del servicio de hardware más abajo.

2.1 Soporte Remoto

Soporte remoto significa que Hyxi proporciona soluciones para cuestiones técnicas o problemas relativos a los productos Hyxi por teléfono, correo electrónico o página web, de acuerdo con la tabla siguiente:

Página web: www.hyxipower.com

País o Región	Hotline	Soporte Correo Electrónico
USA	US: + 1 (850) 8009273	US.support@hyxipower.com
Países Bajos	NL: + 31 (79) 3690034	NL.support@hyxipower.com
Italia	IT: + 39 (02) 40708366	IT.support@hyxipower.com
Polonia	PL: + 48 (22) 1530087	PL.support@hyxipower.com
Alemania	DE: + 49 (211) 90760044	DE.support@hyxipower.com
Francia	FR: +33189480353	FR.support@hyxipower.com
Brasil	BR: + 55 (11) 32302255	BR.support@hyxipower.com
Australia	\	AU.support@hyxipower.com
España	\	ES.support@hyxipower.com
Sudáfrica	\	ZA.support@hyxipower.com
Reino Unido	\	UK.support@hyxipower.com

2.2 Servicio de Hardware

A criterio de Hyxi's, los productos defectuosos serán reparados o reemplazados si se produce algún funcionamiento anómalo o daño a los mismos.

(A) Reparación

Hyxi puede, de acuerdo a su criterio, ofrecer servicios de reparación mediante diagnóstico remoto y puesta en marcha mediante cita previas. Tales servicios podrán llevarse a cabo por Hyxi o una tercera parte designada por Hyxi, de acuerdo con su criterio. El Cliente deberá cooperar con los servicios de reparación que se lleven a cabo.

(B) Sustitución

Si Hyxi decide sustituir los productos defectuosos, deberá hacerlo por un mismo tipo y forma física a los productos originales y/o eléctricamente compatibles al original. Si Hyxi sustituye una batería, el reemplazo debería disponer de una capacidad de salida eléctrica no inferior a la garantizada por el producto que incumpla la garantía en el momento del reemplazo, de acuerdo con la tasa de Degradación garantizada establecida en la Cláusula 1. Si el producto se sustituye dentro del período de garantía, el período de garantía restante quedará aplazado hasta el reemplazo del producto. Cualquier sustitución del producto defectuoso no ocasionará una renovación y/o extensión del período de garantía del producto defectuoso.

No obstante lo anterior, si Hyxi deja de proporcionar los productos de acuerdo a los criterios anteriores, los reemplazos de los productos proporcionados se deberá ajustar a la gama de producto que mejor se adecúe al criterio anterior, aunque dispongan de diferente tamaño, forma, color y/o capacidad.

Los productos defectuosos deben ser colocados adecuadamente por el Cliente o ser recogidos por Hyxi para su adecuado desecho. Los productos defectuosos deben entregar en el mismo destino donde los productos originales han causado la aplicación de la garantía. Una vez completado el reemplazo aplicable establecidos, el propietario de los productos defectuosos transferirá dichos productos a Hyxi. La realización por parte de Hyxi de cualquier reparación, sustitución o provisión no dará lugar a la suspensión, renovación o extensión del plazo de Garantía Limitada original, ni a una variación de los términos de la Garantía Limitada original.

Fuera de la garantía, las reparaciones de los Productos Defectuosos correrán a cargo del Cliente, que puede incluir, entre otros, el coste de mano de obra, el coste de los componentes, el coste de las pruebas y cualquier coste asociado al envío y/o flete. Los productos se repararán sólo después de:

- (1) Que el Cliente reciba un coste estimado de las reparaciones de los Productos Defectuosos.
- (2) Que el Cliente proporcione una aprobación por escrito para iniciar las reparaciones de los Productos Defectuosos.

Si el Cliente no responde dentro de los 15 días posteriores a partir de la fecha en la que se le notifica el coste estimado de las reparaciones de los Productos Defectuosos deberán devolverse al Cliente dichos Productos Defectuosos a portes debidos.

3 RECLAMACIÓN POR FUNCIONAMIENTO DEFECTUOSO O DAÑOS

- 3.1 Si el cliente descubre un funcionamiento defectuoso o daño en los productos Hyxi, el Cliente deberá proporcionar de inmediato una notificación por escrito a Hyxi o a un tercero designado por Hyxi, y la siguiente información y materiales dentro de los 14 días posteriores al descubrimiento del mal funcionamiento o daño:

(A) Modelo y número de serie de los Productos con funcionamiento defectuoso o daños ("Productos Defectuosos").

(B) Los materiales y los detalles de la configuración de los Productos Defectuosos.

(C) El Formulario de Reclamación de los Productos Defectuosos ("Reclamación");

(D) Información detallada y específica sobre la Reclamación, y las evidencias que prueben la misma, incluyendo, pero no limitado, a la dirección física, información de contacto, fotografías y vídeos de acuerdo a cualquier solicitud de Hyxi.

(E) Cualquier material adicional o evidencia solicitada por Hyxi.

- 3.2 Hyxi se reserva el derecho a rechazar la Reclamación sin asumir ninguna responsabilidad si el Cliente no proporciona la información y/o el material enumerado en la Cláusula 3.1. dentro de los 14 días antes mencionados.

4 Excepciones

- 4.1 Cuando se produzca algún mal funcionamiento o daño a los Productos Hyxi debido a cualquiera de las razones siguientes, Hyxi tiene el derecho a rechazar la reparación, o Hyxi podría cobrar un coste adecuado por los materiales y la mano de obra necesaria, según el caso.
- 4.2 La etiqueta original del Producto ha sido alterada, sustituida, rasgada o perdida.
- 4.3 Modelo y/o número de serie de los Productos no coinciden con los Productos.
- 4.4 El Período de Garantía ha expirado de acuerdo con la Política de Garantía o en contrato con el Cliente.
- 4.5 El mal funcionamiento o daño ha sido ocasionado por la falta de uso, mantenimiento, o cuidado de los Productos por parte del usuario, de acuerdo con lo especificado en manual del usuario.
- 4.6 El mal funcionamiento o daño ha sido causado por una compañía no autorizada por Hyxi.
- 4.7 El mal funcionamiento o daño ha sido causado por accidente, fuerza mayor o razón humana.
- 4.8 Productos utilizados con fines de demostración (por ejemplo, muestras) no tienen derecho a esta política de garantía.
- 4.9 Daños causados directamente por problemas no relacionados con Hyxi en las instalaciones del cliente.

5 Ámbito Geográfico

Estos términos y condiciones de Garantía Limitada sólo aplican a los productos que se han comprado a través de los canales autorizados por Hyxi e instalados en los destinos definidos en el país/región, a menos que haya un acuerdo especial firmado entre Hyxi y el comprador directo. Para cualquier unidad vendida por un país/región, pero instalada en otro país/región, la garantía se invalidará si no hay una confirmación/aprobación previa por escrito de Hyxi antes de la instalación.

6 Proceso de Servicio de Hyxi

Para brindar un excelente soporte remoto y servicio de hardware al cliente, Hyxi dispone de un procedimiento de servicio descrito a continuación:

