Productos HYXiPOWER

Condiciones de Garantía

(Para el Mercado Europeo)

Los Productos HYXiPOWER son fabricados por Zhejiang Hyxi Technology Co., Ltd. La empresa (en adelante, HYXiPOWER) otorga la siguiente garantía al comprador (el cliente) de los Productos HYXiPOWER (los productos). (Aquí, se considera que el cliente es el propietario de los productos instalados en la primera venta).

1 Productos Aplicables y Período de Garantía

Las condiciones de garantía y servicio cubiertas en este documento son aplicables para los siguientes productos. El período de garantía comienza a partir de la fecha más temprana de las siguientes tres:

(1) La fecha de compra.;

(2) La fecha en que el producto fue registrado por primera vez;

(3) 6 meses después de la fecha de envío. La fecha de envío de los Productos estará sujeta a los números de serie de los Productos enviados o a los registros internos de HYXiPOWER.

Si la última fecha de validez de la garantía es un día festivo oficial en el país de la entidad firmante de HYXiPOWER, el primer día laborable después de ese festivo será el último día.

El Período de Garantía expirará según la siguiente tabla que describe el Período de Garantía.

El Período de Garantía mencionado a continuación se aplica solo al dispositivo, excluyendo cualquier pieza accesoria y servicio de mano de obra.

Aviso: Para productos nuevos que no figuran en la lista a continuación, consulte los últimos documentos publicados por HYXiPOWER.

HYXiPOWER garantiza, según los términos y condiciones establecidos a continuación, que:

No.	Categoría	Modelo	Período de Garantía
1	Inversor Híbrido	HYX-H3K-HS1, HYX-H3K6-HS1, HYX-H5K-HS1, HYX-H6K-HS1	5 años
2		HYX-H3K-HS, HYX-H3K6-HS, HYX-H4K-HS, HYX-H4K6-HS, HYX-H5K-HS, HYX-H6K-HS, HYX-H8K-HS	10 años
3		HYX-H5K-HT, HYX-H6K-HT, HYX-H8K-HT, HYX-H10K-HT, HYX-H12K-HT, HYX-H15K-HT, HYX-H20K-HT, HYX-H25K-HT	10 años
4		HYX-H50K-ET, HYX-H75K-ET, HYX-H80K-ET, HYX-H99K9-ET, HYX-H100K-ET, HYX-H110K-ET, HYX-H125K-ET	10 años
5	Inversor de Cadena (String)	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	10 años
6		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	10 años
7		HYX-S250K-HT, HYX-S305K-HT, HYX-S320K-HT, HYX-S333K-HT, HYX-S350K-HT	5 años
8		HYX-S50K-T2, HYX-S75K-T2, HYX-S80K-T2, HYX-S99K9-T2, HYX-S100K-T2, HYX-S110K-T2, HYX-S125K-T2	10 años
9	Microinversor	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	12 años
10		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	12 años
11	Micro ESS	HYX-MS3000AC-BP-1, HYX-MS3000AC, HYX-MS3000B HYX-MS5000AC, HYX-MS3000	10 años
12	Batería de Alto Voltaje	System: E50/100/150/200-H System: E50/100/150/200/250/300/400/500-H2	10 años
		BDU: HYX-EBDU-H, HYX-EBDUP-H2, HYX-EBDU-H2	
		Battery Pack 5kwh: HYX-E50B-H, HYX-E50B-H2	
		HYX-E100-H3, HYX-E50-H3	5 años
13	Todo en Uno Gen. 1	HYX-H6K-HTA, HYX-H9K-HTA, HYX-H12K-HTA, HYX-H15K-HTA	10 años
14	Todo en Uno Gen. 2	HYX-H3K-HSA2, HYX-H3K6-HSA2, HYX-H4K-HSA2, HYX-H4K6-HSA2, HYX-H5K-HSA2, HYX-H6K-HSA2, HYX-H8K-HSA2, HYX-H9K9-HSA2, HYX-H10K-HSA2, HYX-H12K-HSA2	10 años
15		HYX-H5K-HTA2, HYX-H6K-HTA2, HYX-H8K-HTA2, HYX-H9K9-HTA2, HYX-H10K-HTA2, HYX-H12K-HTA2, HYX-H15K-HTA2, HYX-H20K-HTA2, HYX-H25K-HTA2, HYX-H29K9-HTA2, HYX-H30K-HTA2	10 años
16		Battery Pack: BAT-Q9	10 años
17		Base: BAT-Q-FB, BAT-Q-WB	10 años
18	DMU	HYX-DMU-W, HYX-DMU-4G	5 años
19	DCS	HYX-DCS-WL, HYX-DCS-4G	2 años
20	Medidor Inteligente	DDSU666, DTSU666	2 años
21	ESS C&I	HYX-EF215P2, HYX-EF215P2-S, HYX-EF215P2-M, HYX-EF215P2-MS HYX-EL261P2-EU, HYX-EF100P2-EU	5 años
22		HYX-BOA215	
23	Contenedor ESS	HYX-EL5000P2-DC	3 years

Avisos:

A. La fecha de vencimiento de la garantía de la batería se definirá como la primera condición que se cumpla cuando el paquete de baterías alcance el período de garantía, se complete el ciclo de vida de descarga, o la capacidad restante EOL cumpla con los requisitos de la especificación. La unidad de distribución de energía de la batería (BDU) solo involucra el período de garantía y no tiene relación con el rendimiento de la batería. El paquete de baterías y la unidad de distribución de energía de la batería tendrán una garantía independiente.

B. Condiciones de prueba de capacidad: a una temperatura ambiente de 25°C ± 3°C, después de cargar al 100% SOC, dejar reposar durante 10 minutos y descargar la celda de batería probada a una corriente establecida de 0,2C hasta la tensión de corte de descarga, y registrar la cantidad de electricidad liberada en el proceso.

C. Para actualizar de forma remota el firmware más reciente y garantizar la vida útil de la batería, se recomienda encarecidamente conectar la batería a la Plataforma Inteligente de Energía HYXiPOWER.

D. Después de la compra de la batería, la instalación debe completarse dentro de los 3 meses. Si la batería falla, debe informarse dentro del plazo de los 14 días posteriores. El daño de la celda de la batería causado por la negligencia de la batería que no puede cargarse durante mucho tiempo no está cubierto por la garantía.

E. El funcionamiento y la vida útil de la batería están relacionados con la temperatura de trabajo. Instale la batería a una temperatura igual o mejor que la temperatura ambiente. La temperatura de trabajo recomendada para la batería es de -10 a 50°C.

F. Para los productos C&I ESS, la cobertura y los períodos de garantía pueden variar según los distintos componentes. Si existen condiciones de garantía específicas para determinados productos, estas prevalecerán.

G. El rendimiento de la batería se muestra en el siguiente escenario de aplicación:

Escenario de Aplicación	**Retención de Energía**	**Limitación de Funcionamiento**
Autoconsumo diario y respaldo (backup)	Según lo especificado en los términos de garantía del producto respectivo	Según lo especificado en los términos de garantía del producto respectivo
Cualquier aplicación no mencionada anteriormente, o cualquier combinación de aplicaciones que incluya una no mencionada anteriormente	Según lo especificado en los términos de garantía del producto respectivo	Ver: Tabla de Rendimiento Energético Acumulado de Descarga

Tabla de Rendimiento Energético Acumulado de Descarga:

Modelo del Producto	Energía Total (kWh)	Rendimiento Energético Acumulado de Descarga
HYX-E50-H, HYX-E50-H2	5.3 kWh	18.3 MWh
HYX-E100-H, HYX-E100-H2	10.6 kWh	36.6 MWh
HYX-E150-H, HYX-E150-H2	15.9 kWh	54..9 MWh
HYX-E200-H, HYX-E200-H2	21.2 kWh	73.2 MWh
HYX-E250-H2	26.5 kWh	91.5 MWh
HYX-E300-H2	31.8 kWh	109.8 MWh
HYX-E400-H2	42.4 kWh	146.4 MWh
HYX-E500-H2	53 kWh	183 MWh
HYX-E50-H3	5.12 kWh	17 MWh
HYX-E100-H3	10.4 kWh	34 MWh
BAT-Q9	9.04 kWh	50.7 MWh

2 Servicios de Garantía

HYXiPOWER proporciona soporte remoto y servicios de hardware para los productos.

Categoría de Servicio	Elemento de Servicio	Descripción del Servicio
Soporte Remoto	Línea de Atención	8 horas x 5 días laborables de la región local.
	Correo Electrónico	Respuesta dentro de las 24 horas (excluyendo fines de semana y días festivos)
	Soporte Técnico Web	24 horas x 7 días naturales. Compartir información técnica y descargar parches.
Servicio de Hardware	Reparación	Realizar en 7 días después de que HYXiPOWER apruebe el RMA. Para más detalles, consulte las cláusulas de Servicio de Hardware a continuación.
	Reemplazo	Envío en 2 días laborables después de que HYXiPOWER apruebe la RMA. (si está disponible). Para más detalles, consulte las cláusulas de Servicio de Hardware a continuación.

2.1 Soporte Remoto

El Soporte Remoto significa que HYXiPOWER proporciona soluciones para consultas técnicas o problemas relacionados con los Productos HYXiPOWER por teléfono, correo electrónico o el sitio web a continuación.

Sitio web: www.hyxipower.com

País o Región	Línea de Atención	Correo Electrónico de Soporte
Países Bajos	NL: +31 (79) 369-0034	NL.support@hyxipower.com
Italia	IT: +39 (02) 4070-8366	IT.support@hyxipower.com
Polonia	PL: +48 (22) 153-0087	PL.support@hyxipower.com
Alemania	DE: +49 (211) 9076-0044	DE.support@hyxipower.com
Francia	FR: +33 (1) 8948-0353	FR.support@hyxipower.com
España	ES: +34 (91) 946-4819	ES.support@hyxipower.com
Reino Unido	\	UK.support@hyxipower.com

2.2 Servicio de Hardware

A su entera discreción, HYXiPOWER reparará o reemplazará los Productos Defectuosos si ocurre algún mal funcionamiento o daño en los Productos HYXiPOWER.

(A) Reparación

HYXiPOWER puede, a su entera discreción, ofrecer servicios de reparación mediante diagnóstico y puesta en marcha remotos, o bien una visita concertada. Dichos servicios de reparación pueden ser realizados por HYXiPOWER o una tercera empresa designada por HYXiPOWER a su entera discreción, y el Cliente ofrecerá cooperación para la realización de los servicios de reparación.

(B) Reemplazo

Si HYXiPOWER opta por reemplazar los Productos Defectuosos, los Productos de reemplazo serán del mismo tipo y forma física que el original, y/o eléctricamente compatibles con el original. Si HYXiPOWER reemplaza una batería, la batería de reemplazo tendrá una salida eléctrica no inferior a la salida garantizada de los Productos que causaron el incumplimiento de las Garantías en el momento del reemplazo, según las Tasas de Degradación garantizadas establecidas en la Cláusula 1. Si los Productos se reemplazan dentro del Período de Garantía, el Período de Garantía restante se diferirá después del reemplazo de los Productos. Cualquier reemplazo de los Productos Defectuosos no causará una renovación y/o extensión del Período de Garantía de dichos Productos Defectuosos.

No obstante lo anterior, si HYXiPOWER ya no suministra productos que cumplan con los criterios anteriores, los Productos adicionales o de reemplazo serán aquellos similares u otro tipo de Productos entonces suministrados por HYXiPOWER a su propia discreción, considerando que los Productos de reemplazo pueden ser de diferente tamaño, forma, color y/o capacidad. Los Productos Defectuosos deben ser eliminados adecuadamente por el Cliente o ser recogidos por HYXiPOWER para su eliminación adecuada.
Los Productos de reemplazo se entregarán en el mismo destino donde se encuentran los Productos originales. Al completar el reemplazo aplicable establecido, la propiedad de los Productos Defectuosos se transferirá de vuelta a HYXiPOWER. La realización por parte de HYXiPOWER de cualquier reparación, reemplazo o disposición no implicará la suspensión, renovación o extensión del plazo de la Garantía Limitada original o la variación de los términos de la Garantía Limitada original.

Fuera de garantía, las reparaciones de los Productos Defectuosos serán por cuenta del Cliente, lo que puede incluir, entre otros, costo de mano de obra, costo de componentes, costo de pruebas y cualquier costo asociado de envío/transporte. Los Productos se repararán solo después de que: (1) Se proporcione al cliente un costo estimado de las reparaciones de los Productos Defectuosos. (2) El cliente proporcione la aprobación por escrito para comenzar las reparaciones en los Productos Defectuosos. Si el Cliente no responde dentro de los 15 días posteriores a la fecha en que se le notificó un costo estimado para las reparaciones de los Productos Defectuosos, entonces los Productos Defectuosos se devolverán al Cliente con porte debido.

3 Reclamaciones por Mal Funcionamiento o Daño

3.1 Si el Cliente descubre que ocurre algún mal funcionamiento o daño en los Productos HYXiPOWER, el Cliente deberá notificar de inmediato por escrito a HYXiPOWER o a un tercero designado por HYXiPOWER, y la siguiente información y materiales dentro de los 14 días posteriores al descubrimiento del mal funcionamiento o daño:

(A) El modelo y número de serie de los Productos que tienen mal funcionamiento o daño ("Productos Defectuosos");

(B) Los Materiales que muestren los detalles de configuración del sistema si los Productos Defectuosos están instalados;

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

(D) La descripción específica y detallada de la Reclamación, y la evidencia para probar la Reclamación, incluyendo, entre otros, dirección física, información de contacto, fotografías y videos según lo solicitado por HYXiPOWER;

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

3.2 HYXiPOWER tendrá derecho a rechazar la Reclamación sin asumir ninguna responsabilidad si el Cliente no proporciona cualquiera de las informaciones o materiales enumerados en la Cláusula 3.1 dentro de los 14 días antes mencionados.

4 Exclusiones

Cuando ocurra cualquier mal funcionamiento o daño en los Productos HYXiPOWER debido a cualquiera de las siguientes razones, HYXiPOWER tiene derecho a negarse a reparar, o HYXiPOWER podría cobrar un costo adecuado por los materiales y la tarifa de horas de trabajo para la reparación, según sea el caso:

4.1 La etiqueta con el número de serie del Producto original ha sido alterada, reemplazada, rota o perdida;

4.2 El modelo del Producto y/o el número de serie de los Productos no coinciden con los Productos;

4.3 El Período de Garantía ha expirado según esta Política de Garantía o el contrato celebrado con el Cliente;

4.4 El mal funcionamiento o daño es causado por la falla del usuario al usar, mantener o cuidar este Producto de acuerdo con el manual del usuario;

4.5 El mal funcionamiento o daño es causado por la reparación realizada por una organización no autorizada por HYXiPOWER;

4.6 El mal funcionamiento o daño es causado por accidentes, fuerza mayor o razones humanas;

4.7 Los Productos utilizados con fines de demostración (ej. muestras) no tienen derecho a esta política de garantía;

4.8 Daño directamente causado por problemas no relacionados con HYXiPOWER en las instalaciones del cliente;

4.9 El mal funcionamiento o daño es causado por el incumplimiento de las normas de seguridad e instalación aplicables y el uso inadecuado del producto;

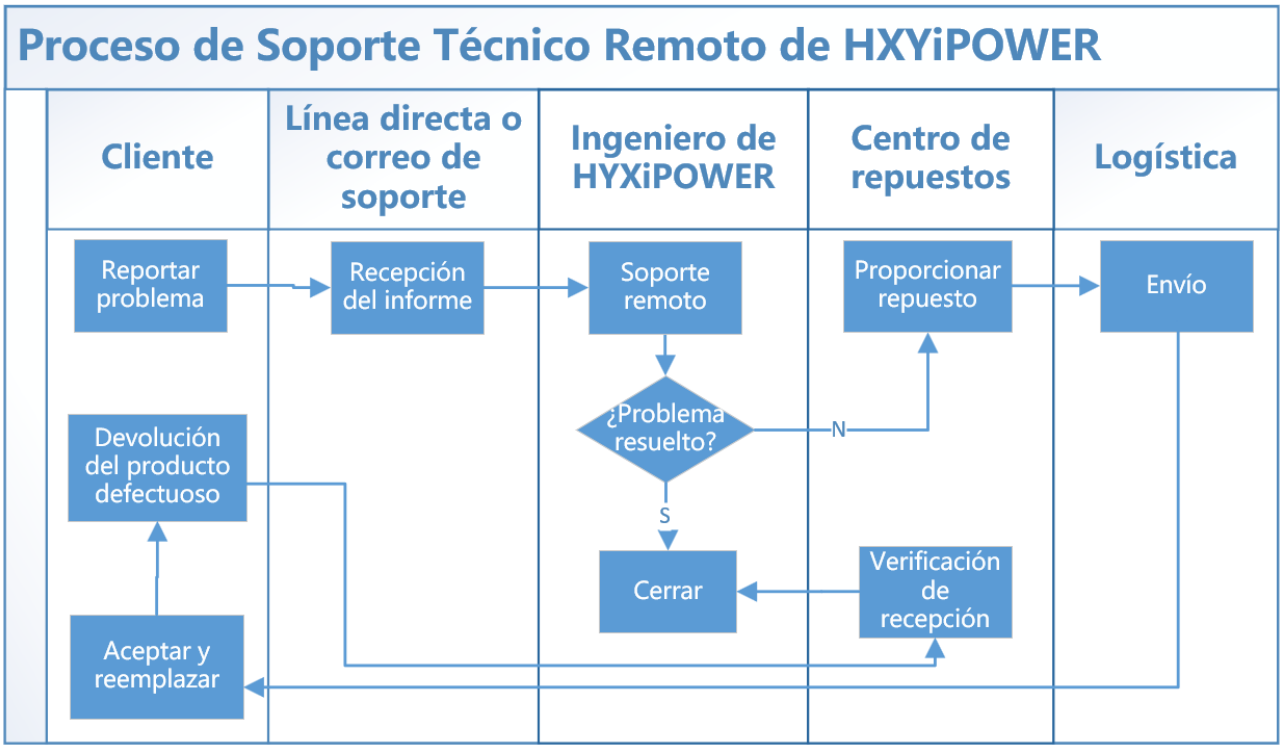
4.10 No se ha instalado u operado de acuerdo con la documentación estricta, incluyendo, entre otros, no asegurar una ventilación adecuada para el producto como se describe.

5 Alcance Geográfico

Estos términos y condiciones de la Garantía Limitada se aplican sólo para los productos que se compraron originalmente a través de los canales autorizados de HYXiPOWER y se instalaron en el destino definido dentro del país/región local, a menos que existan acuerdos especiales firmados entre HYXiPOWER y el comprador directo. Para cualquier unidad vendida en un determinado país/región, pero instalada en otro país/región, la garantía quedará invalidada si no hay una confirmación/aprobación por escrito de HYXiPOWER antes de la instalación.

6 Proceso de Servicio de HYXiPOWER

Para proporcionar un excelente soporte remoto y servicio de hardware a los clientes, consulte el proceso de servicio de HYXiPOWER que se describe a continuación.



Zhejiang Hyxi Technology Co., Ltd.

Noviembre de 2026