

SunPower Sistema de almacenamiento

Garantía limitada



Garantía limitada para el sistema de almacenamiento de energía para el hogar SunPower

T250006 Revisión A

Publicado en diciembre de 2025

1. Garantías limitadas de producto y de rendimiento

Fecha de entrada en vigor: **1 de diciembre de 2025**

Productos. Esta Garantía limitada es efectiva para los componentes individuales del sistema de almacenamiento de energía para el hogar SunPower de TCL SunPower Global Solar Technologies B.V., («TCL SunPower Global») instalado en España con los números de modelo enumerados en el Cuadro de garantías vendidos después de la fecha de entrada en vigor («Productos») indicada. Los Productos excluyen cualquier dispositivo, componente o accesorio externo incluido o vendido con los Productos, incluido cualquier medidor, transformador de corriente, cableado eléctrico, cable de comunicación, módulo Wi-Fi o dispositivo electrónico externo de alimentación. Los Productos excluyen cualquier software o servicio externo a los Productos, incluido el software utilizado para interactuar de forma remota con los Productos

Fecha de inicio de la garantía. La fecha de inicio de la garantía es la primera de las siguientes: (i) la fecha de instalación; (ii) la fecha de registro; y (iii) el 10º mes después de la fecha de fabricación

Garantía del producto. Siempre de conformidad con los términos y condiciones de esta garantía limitada, TCL SunPower Global garantiza que durante la vigencia de la garantía del producto los Productos estarán libres de defectos de materiales y mano de obra que afecten sustancialmente al funcionamiento de los Productos en condiciones normales de aplicación, instalación, uso y servicio

Garantía de rendimiento. Siempre de conformidad con los términos y condiciones de esta garantía limitada, TCL SunPower Global garantiza que durante la vigencia de la garantía de rendimiento los Productos tendrán una capacidad medida de al menos la capacidad garantizada correspondiente a la combinación aplicable del límite de rendimiento energético y el rango de temperaturas de funcionamiento.

Registro y Conexión. Las obligaciones de TCL SunPower Global en virtud de esta Garantía limitada están sujetas a que los Productos se conecten a las redes de TCL SunPower Global y se registren digitalmente («Registro»). La conexión a las redes de TCL SunPower Global y el uso de los servicios y funciones relacionados están sujetos a los términos y condiciones de uso y políticas de privacidad aplicables de TCL SunPower Global.

Cuadro de garantías			
1) <u>Modelo de inversor</u>	Plazo de garantía del producto: 10 años desde la fecha de inicio de la garantía. Plazo de la garantía de rendimiento: Ninguno.		
	Rango de temperaturas de funcionamiento		
Split system SP-SRTH-5kW-G1 SP-SRTH-6kW-G1 SP-SRTH-8kW-G1 SP-SRTH-10kW-G1 SP-SRTH-12kW-G1 SP-SRTH-13kW-G1	0°C a 60°C		
Sistema todo en uno SP-ARSH-3.68kW-G1 SP-ARSH-4.6kW-G1 SP-ARSH-5kW-G1 SP-ARSH-6kW-G1 SP-ARSH-8kW-G1 SP-ARSH-10kW-G1	0°C a 55°C		
2) <u>Modelo de batería</u>	Plazo de garantía del producto: 10 años desde la fecha de inicio de la garantía. Plazo de la garantía de rendimiento: 10 años desde la fecha de inicio de la garantía.		
	Capacidad Garantizada	Límite de rendimiento energético *	Rango de temperaturas de funcionamiento
Split system SP-RH-B5K-G1-1S SP-RH-B5K-G1-2S SP-RH-B5K-G1-3S SP-RH-B5K-G1-4S SP-RH-B5K-G1-5S SP-RH-B5K-G1-6S	70%	16.42 MWh	Carga: 0°C a 55°C Descarga: -10°C a 55°C

Sistema todo en uno SP-ARSH-3.68kW-G1 SP-ARSH-4.6kW-G1 SP-ARSH-5kW-G1 SP-ARSH-6kW-G1 SP-ARSH-8kW-G1 SP-ARSH-10kW-G1			
3) <u>Medidor</u> SP-ARSH-MC-G1 SP-SRTH-MC-G1	Plazo de garantía del producto: 5 años desde la fecha de inicio de la garantía. Plazo de la garantía de rendimiento: Ninguno.		
4) <u>Módulo Wi-Fi</u>	Plazo de garantía del producto: 2 años desde la fecha de inicio de la garantía. Plazo de la garantía de rendimiento: Ninguno.		

* El cálculo de la energía de salida por rendimiento se ha realizado para una caja de batería con una capacidad de 5 kWh.

2. Atención al cliente, proceso de reclamaciones y cobertura

Póngase en contacto con TCL SunPower Global a la dirección techsupport.es@sunpowerglobal.com para una reclamación cubierta por esta Garantía limitada. Al recibir una reclamación, TCL SunPower Global puede solicitar información adicional para validar la reclamación, incluyendo: información de registro de la garantía; prueba de compra, entrega o instalación detallada; número de serie y modelo; y pruebas con respecto al motivo de la reclamación. Todas las obligaciones de TCL SunPower Global en virtud del presente están expresamente supeditadas a la provisión completa y oportuna de dicha información adicional que sea razonablemente necesaria para validar la reclamación. Se rechazarán las reclamaciones sujetas a las exclusiones establecidas en la Sección 4. No se aceptarán Productos devueltos a menos que TCL SunPower Global haya proporcionado una autorización previa por escrito.

Para una reclamación validada realizada durante el Plazo de garantía aplicable, TCL SunPower Global reparará, sustituirá o reembolsará los Productos cubiertos. Sujeto a la Normativa aplicable, TCL SunPower Global tiene la discreción exclusiva de determinar la reparación, la sustitución o el reembolso de cada reclamación. Para reparaciones y sustituciones, TCL SunPower Global cubrirá los costes de transporte para el envío de los productos reparados o sustituidos al destino al que TCL SunPower Global entregó originalmente los productos cubiertos por la garantía. Los productos de sustitución pueden ser reacondicionados o refabricados, serán eléctrica y mecánicamente compatibles con los productos cubiertos y tendrán una potencia y rendimiento sustancialmente igual o superior.

Salvo que TCL SunPower Global lo indique o lo exija la Ley Aplicable, los Productos defectuosos cubiertos por esta Garantía Limitada deberán ser eliminados por el titular de la garantía en conformidad con las normativas aplicables sobre el tratamiento de residuos electrónicos, a su propio costo de transporte, y no deberán revenderse, reprocesarse ni reutilizarse de ninguna manera. Si TCL SunPower Global decide recuperar estos Productos defectuosos, TCL SunPower Global asumirá los costes de transporte y la titularidad de cualquier Producto reemplazado pasará a TCL SunPower Global.

Para los Productos instalados originalmente en España por TCL SunPower Global, una filial de TCL SunPower Global, un Socio autorizado de TCL SunPower Global o un instalador certificado por TCL SunPower Global, que en cualquier caso esté debidamente capacitado y certificado para instalar y poner en servicio los Productos de acuerdo con la normativa aplicable y las normas profesionales y reglamentarias pertinentes, TCL SunPower Global pagará los costos razonables, necesarios y reales del servicio de retirada y reinstalación de los Productos reparados o sustituidos, hasta 150 Euros siempre y cuando, (a) TCL SunPower Global tenga la discreción exclusiva y razonable de seleccionar el proveedor de servicios que realice dichos servicios, y (b) TCL SunPower Global pagará al proveedor de servicios los costes de estos.

Si TCL SunPower Global emite un reembolso en virtud de una reclamación válida de garantía de producto o de rendimiento, TCL SunPower Global entonces reembolsará el precio de compra original en los primeros dos (2) años del período de garantía aplicable y a continuación depreciará linealmente el monto del reembolso (el «valor de reclamación») un 11 % por año, siempre que para una reclamación de garantía de rendimiento válida, TCL SunPower Global reembolsará el valor de reclamación multiplicado por la diferencia porcentual entre el porcentaje de potencia máxima garantizada y el porcentaje de potencia máxima medida (ambos como porcentaje de la capacidad útil). Si no se puede justificar el precio de compra original, entonces TCL SunPower Global utilizará el valor de mercado actual para determinar el valor de reclamación.

3. Términos y Condiciones Generales

- a. Toda la cobertura, los derechos y el rendimiento bajo esta garantía limitada están expresamente condicionados al pago total (incluido el pago total de cualquier cargo por intereses o pago atrasado) debido a TCL SunPower Global. TCL SunPower Global no tiene ninguna obligación en virtud de esta Garantía limitada si existen cargos o pagos pendientes por Productos que sean objeto de una reclamación de garantía.
- b. Todas las reclamaciones de garantía a continuación deben presentarse dentro del Plazo de garantía aplicable. Cualquier reclamación de garantía presentada fuera del plazo de garantía aplicable, incluyendo cualquier reclamación por un defecto latente o no descubierto, no es válida y será rechazada por TCL SunPower Global.
- c. Los términos de la garantía de producto y de rendimiento para cualquier Producto reparado o sustituido no se ampliarán más allá de los términos originales.
- d. El inversor está únicamente asociado con el Período de Garantía y no tiene relación alguna con el rendimiento de la batería (o del paquete de baterías).
- e. A excepción del METER, los Productos requieren una conexión a Internet para conectarse a los servicios, monitoreo y actualizaciones de software de TCL SunPower Global. Los términos de la garantía de producto y de rendimiento se reducen a 3 (tres) años para los Productos que estén desconectados de internet por más de treinta (30) días consecutivos o por más de noventa (90) días en cualquier período de doce (12) meses.
- f. Condiciones para la prueba de capacidad: a una temperatura ambiente de $25^{\circ}\text{C} \pm 3^{\circ}\text{C}$, después de cargar a una corriente establecida de 0,5 C hasta alcanzar el 90 % de SOC, dejar reposar durante 30 minutos y descargar el módulo de batería probado a una corriente establecida de 0,5 C hasta el voltaje de terminación de descarga, registrando la cantidad de energía liberada durante el proceso.
- g. El Producto o cualquiera de sus piezas que deban ser reemplazadas tendrán un rendimiento y una fiabilidad funcionalmente equivalentes al Producto original. Si la producción del tipo correspondiente del Producto o de cualquiera de sus piezas ha sido discontinuada, retirada o no está disponible en el mercado, TCL SunPower Global se reserva el derecho de reemplazar el Producto o las piezas por un Producto o pieza similar (lo que puede incluir piezas previamente utilizadas que sean funcionalmente equivalentes a nuevas en cuanto a rendimiento y fiabilidad). Debido a los avances técnicos, es posible que las piezas o componentes de reemplazo no sean compatibles con otros componentes ya instalados. Cualquier costo relacionado con la incompatibilidad de sistemas no está cubierto por esta Garantía. Si los Productos son

reemplazados dentro del Período de Garantía, el período de garantía restante se transferirá automáticamente a los productos de reemplazo sin ninguna extensión adicional.

- h. Todas las reclamaciones de garantía deben ser presentadas por o en nombre del titular de la garantía. TCL SunPower Global puede requerir documentación para confirmar la identidad del titular de la garantía, la autoridad del reclamante y la venta, entrega y lugar original de instalación de los Productos. TCL SunPower Global puede rechazar reclamaciones de garantía con documentación insuficiente a su exclusiva y razonable discreción.
- i. El titular de la garantía puede asignar completamente esta Garantía limitada a un tercero, siempre que: el titular de la garantía notifique la cesión a TCL SunPower Global dentro de los 90 días posteriores a la cesión poniéndose en contacto con techsupport.es@sunpowerglobal.com ; el aviso incluya documentación razonable que evidencie dicha cesión; y el subsiguiente titular de la garantía complete el Registro de los Productos.
- j. TCL SunPower Global no garantiza que las operaciones de los Productos, ni ningún software o servicio incluido o provisto con los Productos para acceder o interactuar con los Productos, sea ininterrumpido o libre de errores.
- k. Los Productos no están destinados para su uso como fuente de alimentación principal o de respaldo para ningún dispositivo, incluidos dispositivos críticos como sistemas de soporte vital, equipos médicos y cualquier otro dispositivo en el que un fallo del Producto pueda provocar lesiones, la muerte, daños a la propiedad o daños al dispositivo. TCL SunPower Global se exime de toda responsabilidad derivada del uso o la falta de uso de los Productos, así como de cualquier daño causado a cualquier dispositivo debido al uso o a la falta de uso de los Productos. Además, TCL SunPower Global se reserva el derecho de negarse a brindar soporte en relación con cualquier uso de los Productos para dispositivos críticos y renuncia a toda responsabilidad que surja de la provisión o la negativa de TCL SunPower Global a proporcionar soporte para los Productos en tales circunstancias.

4. Exclusiones

La garantía limitada no se aplica a ninguno de los siguientes casos de exclusión, incluyendo los defectos, fallos o pérdida de energía causados totalmente o en parte por cualquiera de ellos. TCL SunPower Global determinará si una reclamación está sujeta a una exclusión a su exclusiva y razonable discreción.

- a. Productos sujetos a: (i) daños causados durante un transporte inadecuado al descargar el contenedor/empaque y se identifiquen daños. Mal uso, abuso, negligencia o accidente; (ii) alteración incluye modificaciones de software o firmware realizadas no autorizado por TCL SunPower Global; (iii) instalación, configuración, o uso inapropiado, incluyen, entre otros, el incumplimiento de las instrucciones de instalación de TCL SunPower Global y las instrucciones de operación y mantenimiento de cualquier tipo, que pueden ser enmendadas y actualizadas ocasionalmente a discreción exclusiva de TCL SunPower Global, de los requisitos de red o los servicios públicos, y todas las leyes, códigos, ordenanzas y reglamentaciones nacionales, estatales y locales, incluida cualquier configuración del perfil de red requerida por estas; (iv) instalación por cualquier persona que no sea: TCL SunPower Global o un instalador que esté autorizado por TCL SunPower Global, que en cualquier caso esté debidamente capacitado y certificado para instalar y poner en servicio los Productos de acuerdo con la normativa aplicable y las normas profesionales y reglamentarias pertinentes; (v) reparación o modificación por alguien que no sea un técnico de servicio aprobado de TCL SunPower Global; (vi) condiciones que excedan el voltaje, la clasificación de la protección de estanqueidad y cualquier otra especificación operativa, incluido un alto voltaje de los generadores; (vii) cortes de energía o sobretensiones; (viii) daños causados por la luz solar directa, rayos, inundaciones, incendios, granizo u otros fenómenos naturales; (ix) daños resultantes de personas, actividad biológica, exposición a productos químicos industriales, agua o polvo que excedan la clasificación de la protección de estanqueidad, humo, sal, frío o calor excesivo, disolventes, ventilación insuficiente, vibración o un campo magnético; o (x) daños

por impacto u otros eventos fuera del control de TCL SunPower Global. Las referencias a «daños» se refieren a cualquier causa de daño, ya sea directo, indirecto, intencional o accidental.

Lea las instrucciones de seguridad e instalación en

<https://www.sunpowerglobal.com/es/documentos>



- b. Defectos o efectos estéticos que se deriven del desgaste normal de los materiales de los Productos y variaciones estéticas que no ocasionen impactos materiales a la función o rendimiento de los Productos. El desgaste normal de los materiales de los Productos incluye, entre otros, decoloración, desgaste de los revestimientos y áreas de decoloración de los Productos.
- c. Productos instalados en lugares, a juicio absoluto de TCL SunPower Global, que puedan estar sujetos a contacto directo con cuerpos de agua salada o a menos de 500 metros de la costa.
- d. Productos cuyas etiquetas que contienen el tipo de producto o el número de serie se hayan alterado, eliminado o sean ilegibles.
- e. Productos que se hayan movido de su ubicación original de instalación sin la aprobación expresa por escrito de TCL SunPower Global.
- f. Productos que no recibieron una actualización de software completa por falta de conexión a internet.
- g. Cuando los problemas o defectos surgen debido a la modificación de las leyes o reglamentos nacionales o regionales.
- h. Productos operados por debajo del rango mínimo o por encima del rango máximo de temperatura operativa especificado en la tabla de garantía para el modelo aplicable.
- i. Productos de batería almacenados y no operados: (i) durante más de doce meses a temperaturas inferiores a cero grados Celsius (0 °C) o superiores a veinticinco grados Celsius (25 °C); (ii) durante más de tres meses a temperaturas inferiores a veinticinco grados Celsius (25 °C) o superiores a cuarenta grados Celsius (40 °C); (iii) durante más de 7 días a temperaturas inferiores a sesenta grados Celsius (60 °C) y superiores a cuarenta grados Celsius (40 °C); durante 7 días o más con un estado de carga («SOC») inferior al 30 % o superior al 50 %; o (iv) durante más de un mes, pero sin estar completamente cargada y descargada al menos una vez cada 6 meses.
- j. Baterías que se operen a temperaturas fuera de los Rangos de Temperatura Operativa aplicables especificados en la Tabla de Garantía.
- k. Baterías que tengan una Energía de Rendimiento que exceda el límite máximo aplicable de Energía de Rendimiento de 16.42 MWh de Capacidad Utilizable especificado en la Tabla de Garantía para el Modelo de Batería aplicable.
- l. Productos no instalados y energizados después de (i) 10 meses a partir de la fecha de fabricación de los Productos mencionados en la etiqueta de embalado de los Productos, o (ii) 6 meses a partir de la última fecha de recarga de los Productos de batería.
- m. Productos en los que no se notifique un fallo a TCL SunPower Global dentro de un período de tiempo razonable, incluso cuando una demora en la notificación resulte en un daño mayor y, en cualquier caso, dentro de las cuatro (4) semanas posteriores a dicho fallo.
- n. Productos instalados en un vehículo, remolque, embarcación, bote o aplicación móvil o que no estén fijados a un edificio.

5. Limitación del alcance de la garantía

CON SUJECCIÓN A LAS LIMITACIONES SEGÚN LA LEY APLICABLE (INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LAS LIMITACIONES DERIVADAS DE LA LEGISLACIÓN DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL CASO DE QUE VD. HAYA

ADQUIRIDO NUESTROS BIENES COMO CONSUMIDOR DE ACUERDO CON LA LEGISLACIÓN APLICABLE), LA GARANTÍA LIMITADA EXPUESTA EN EL PRESENTE DOCUMENTO EXPRESAMENTE SUSTITUYE Y EXCLUYE TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES Y CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS. SALVO LO DISPUESTO EN ESTA GARANTÍA LIMITADA O LO REQUERIDO POR LA LEY APLICABLE, TODAS LAS GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES Y CONDICIONES DE CUALQUIER TIPO, INCLUYENDO PERO SIN LIMITARSE A LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD Y DE IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO, USO O APLICACIÓN, CURSO DE NEGOCIACIÓN, O USO COMERCIAL PARTICULAR Y TODAS LAS DEMÁS OBLIGACIONES O RESPONSABILIDADES POR PARTE DE TCL SUNPOWER GLOBAL SE EXCLUYEN Y SE RENUNCIAN DE FORMA EXPRESA. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, TCL SUNPOWER GLOBAL SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, CONSECUENTES O ESPECIALES, COMOQUIERA QUE SE HAYAN CAUSADO. LA PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE PRODUCCIÓN, PÉRDIDA DE INGRESOS SE EXCLUYEN ESPECÍFICAMENTE, PERO SIN LIMITACIÓN. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE TCL SUNPOWER GLOBAL, EN SU CASO, POR DAÑOS O DE OTRO MODO, NO SUPERARÁ EL PRECIO DE COMPRA PAGADO A TCL SUNPOWER GLOBAL POR EL CLIENTE, PARA LA UNIDAD DE PRODUCTO O SERVICIO SUMINISTRADO O POR SUMINISTRAR, SEGÚN EL CASO, QUE DIO LUGAR A LA RECLAMACIÓN DE GARANTÍA.

TCL SUNPOWER GLOBAL NO SERÁ RESPONSABLE ANTE EL CLIENTE NI CUALQUIER TERCERO POR MOTIVO DE CUALQUIER INCUMPLIMIENTO O DEMORA EN EL CUMPLIMIENTO DE CUALESQUIERA TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA, INCLUYENDO ESTA GARANTÍA LIMITADA, DEBIDO A FUERZA MAYOR, GUERRAS, DISTURBIOS, HUELGAS, INCENDIOS, INUNDACIONES, EPIDEMIAS O PANDEMIAS (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, EL COVID-19) O CUALQUIER OTRA CAUSA O CIRCUNSTANCIA FUERA DEL CONTROL RAZONABLE DE TCL SUNPOWER GLOBAL.

EN LA MEDIDA EN QUE USTED, EL CLIENTE, HAYA ADQUIRIDO NUESTROS BIENES COMO CONSUMIDOR BAJO LA LEY APLICABLE:

- A. ESTA GARANTÍA LIMITADA SERÁ CONSIDERADA COMO UNA GARANTÍA COMERCIAL A LOS EFECTOS DEL ARTÍCULO 127 DEL REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, DE 16 DE NOVIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS Y OTRAS LEYES COMPLEMENTARIAS. LOS BENEFICIOS QUE LE OTORGA LA GARANTÍA COMERCIAL SE SUMAN A LAS GARANTÍAS PARA EL CONSUMIDOR PREVISTAS EN LA MENCIONADA LEGISLACIÓN APLICABLE Y OTROS DERECHOS Y RECURSOS PREVISTOS EN LA LEGISLACIÓN RELATIVA A LOS PRODUCTOS («BIENES» SEGÚN LA LEY APLICABLE).
- B. NUESTROS PRODUCTOS VIENEN CON GARANTÍAS QUE NO PUEDEN SER EXCLUIDAS SEGÚN LA LEGISLACIÓN DEL CONSUMIDOR DE ESPAÑA. USTED TIENE DERECHO A MEDIDAS CORRECTORAS, DE FORMA GRATUITA, EN CASO DE FALTA DE CONFORMIDAD DE LOS BIENES. ESTA GARANTÍA COMERCIAL LIMITADA NO AFACTARÁ A DICHAS MEDIDAS.

LAS LIMITACIONES O EXCLUSIONES ANTERIORES PUEDEN NO APLICAR EN LA MEDIDA EN QUE LO PROHÍBA O LIMITE LA LEY APLICABLE. SI CUALQUIER DISPOSICIÓN DE ESTAS CONDICIONES DE GARANTÍA LIMITADA SE CONSIDERA INAPLICABLE O ILEGAL POR UN TRIBUNAL U OTRO ÓRGANO DE JURISDICCIÓN COMPETENTE, DICHA(S) DISPOSICIÓN(ES) SERÁ MODIFICADA(S) (O SI ES NECESARIO ELIMINADAS) EN LA MEDIDA MÍNIMA REQUERIDA DE FORMA QUE EL RESTO DE ESTAS CONDICIONES DE GARANTÍA LIMITADA CONTINUEN EN PLENO VIGOR Y EFECTO.

6. Ley aplicable

Ley aplicable. Esta Garantía limitada se rige y se interpretará de conformidad con las leyes de España. Los conflictos relacionados con la Garantía limitada pueden someterse a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de España.

7. Información de contacto

Todas las reclamaciones y consultas en virtud de esta Garantía limitada o las garantías del consumidor deben dirigirse a techsupport.es@sunpowerglobal.com

Las ubicaciones de las oficinas de TCL SunPower Global están disponibles en <https://www.sunpowerglobal.com/>

TCL SunPower Global B.V.
Rhijnspoorplein 10, 1018TX Amsterdam

SunPower Energy Systems Spain, S.L.,
Paseo de la Castellana 141, 28046, Madrid, Spain