POLÍTICAS DE GARANTÍA

2025

Condiciones Generales

Todos los productos de Comercializadora Sostenible S.A.S. cuentan con garantía y respaldo. Para hacerla efectiva, se recomienda tener claridad sobre el tiempo de cobertura de cada producto.

Cabe resaltar que el período de garantía comienza a partir de la fecha en que Comercializadora Sostenible S.A.S. elabora la factura, lo cual normalmente se realiza bajo orden de pedido.

Del mismo modo, se debe consultar y tener en cuenta las recomendaciones sobre la instalación eléctrica, calibres de los cables y voltajes de polo a tierra, si así lo requiere el producto, de acuerdo con las especificaciones establecidas en los diferentes manuales.

Periodo de garantía por familia de productos:

REFERENCIA	GARANTÍA
Controladores MPPT	2 años
Inversores Belttt	2 años
Inversores Greenpoint	2 años
Inversores cargadores SRNE	2 años
Inversores híbridos SRNE	5 años
Baterías de Movilidad	6 meses
Baterías en Gel	1 año
Baterías de Litio	3 años
Inversores SolaX	10 años
Controladores PWM	1 año

Tabla N.1

Especificaciones en donde NO se otorga la garantía sobre un producto:

Comercializadora Sostenible S.A.S no otorga garantía sobre un producto bajo las siguientes circunstancias:

1. Un equipo que se encuentre fuera del periodo de cobertura.
2. Manipulación en los sellos de garantía presentes en el equipo o evidencias de que el equipo fue destapado por personal no autorizado o ajeno a Comercializadora Sostenible S.A.S.
3. Daños ocasionados por mala utilización del equipo, maltrato, derrame de sustancias, golpes, instalaciones eléctricas deficientes, descargas eléctricas, sobrecargas, instalación o protección inadecuada.
4. En casos fortuitos, tales como terremotos, vandalismo, sabotaje, inundaciones, incendios, exposición a ácidos, equipos ubicados a la intemperie, lucro cesante, robo, entre otros; es decir, todo lo que no tenga relación directa con el uso normal del equipo, no se otorgará garantía.
5. Daños derivados de una mala instalación, dimensionamiento o errores de interpretación de la ficha técnica.

NOTA: Comercializadora Sostenible S.A.S. no se hará cargo de ningún costo asociado al daño emergente, tales como fletes o costos de reparación.

Procedimiento para aplicar la garantía sobre un producto:

1. Una vez identificado el problema, comuníquese con su proveedor, programe una llamada con el área técnica y defina si el equipo debe ser enviado.
2. Después del aval del área técnica, se deberá completar el formulario autorizado en el formato correspondiente de solicitud de garantía.
3. El producto debe traer todos los manuales, accesorios y empaques originales.
4. Se validará el serial del producto certificando que la compra fue directamente con nuestra empresa.
5. Si el área técnica determina que el equipo no cumple con los requisitos de garantía, el costo de envío del equipo será asumido por los clientes. En caso contrario, será Comercializadora Sostenible S.A.S. quien asuma el costo del flete.
6. El plazo máximo para un primer diagnóstico o información sobre el equipo es de 8 días hábiles, y para la entrega final, de quince (15) días hábiles (una vez el equipo llegue a las instalaciones).

NOTA: Es importante destacar que el departamento de servicio técnico no asume responsabilidad por solicitudes tramitadas a las cuales el cliente no haya dado respuesta y/o autorización.

En el caso de equipos que hayan sido tramitados y permanezcan en nuestras instalaciones por más de dos meses, se considerarán abandonados y se procederá a su chatarrización.

Bogotá - Colombia
+57 315 230 0376
tecnicocososostenible@gmail.com

POLÍTICAS DE GARANTÍA

2025

BATERÍAS

COSOSTENIBLE S.A.S, garantiza que, si a pesar de los estrictos controles de calidad a los cuales están sometidas las baterías en la fábrica de origen, si alguna de las mismas mostrara evidencia de defecto de fabricación, la garantía será otorgada bajo las siguientes condiciones:

1. Que estén dentro del tiempo estipulado en la tabla N°1 y cuya fecha esté respaldada por la factura.
2. Al momento de cubrir una garantía, se podrá responder a la misma entregando una nueva, siempre y cuando el desperfecto sea de fabricación.
3. Cuando la batería sea incapaz de retener carga debido a desperfectos de fabricación previamente comprobados por COSOSTENIBLE S.A.S., esta será reemplazada sin ningún costo.
4. Para iniciar el proceso de garantía, una vez identificado el problema, comuníquese con su proveedor, programe una llamada con el área técnica y defina si la batería debe ser enviado, después del aval del área técnica, se deberá completar el formulario autorizado en el formato correspondiente de solicitud de garantía.
5. El producto debe traer todos los manuales, accesorios y empaques originales.
6. Se validará el serial del producto certificando que la compra fue directamente con nuestra empresa.
7. Si el área técnica determina que el equipo no cumple con los requisitos de garantía, el costo de envío del equipo será asumido por los clientes. En caso contrario, será Comercializadora Sostenible S.A.S. quien asuma el costo del flete.
8. El plazo máximo para un primer diagnóstico o información sobre el equipo es de 8 días hábiles, y para la entrega final, de quince (15) días hábiles (una vez el equipo llegue a las instalaciones).

NOTA: Es importante destacar que el departamento de servicio técnico no asume responsabilidad por solicitudes tramitadas a las cuales el cliente no haya dado respuesta y/o autorización.

En el caso de equipos que hayan sido tramitados y permanezcan en nuestras instalaciones por más de dos meses, se considerarán abandonados y se procederá a su chatarrización.

No aplica la garantía cuando:

1. El serial de la batería no corresponde al registrado en la garantía o presenta alguna alteración.
2. La batería está instalada incorrectamente o llega por debajo del voltaje mínimo establecido de 10.5V.
3. La batería ha sido abierta, reparada o recargada por personas ajenas a COSOSTENIBLE S.A.S.
4. El defecto se debe a deficiencias en el sistema fotovoltaico, como insuficiencia de carga, sobrecarga, cortocircuito, entre otros.
5. La batería está golpeada o presenta abolladuras, bornes quemados o partes abiertas.
6. Las baterías han sido cargadas o descargadas con una corriente mayor a la establecida en la ficha técnica o no cuentan con las protecciones adecuadas.
7. Las baterías están infladas, explotadas o golpeadas.
8. Bajo nivel de electrolito (batería seca), adulterado o acumulador sobrecalentado (quemado).
9. Se han colocado más de 2 bancos de baterías en paralelo, lo que afecta su ciclo de autonomía, carga y descarga, y reduce su vida útil.

NOTA: Esta garantía sustituye cualquier otra garantía expresa o implícita, ya que COSOSTENIBLE no autoriza a ninguna persona o representante a asumir, en su nombre, compromisos adicionales en relación con la venta de la batería.

Es importante aclarar que, si el producto no cumple con las condiciones de garantía establecidas o ha sido manipulado de forma incorrecta, los costos de envío deberán ser asumidos por el usuario.