# POLÍTICA INTEGRAL DE GARANTÍA

## Mantenimiento de sistemas solares

Condiciones de cobertura, mantenimiento preventivo y atención de reclamaciones.

| | |
|---|---|
| Referencia: SC-GAR-V1.2 | Versión: 1.2 |
| Fecha de vigencia: ____ / ____ / _____ | Aprobado por: _____ |

Aprobación a cargo de la Gerencia General de Sunwell Caribe.

Este documento forma parte del contrato de venta e instalación suscrito entre Sunwell Caribe y el cliente. Su aceptación implica el conocimiento y conformidad con los términos establecidos. La garantía no excluye los derechos de protección al consumidor reconocidos por la legislación aplicable.

# 1. Objeto y ámbito de aplicación

La presente Política de Garantía y Mantenimiento (en adelante, «la Política») establece los términos, condiciones, procedimientos y limitaciones bajo los cuales Sunwell Caribe (en adelante, «el Proveedor») responde por los equipos de generación solar fotovoltaica comercializados y/o instalados, así como los protocolos de mantenimiento preventivo aplicables durante el período de vigencia de la garantía.

Esta Política es de aplicación a todos los sistemas solares instalados o supervisados por Sunwell Caribe a partir de la fecha de vigencia indicada en la portada, y sustituye cualquier comunicación verbal o escrita previa sobre condiciones de garantía.

# 2. Equipos y componentes cubiertos

## 2.1 Componentes incluidos en la cobertura

| Componente | Período de garantía |
|---|---|
| Paneles fotovoltaicos (módulos) | 2 años |
| Inversor / microinversor | 2 años |
| Baterías (si aplica) | 2 años |
| Estructura de montaje (aluminio / acero galvanizado) | 2 años |
| Cableado y conectores instalados por Sunwell | 2 años |
| Mano de obra de instalación | 2 años |

Estos períodos aplican exclusivamente cuando el sistema ha sido instalado por una brigada Sunwell Caribe o bajo supervisión certificada (supuestos A y B del apartado 3). Para venta sin instalación, se aplica el supuesto C.

## 2.2 Componentes excluidos

- Consumibles: fusibles, interruptores de protección, lámparas indicadoras y filtros de ventilación.
- Daños estéticos que no afecten al funcionamiento, como arañazos o decoloración superficial.
- Equipos del cliente no suministrados por Sunwell Caribe, como aires acondicionados y electrodomésticos.
- Software o aplicaciones de monitoreo de terceros.

# 3. Supuestos de garantía y sus condiciones

## 3.1 Supuesto A - Instalación completa por brigada Sunwell Caribe

Cuando la instalación del sistema fotovoltaico sea ejecutada íntegramente por personal técnico certificado de Sunwell Caribe, se aplicarán las siguientes condiciones:

- Vigencia: según la tabla de la Sección 2.1 por componente, con un mínimo de 2 años de garantía de instalación.
- Activación: la garantía se activa en la fecha de emisión del Acta de Puesta en Marcha firmada por el técnico certificado y el cliente.
- Cobertura de mano de obra: los desplazamientos y horas de labor para atender una reclamación válida están incluidos sin coste adicional durante el período de garantía.
- Requisito de mantenimiento: el cliente deberá permitir y facilitar la realización de los mantenimientos preventivos periódicos (Sección 5). El incumplimiento reiterado de este requisito podrá suspender la garantía previo aviso escrito.

## 3.2 Supuesto B - Instalación por terceros con supervisión de Sunwell

Cuando la instalación sea ejecutada por una brigada ajena a Sunwell Caribe y un Agente Autorizado Sunwell esté presente durante todo el proceso de instalación:

- Vigencia: misma tabla de la Sección 2.1.
- Requisito indispensable: el Agente Autorizado Sunwell deberá certificar por escrito, mediante la firma del Acta de Supervisión de Instalación (ver Formulario B), que los trabajos se han realizado conforme a las especificaciones técnicas de Sunwell. Sin dicha acta firmada, este supuesto no es válido.
- La garantía de mano de obra (errores de instalación) únicamente aplicará sobre los trabajos de la brigada autorizada, en los términos que el Agente Supervisor haya certificado expresamente.
- Sunwell Caribe no se responsabiliza de defectos derivados de la ejecución de la instalación que no hayan podido ser observados o corregidos durante la supervisión.

## 3.3 Supuesto C - Venta de equipos sin instalación ni supervisión

Cuando el cliente adquiere equipos sin solicitar el servicio de instalación ni la supervisión técnica de Sunwell Caribe:

- Paneles fotovoltaicos: 30 días naturales desde la fecha de factura para detección y comunicación de defectos de fábrica, verificables en inspección técnica presencial.
- Inversor, baterías y estructura: 30 días naturales en las mismas condiciones.
- La garantía bajo este supuesto cubre exclusivamente defectos atribuibles al fabricante verificados antes de cualquier intento de instalación, y no incluye garantía de rendimiento ni de mano de obra.
- Una vez iniciada la instalación por terceros, la garantía de 30 días queda sustituida por la garantía directa del fabricante. Sunwell Caribe se encargará de gestionar la reclamación ante el fabricante con un coste adicional, previa aceptación del presupuesto por parte del cliente.
- IMPORTANTE: Bajo ningún supuesto Sunwell Caribe acepta devoluciones de equipos instalados o usados, ni reembolsos de dinero por equipos en buen estado de funcionamiento. La garantía otorga derecho exclusivamente a reparación o sustitución del componente defectuoso, según criterio técnico de Sunwell Caribe.

# 4. Causas de exclusión de garantía

La garantía quedará automáticamente anulada, total o parcialmente, en los siguientes supuestos:

## 4.1 Exclusiones por uso indebido

- Modificaciones, ampliaciones o alteraciones del sistema sin autorización escrita de Sunwell Caribe.
- Conexión de cargas eléctricas que superen la capacidad nominal del sistema instalado.
- Uso de accesorios, cables, conectores o fusibles no homologados o incompatibles con los equipos.
- Intervención en el sistema por parte de técnicos no certificados por Sunwell Caribe tras la instalación.

## 4.2 Exclusiones por factores externos

- Daños causados por fenómenos meteorológicos extraordinarios: rayos, granizo, huracanes, inundaciones, tornados u otras catástrofes naturales.
- Daños por variaciones anormales de la red eléctrica (sobretensiones, cortocircuitos externos, picos de frecuencia) que excedan las protecciones instaladas.
- Daños causados por incendio, robo, vandalismo o actos de terceros ajenos a Sunwell.
- Corrosión acelerada por exposición a ambientes agresivos no informados al momento de la instalación (proximidad a zonas industriales, costas con alta salinidad extrema, atmósferas con presencia de ácidos o solventes).
- Roturas ocasionadas durante el traslado de los equipos cuando el transporte corra por cuenta del cliente.

## 4.3 Exclusiones por omisión del cliente

- No realización de los mantenimientos preventivos periódicos establecidos en la Sección 5, cuando se demuestre relación causal entre la omisión y el fallo.
- No reportar anomalías o avisos de sistema dentro de los 15 días naturales siguientes a su detección.
- Obstrucción del acceso técnico a los equipos para la realización de mantenimientos o inspecciones de garantía.

## 4.4 Exclusiones de rendimiento

- Reducción de generación atribuible a sombras, polvo, suciedad u obstrucciones que puedan subsanarse con limpieza ordinaria.
- Diferencia entre la generación estimada y la real, cuando la estimación fue basada en datos de irradiación estándar y las condiciones reales del emplazamiento sean distintas a las informadas.
- Degradación de rendimiento dentro de los porcentajes normales indicados en la ficha técnica del fabricante (ej. degradación anual del 0,5 %–0,7 % en paneles monocristalinos).

# 5. Mantenimiento preventivo

## 5.1 Frecuencia y coste

| Servicio | Periodicidad | Coste |
|---|---|---|
| 1.º | 6 meses tras la instalación | Sin coste; incluido en la instalación |
| 2.º | 12 meses tras la instalación | Sin coste; incluido en la instalación |
| 3.º y siguientes | Anual, cada 12 meses | Tarifa vigente en la fecha del servicio |

El mantenimiento preventivo puede contratarse mediante un plan anual con descuento. Consulte las condiciones comerciales con su agente Sunwell.

## 5.2 Procedimiento de mantenimiento preventivo

Cada mantenimiento preventivo ejecutado por un Agente Autorizado Sunwell cubrirá los siguientes puntos:

### Bloque A - Inspección visual y limpieza

| N.º | Ítem que debe verificarse |
|---|---|
| 1 | Limpieza superficial de paneles: polvo, suciedad, manchas y residuos de aves. |
| 2 | Inspección visual de láminas: grietas, delaminación, burbujas y quemados. |
| 3 | Integridad del marco de aluminio: deformaciones y roturas. |
| 4 | Cableado en cubierta: deterioro, quemados o aislamiento pelado. |
| 5 | Conectores MC4: enclavamiento correcto y corrosión. |
| 6 | Estructura de montaje: tornillería, corrosión y deformaciones. |
| 7 | Caja de conexiones y sus sellos IP. |
| 8 | Limpieza interna y externa del inversor o microinversor. |
| 9 | Anclaje mural o bancada del inversor. |
| 10 | Baterías: carcasa, terminales, hinchazón o fugas. |
| 11 | Cuadro de protección y caja de fusibles: indicadores y calentamiento. |
| 12 | Entorno inmediato: vegetación, sombras nuevas y objetos. |

## Bloque B - Verificaciones eléctricas y de rendimiento

| Medición o verificación | Referencia |
|---|---|
| Tensión en circuito abierto Voc por string | Ficha del fabricante ± 3 % |
| Corriente de cortocircuito Isc por string | Ficha del fabricante ± 3 % |
| Tensión DC en entrada del inversor | Rango MPPT del inversor |
| Potencia de salida AC del inversor | ≥ 90 % de la nominal en condiciones del día |
| Tensión y frecuencia AC en punto de entrega | 220-240 V / 50-60 Hz |
| Estado de carga y tensión de baterías | Según especificación BMS |
| Factor de potencia del sistema, si es medible | ≥ 0,95 |
| Temperatura del inversor en operación | Inferior al máximo del fabricante |
| Lectura de monitor / datalogger | Sin alarmas activas |
| Generación frente al mes anterior y media histórica | Desviación < 10 % |

## Bloque C - Pruebas funcionales

| N.º | Prueba funcional |
|---|---|
| 1 | Desconexión y reconexión segura de todos los interruptores. |
| 2 | Puesta a tierra: continuidad de tierra de paneles y estructura. |
| 3 | Conmutación automática batería / red, si aplica. |
| 4 | Sistema de monitoreo remoto: datos en tiempo real. |

## 5.3 Documentación entregada al cliente

Al finalizar cada mantenimiento, el Agente Autorizado entregará una copia del Acta de Mantenimiento (Formulario A), con los ítems verificados, valores medidos y referencias, anomalías detectadas, recomendaciones, fecha estimada del próximo servicio, firma y número de certificación del agente.

El acta firmada acredita la realización del servicio. Sunwell Caribe conservará un duplicado digital. Se recomienda al cliente guardar las actas durante la vida útil del sistema.

# 6. Reclamaciones de garantía

## 6.1 Cómo presentar una reclamación

### Paso 1 - Notificación

Comunique el incidente a Sunwell Caribe por escrito, mediante correo electrónico, WhatsApp o formulario web, dentro de los 15 días naturales siguientes a la detección del problema. Describa la anomalía y adjunte, si es posible, fotografías o capturas del monitor.

### Paso 2 - Validación documental

Sunwell Caribe verificará la vigencia de la garantía y los mantenimientos preventivos correspondientes. El cliente deberá disponer de la factura de compra o instalación, el Acta de Puesta en Marcha y las actas de mantenimientos anteriores.

### Paso 3 - Atención e inspección técnica

Un técnico atenderá la incidencia, por teléfono o presencialmente, dentro de los plazos del apartado 6.2. La inspección técnica presencial se realizará en un plazo máximo de siete días hábiles desde la notificación. Sunwell Caribe comunicará si la incidencia está cubierta por la garantía antes de iniciar cualquier reparación.

### Paso 4 - Resolución

Si la garantía es válida, Sunwell Caribe reparará o sustituirá el componente defectuoso conforme al apartado 7.

## 6.2 Plazos máximos de atención

La atención será prestada por un técnico y podrá realizarse por vía telefónica o presencial. Los siguientes plazos se cuentan desde la notificación de la incidencia:

| Tipo de incidencia | Plazo máximo de atención |
|---|---|
| Sistema completamente inoperativo | Dentro de las 24 horas hábiles |
| Anomalía detectada sin pérdida de funcionamiento | Dentro de las 48 horas hábiles |

Estos plazos corresponden a la atención inicial de la incidencia. La inspección presencial se rige por el apartado 6.1 y la reparación o sustitución por el apartado 7. No constituyen plazos de reparación.

# 7. Resolución de garantía

## 7.1 Tipos de resolución

Ante una reclamación de garantía válida, Sunwell Caribe adoptará la solución que a su criterio técnico sea más adecuada:

### Reparación in situ

Cuando el defecto pueda ser subsanado en el lugar de instalación sin necesidad de retirar el componente, el Agente Autorizado procederá a la reparación empleando materiales y repuestos originales. La mano de obra y los materiales empleados estarán cubiertos por la garantía.

### Sustitución del componente

Cuando el fallo no sea reparable in situ o cuando la reparación no garantice el rendimiento original, Sunwell Caribe sustituirá el componente defectuoso por uno equivalente o superior, nuevo u oficial de fábrica. El componente sustituido pasará a ser propiedad de Sunwell Caribe. El componente sustituto quedará cubierto por el período de garantía restante del equipo original, o 6 meses desde su sustitución, lo que sea mayor.

## 7.2 Política de no devolución y no reembolso

Sunwell Caribe no acepta devoluciones de equipos instalados, usados o desprecintados, ni procede a ningún reembolso monetario como forma de resolución de garantía. La compensación se limita exclusivamente a reparación o sustitución del componente afectado. Tampoco procede compensación económica por los días sin generación durante el período de resolución de la garantía, salvo acuerdo expreso por escrito entre ambas partes.

## 7.3 Situaciones especiales

- Componente descontinuado: si el componente defectuoso ha sido descontinuado por el fabricante, Sunwell Caribe ofrecerá un sustituto de características técnicas equivalentes o superiores, previa comunicación al cliente.
- Suministro bajo pedido: algunos componentes especializados (baterías de gran capacidad, inversores de potencia elevada) pueden requerir un plazo de suministro de 15 a 45 días naturales. Sunwell Caribe informará de este plazo al cliente y lo documentará en el Acta de Resolución.
- Segunda opinión: si el cliente no está de acuerdo con el diagnóstico de Sunwell Caribe, puede solicitar una segunda inspección con un técnico certificado de su elección. Si la segunda inspección confirma el diagnóstico inicial de Sunwell, los costes de la segunda inspección correrán por cuenta del cliente.

# 8. Agentes Autorizados Sunwell Caribe

## 8.1 Definición y requisitos

Se considera Agente Autorizado Sunwell Caribe exclusivamente al técnico que cumpla simultáneamente todos los requisitos siguientes:

- Haber completado y aprobado el programa de formación técnica oficial de Sunwell Caribe.
- Poseer certificado de habilitación emitido por Sunwell Caribe vigente (con número de certificación único, renovable anualmente).
- Estar incluido en el Registro Activo de Agentes Autorizados de Sunwell Caribe en la fecha de la actuación.
- No tener sanciones disciplinarias activas por parte de Sunwell Caribe.

## 8.2 Obligaciones del Agente Autorizado

- Identificarse ante el cliente con su credencial de Agente Autorizado antes de iniciar cualquier actuación.
- Ejecutar todas las actuaciones conforme a los protocolos técnicos oficiales de Sunwell Caribe vigentes.
- Cumplimentar y firmar el Acta correspondiente (mantenimiento o instalación) en cada visita, sin excepción.
- No realizar modificaciones al sistema fuera del alcance de la actuación autorizada sin comunicación previa a Sunwell Caribe.
- Reportar a Sunwell Caribe cualquier anomalía que detecte, aunque no sea objeto de la actuación en curso.

## 8.3 Verificación por parte del cliente

El cliente tiene derecho a solicitar la credencial de Agente Autorizado antes de permitir cualquier actuación sobre su sistema. En caso de duda, puede verificar la vigencia del certificado contactando a Sunwell Caribe por los canales oficiales. Toda actuación realizada por personal no autorizado anulará la garantía sobre los componentes afectados.

# 9. Disposiciones generales y limitación de responsabilidad

Sunwell Caribe no será responsable de pérdidas indirectas, lucro cesante, pérdida de producción, daños a terceros o cualquier daño consecuencial derivado del fallo de los equipos, incluyendo el periodo de tramitación de la garantía.

La garantía descrita en este documento es personal e intransferible, aplica únicamente al cliente original titular de la factura de compra e instalación y al emplazamiento donde fue instalado el sistema. En caso de cambio de titularidad del inmueble, las condiciones de garantía deberán ser renegociadas con Sunwell Caribe.

Cualquier controversia derivada de la interpretación o aplicación de esta Política que no pueda resolverse amistosamente se someterá a la jurisdicción competente del domicilio del Proveedor, con renuncia expresa a cualquier otro fuero.

Sunwell Caribe se reserva el derecho de actualizar esta Política. Los contratos firmados antes de una actualización se regirán por la versión vigente en la fecha de firma.

# Formulario A

## Acta de mantenimiento preventivo

Página 1 de 3 · Identificación e inspección visual

| | |
|---|---|
| N.º de acta: | Fecha de visita: ____ / ____ / _____ |
| Hora de inicio: | Hora de fin: |
| Tipo de visita: 1.º / 2.º / 3.º y siguientes | Referencia de contrato o factura: |
| Nombre o razón social: | Dirección de instalación: |
| Municipio y provincia: | Teléfono y correo electrónico: |
| Número de paneles y potencia total (kWp): | Modelo de inversor y número de serie: |
| Modelo de batería, si aplica: | Fecha de instalación: |

## Bloque A - Inspección visual y limpieza

Rodee el estado que corresponda: OK = conforme; NOK = no conforme; N/A = no aplica.

| N.º | Ítem | Estado | Observaciones |
|---|---|---|---|
| 1 | Limpieza superficial de paneles | OK / NOK / N/A | |
| 2 | Láminas: grietas, delaminación y quemados | OK / NOK / N/A | |
| 3 | Integridad del marco de aluminio | OK / NOK / N/A | |
| 4 | Cableado en cubierta | OK / NOK / N/A | |
| 5 | Conectores MC4 | OK / NOK / N/A | |
| 6 | Estructura de montaje y tornillería | OK / NOK / N/A | |
| 7 | Caja de conexiones y sellos IP | OK / NOK / N/A | |
| 8 | Limpieza del inversor / microinversor | OK / NOK / N/A | |
| 9 | Anclaje del inversor | OK / NOK / N/A | |
| 10 | Baterías: carcasa, terminales, fugas | OK / NOK / N/A | |
| 11 | Cuadro de protección y fusibles | OK / NOK / N/A | |
| 12 | Entorno: vegetación, sombras y objetos | OK / NOK / N/A | |

# Formulario A

## Acta de mantenimiento preventivo

Página 2 de 3 · Mediciones y pruebas funcionales

| N.º de acta: | Cliente: |
|---|---|

## Bloque B - Mediciones eléctricas y de rendimiento

| Parámetro | Valor medido | Referencia | Estado |
|---|---|---|---|
| Voc por string (V) | | Según ficha ± 3 % | OK / NOK / N/A |
| Isc por string (A) | | Según ficha ± 3 % | OK / NOK / N/A |
| Tensión DC entrada inversor (V) | | Rango MPPT | OK / NOK / N/A |
| Potencia AC salida (W) | | ≥ 90 % nominal según condiciones | OK / NOK / N/A |
| Tensión AC / frecuencia (V / Hz) | | 220-240 V / 50-60 Hz | OK / NOK / N/A |
| Estado de carga / tensión baterías | | Según BMS | OK / NOK / N/A |
| Factor de potencia, si es medible | | ≥ 0,95 | OK / NOK / N/A |
| Temperatura inversor (°C) | | Máximo del fabricante | OK / NOK / N/A |
| Monitor / datalogger | | Sin alarmas | OK / NOK / N/A |
| Comparativa de generación | | Desviación < 10 % | OK / NOK / N/A |

## Bloque C - Pruebas funcionales

| N.º | Prueba | Resultado | Observaciones |
|---|---|---|---|
| 1 | Desconexión y reconexión segura de todos los interruptores. | OK / NOK / N/A | |
| 2 | Puesta a tierra: continuidad de tierra de paneles y estructura. | OK / NOK / N/A | |
| 3 | Conmutación automática batería / red, si aplica. | OK / NOK / N/A | |
| 4 | Sistema de monitoreo remoto: datos en tiempo real. | OK / NOK / N/A | |

# Formulario A

## Acta de mantenimiento preventivo

Página 3 de 3 · Observaciones y conformidad

| | |
|---|---|
| N.º de acta: | Cliente: |

## Anomalías detectadas, incluidas las no urgentes

## Recomendaciones para el cliente

| | |
|---|---|
| Próximo mantenimiento programado: | Fecha: ____ / ____ / _____ |

## Declaración del Agente Autorizado

Certifico que he ejecutado el presente mantenimiento preventivo conforme a los protocolos oficiales de Sunwell Caribe, que los valores registrados son fidedignos y que las observaciones reflejan el estado real del sistema en la fecha indicada. Declaro que mi certificación de Agente Autorizado Sunwell Caribe se encuentra vigente en la fecha de esta actuación.

| Firma del cliente o titular | Firma y sello del Agente Autorizado |
|---|---|
| Nombre: _____ | Nombre: _____<br>Nº de certificación: _____ |

# Formulario B

## Acta de supervisión de instalación por terceros

Página 1 de 2 · Supuesto B · Instalación por brigada ajena bajo supervisión de Sunwell

| | |
|---|---|
| N.º de acta de supervisión: | Fecha de instalación: ____ / ____ / _____ |
| Dirección de instalación: | Municipio y provincia: |
| Referencia de factura de equipos: | Empresa instaladora: |

## Componentes instalados y verificados

| Componente | Modelo y número de serie | Cantidad | Conforme |
|---|---|---|---|
| Paneles fotovoltaicos | | | Sí / No / N/A |
| Inversor | | | Sí / No / N/A |
| Baterías | | | Sí / No / N/A |
| Estructura de montaje | | | Sí / No / N/A |
| Cableado y conectores | | | Sí / No / N/A |
| Cuadro de protecciones | | | Sí / No / N/A |

## Puntos de supervisión verificados

| N.º | Aspecto supervisado | Resultado |
|---|---|---|
| 1 | Orientación e inclinación de paneles según diseño | OK / NOK / N/A |
| 2 | Torque correcto de fijaciones de estructura | OK / NOK / N/A |
| 3 | Polaridad y conexión de strings | OK / NOK / N/A |
| 4 | Calibre y tipo de cable conforme a especificación | OK / NOK / N/A |
| 5 | Instalación de protecciones DC y AC | OK / NOK / N/A |
| 6 | Puesta a tierra de paneles, estructura e inversor | OK / NOK / N/A |
| 7 | Configuración del inversor y protecciones | OK / NOK / N/A |
| 8 | Primera puesta en marcha y verificación de generación | OK / NOK / N/A |
| 9 | Entrega de documentación técnica y fichas de equipos | OK / NOK / N/A |

# Formulario B

## Acta de supervisión de instalación por terceros

Página 2 de 2 · Alcance certificado y firmas

| N.º de acta de supervisión: | Cliente: |
|---|---|

## Observaciones del Agente Supervisor Sunwell

## Ámbito de la garantía certificada

El Agente Autorizado Sunwell que suscribe esta acta certifica que la instalación ha sido supervisada en los puntos indicados y que, sobre la base de lo observado, la garantía de Sunwell Caribe aplica a los componentes que se detallan a continuación.

## Componentes con garantía Sunwell según el apartado 2.1

## Limitación del alcance de la supervisión

Esta acta no certifica el estado de componentes no visibles durante la instalación, como interiores de cajas o recorridos de cable bajo canaleta cerrada, ni garantiza la ejecución de trabajos realizados fuera del alcance de la supervisión. Los componentes o trabajos expresamente excluidos en las observaciones del Agente Supervisor quedan fuera de la cobertura de garantía de Sunwell Caribe.

| Firma del cliente o titular | Firma y sello del Agente Autorizado |
|---|---|
| Nombre: _____ | Nombre: _____<br>Nº de certificación: _____ |

| Firma y sello de la empresa instaladora: | Nombre y empresa: |
|---|---|

# Formulario C

## Acta de reclamación y resolución de garantía

Página 1 de 2 · Reclamación y diagnóstico

| | |
|---|---|
| N.º de reclamación: SC-REC-_____-____ | Fecha de notificación: ____ / ____ / _____ |
| Canal: email / WhatsApp / web / presencial | Referencia de contrato o factura: |
| Fecha de instalación original: | N.º de Acta de Puesta en Marcha: |
| Nombre o razón social: | Dirección de instalación: |
| Teléfono de contacto: | Correo electrónico: |

## Descripción de la incidencia por el cliente

## Diagnóstico técnico para uso exclusivo de Sunwell Caribe

| | |
|---|---|
| Fecha de inspección: ____ / ____ / _____ | Agente Autorizado inspector: |
| N.º de certificación del agente: | Fecha y vía de atención inicial: |

## Diagnóstico técnico y causa raíz del fallo

# Formulario C

## Acta de reclamación y resolución de garantía

Página 2 de 2 · Resolución y conformidad

| | |
|---|---|
| N.º de reclamación: | Cliente: |

## Tipo de resolución

Marque la opción que corresponda.

[ ] Cubierto por garantía - Reparación in situ.

[ ] Cubierto por garantía - Sustitución de componente.

[ ] Cubierto por garantía - Sustitución con suministro en _____ días.

[ ] No cubierto por garantía. Causa de exclusión: _____

## Trabajos realizados y componentes sustituidos

| | |
|---|---|
| Componente sustituido, modelo y serie: | Período de garantía restante o nuevo: |
| Fecha de resolución: ____ / ____ / _____ | Próxima revisión recomendada: |

## Declaración de conformidad

El cliente declara haber recibido el servicio descrito en este formulario y que el sistema ha quedado en correcto funcionamiento. La firma de este documento no implica renuncia a futuros derechos de garantía dentro del período vigente.

| Firma del cliente o titular | Firma y sello del Agente Autorizado |
|---|---|
| Nombre: _____ | Nombre: _____<br>Nº de certificación: _____ |

Este documento tiene carácter contractual y corporativo. Para su validez legal deberá ser revisado y aprobado por asesoría jurídica antes de su publicación y entrega a clientes.