

POLÍTICAS POSTVENTA

POWEST®

01

GENERALIDADES SERVICIOS POSTVENTA (Garantía - Mantenimientos – Servicios)

POWEST responderá conforme a las obligaciones establecidas en la legislación aplicable respecto a la calidad, idoneidad y seguridad de sus productos.

1. POWEST atenderá las solicitudes de garantía conforme a la legislación aplicable, mediante reparación, reposición o devolución del dinero, según corresponda legalmente y de acuerdo con el resultado del diagnóstico técnico y las disposiciones vigentes.

2. Cuando se determine que la falla está amparada por garantía legal, POWEST asumirá los costos que legalmente correspondan para hacer efectiva dicha garantía. Para servicios que no estén cubiertos por garantía y requieran atención fuera del área de cobertura, **los gastos logísticos y de viáticos serán asumidos por el cliente**, previa información y aceptación de los costos aplicables.

3. La garantía de los productos NO cubre instalaciones ni mantenimientos.

4. Las instalaciones eléctricas donde realice la conexión de los productos deben cumplir con Reglamento Técnico de Instalaciones eléctricas **(RETIE)**, Ministerio de Electricidad y Energía Renovable **(MEER)** y verificadas por un TCP.

5. Para UPS de 6KVA en adelante que requieran servicio en sitio, se atenderá siempre y cuando se encuentren dentro del área de cobertura definida por POWEST. Cuando se determine que la falla está amparada por garantía legal, POWEST asumirá los costos que legalmente correspondan para hacer efectiva dicha garantía.

6. No se consideran dentro de los términos de garantía, los daños ocasionados por la mala utilización del producto y casos fortuitos como (terremotos, asonadas, vandalismo, robos total o parcial de algún componente, descargas atmosféricas) que superen los sistemas de protección del UPS es decir todo lo que no tenga relación directa con el normal uso del producto.

7. Toda solicitud de garantía de baterías se debe soportar con la factura de venta o CPQ.

8. De acuerdo con la ley 1480 de 2011 para Colombia en el TÍTULO III Capítulo II Numeral 18 Parágrafo 1. Indica que: “Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto”. Ley Orgánica de defensa del consumidor Ley N°2000-21 para Ecuador según aplique.

9. POWEST NO cuenta con productos de respaldo ni alquiler durante el tiempo que alguno de nuestros productos esté en un proceso POSTVENTA (Mantenimiento, Garantía).

10. Todo equipo solicitado para proceso postventa debe anexar un documento en físico con las fallas o motivos de la solicitud ya sea por garantía o mantenimiento.

11. Para la programación y recolección de productos por garantía, se debe garantizar que el equipo reportado se encuentra en ciudades principales, de lo contrario deberá realizar envío por su cuenta a alguna de nuestras sedes a Colombia (Bogotá) y Ecuador (Quito).

12. Para bancos de baterías, la autonomía está calculada con el 80% de capacidad nominal (W) con cargas no lineales.

Para los inversores de generación fotovoltaica, es fundamental considerar las recomendaciones del manual de usuario y la ficha técnica, especialmente en aspectos como la configuración del panel fotovoltaico, el dimensionamiento del cableado de entrada y salida de las fuentes CA y CC así como las protecciones.

- **Panel fotovoltaico:** Según la capacidad del inversor, se deben revisar las entradas MPPT para seleccionar el arreglo más eficiente. Asimismo, es importante garantizar que el Voc (voltaje en circuito abierto) y el Isc (corriente de cortocircuito) estén dentro de los rangos adecuados, evitando así afectar el controlador del inversor.
- **Cableado:** Debe ser el adecuado, cumpliendo con las características de corriente y voltaje, diseñado específicamente para aplicaciones fotovoltaicas. Además, debe contar con protección para trabajo en intemperie y utilizar conectores tipo MC4, que son estándar en este tipo de instalaciones.
- **Protecciones:** Se recomienda implementar sistemas de protección en todas las etapas de las fuentes de alimentación de los inversores, con el objetivo de garantizar la seguridad del equipo y la continuidad del servicio. Estas protecciones deben incluir:
  - **Dispositivos de Protección contra Sobretensiones (DPS):** Para mitigar los efectos de descargas atmosféricas y transitorios eléctricos que puedan dañar los componentes del sistema.
  - **Fusibles en los ramales:** Para limitar la corriente en caso de cortocircuito y evitar daños en los módulos fotovoltaicos y el cableado.
  - **Sistemas de desconexión:** Permiten aislar el inversor y los componentes asociados durante tareas de mantenimiento o en situaciones de emergencia.
  - **Interruptores y breakers en entradas y salidas:** Tanto en corriente alterna (CA) como en corriente continua (CC), incluyendo baterías y paneles, para garantizar una operación segura y cumplir con normativas eléctricas.

La correcta implementación de estas protecciones reduce el riesgo de fallas catastróficas, prolonga la vida útil del inversor y asegura el cumplimiento de estándares internacionales (IEC, NEC, RETIE). Además, facilita el mantenimiento preventivo y correctivo, minimizando tiempos de inactividad y costos asociados.

Para más información, consulte el manual del usuario.

UL 1778 ENERGY STAR CERTIFICADO RETIE IEC 62040-3 ISO 11801 RoHS

02 PERIODOS APLICABLES DE GARANTÍA

UNIDADES DE POTENCIA ININTERRUMPIDA (UPS)

UPS ONLINE MONOFÁSICAS Y BIFÁSICAS (1-10 KVA)

Sistema	24 meses
Baterías Internas	16 meses

UPS ONLINE TRIFÁSICAS

Sistema	24 meses
Baterías Internas	16 meses

UPS INTERACTIVAS MICRONET

Sistema	25 meses
Baterías Internas	16 meses
Accesorios UPS (SNMP, MODBUS, Conectores, Cables, etc.)	12 meses

REGULADORES DE VOLTAJE AVR

REGULADORES ELECTRÓNICOS DE VOLTAJE MONOFÁSICOS	25 meses

SUPRESORES Y PROTECTORES

PROTECTORES DE VOLTAJE	36 meses
MULTITOMAS	36 meses
UNIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA (PDU)	12 meses

BATERÍAS

BATERÍAS FULI BATTERY SELLADAS HASTA 26 Ah	16 meses
BATERÍAS FULI BATTERY SELLADAS DESDE 35 Ah	24 meses
BATERÍA GEL CICLO PROFUNDO FULI BATTERY	24 meses
BANCOS DE BATERÍAS (Según tecnología y baterías utilizadas)	16 a 24 meses
BATERÍAS SELLADAS SOLARES	24 meses
BATERÍA CARBONO 12V 100Ah HASTA 250Ah	24 meses

BATERÍAS DE LITIO

MÓDULO DE LITIO 51.2V HASTA 314 Ah _____ 60 meses

INFRAESTRUCTURA

GABINETE TIPO RACK POWEST _____ 12 meses
ACCESORIOS PARA GABINETES _____ 12 meses
CABLE LAN Y ACCESORIOS LAN POWEST _____ 12 meses

ENERGÍAS RENOVABLES

INVERSORES _____ 18 meses
PANELES SOLARES _____ 5 años
CONTROLADORES SOLARES _____ 12 meses
ACCESORIOS RENOVABLES _____ 12 meses
CENTROS DE TRANSFORMACIÓN _____ 5 años

VARIADORES DE FRECUENCIA

VARIADORES POWEST VFD DE 0.75KW HASTA 22 KW _____ 12 meses

TRANSFORMADORES

TRANSFORMADORES _____ 15 meses

SERVICIOS

VENTA DE REPUESTOS _____ 3 meses
MANTENIMIENTOS Y SERVICIOS _____ 3 meses

GARANTÍA EXTENDIDA

Para solicitar planes de garantía extendida de nuestro portafolio (6, 12 y 24 meses), comuníquese directamente con uno de nuestros asesores comerciales.

AMPLIACIÓN DE GARANTÍA – LÍNEAS UPS TRIFÁSICAS

Para brindar mayor tranquilidad a nuestros clientes y reafirmar nuestro compromiso con la calidad, ahora ofrecemos una ampliación del periodo de garantía en las siguientes líneas, válida para compras realizadas a partir del 1 de noviembre de 2026:

UPS POWEST TRIFÁSICA

SISTEMA _____ 36 meses
BATERÍAS _____ 18 meses

UPS TRIFÁSICA POWEST WINNER 3310-3315-3320

SISTEMA _____ 30 meses
BATERÍAS _____ 18 meses

03

EXCLUSIONES DE GARANTÍA

- El UPS es intervenido y / o reparado por personal no autorizado por el departamento técnico de POWEST o sin previa autorización.
- Si existe alguna alteración, modificación o retiro de la etiqueta con identificación y número de serie correspondiente.
- Si se conectan productos diferentes a los estipulados para cada aplicación según el producto.
- Si el UPS y BATERÍAS permanece almacenada o sin ser utilizadas por tiempo mayor a tres meses sin hacerle la recarga de las baterías.
- La no ejecución de mantenimientos preventivos periódicos por personal competente en la labor TCP.
- Evidencia de corto circuitos en los terminales o conexiones de entrada y salida.
- Adicionar y combinar baterías de diferente capacidad y fabricante en los sistemas UPS, o bancos de baterías, cuando se use la batería en un conjunto de baterías de referencias o marcas diferentes (MALA CONFIGURACION DE BANCOS DE BATERÍAS).
- Evidencia de corto circuito en bornes o terminales (Positivo y Negativo) de las baterías.
- Cuando las baterías presentan deformación (inflada), producto de ser sometida a una sobre corriente y/o sobre voltaje.
- Ingreso de baterías con tensión inferior a 1,6 Voltios por Celda o 10vdc.
- Cuando se utilicen dispositivos que no tengan desconexión por bajo voltaje según la ficha técnica de la batería.
- Realizar la inadecuada instalación y mezcla de neutro comercial con neutro generado del sistema.
- Cuando se atribuye el defecto de nuestros productos fotovoltaicos a los demás componentes de la instalación fotovoltaica.

- La Garantía no cubre imperfecciones estéticas asociadas a la instalación, o al desgaste normal de los productos.
- Al evidenciar que los productos fotovoltaicos (paneles) son limpiados con líquidos que NO son adecuados para su correcta operación.
- El circuito de protección contra transiente de tensión y sobre corrientes se dañan (supresor de picos, fusibles y breaker), ya que en este caso se considera que actuó protegiendo los productos conectados al UPS, adicional a esto cuando el circuito de protección es reemplazado por otro de diferentes características técnicas.
- El producto es alterado en su estado físico y ha sido golpeado y maltratado.
- Al no atender las instrucciones de: transporte, conexión y el manual de usuario, entregados para la correcta manipulación, instalación y operación del producto. En caso de daño del UPS se hará un análisis técnico del producto y de las adecuaciones eléctricas del lugar con el objeto de determinar responsabilidades.
- No adecuar las instalaciones y condiciones ambientales para la preservación y buen estado del producto encontrándose expuestos a elementos perjudiciales como sulfatación, polvo, corrosivos, agua, oxidación, suciedad, intemperie, temperatura, insectos o roedores.
- Los daños ocasionados por transporte, no reportados durante la entrega de la mercancía, se excluyen de garantía.
- Las baterías de GEL y SOLAR se deben garantizar que el diseño y aplicación de sistemas fotovoltaicos, tengan una descarga máxima del 50% según ficha técnica.
- Las baterías AGM o de propósito general no deben ser instaladas en sistema de energía renovable.

04

ALCANCE DE LA GARANTÍA

- La garantía cubre exclusivamente la reparación, reposición o las soluciones legalmente aplicables sobre el producto objeto de la reclamación y no incluye pérdidas operacionales, lucro cesante o perjuicios indirectos, salvo disposición legal en contrario.
- Para los productos que se encuentran fuera de periodo de garantía y requieran el envío a las instalaciones de POWEST, el flete deberá ser asumido por el cliente.
- El costo de la revisión y el diagnóstico del producto fuera del período de garantía, así como los mantenimientos preventivos y/o correctivos requeridos, será cotizado directamente al cliente al cual fue vendido inicialmente el producto.

05 DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES

Toda solicitud de devolución o reclamación será analizada conforme a los procedimientos internos y a las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor.

Devoluciones: la mercancía debe estar en óptimas condiciones físicas-funcionales, debe tener todos los accesorios originales y no tener muestras de manipulación.
Los gastos operacionales o logísticos (fletes) generados durante este proceso, serán asumidos en su totalidad por el cliente.

Reclamaciones: Se debe garantizar por parte del personal que reciba el producto (Cliente) las observaciones en el documento que suministra la transportadora. Novedades como:

- Faltante de unidades relacionadas en los documentos (remesa-nota de selección).
- Daño de Mercancía.
- Condiciones de entrega de la Mercancía.

NOTA: Las disposiciones de garantía legal aplicarán conforme al marco regulatorio correspondiente según la naturaleza del cliente y del producto adquirido. Para Colombia se tendrá en cuenta la Ley 1480 de 2011 y, para Ecuador, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley N.° 2000-21, según corresponda.

06

SERVICIOS QUE NO SE APLICAN COMO GARANTÍA

- Mantenimientos correctivos ni preventivos
- Visitas técnicas (revisión y diagnóstico)
- Servicios en sitio que no estén cubiertos por garantía y que generen costos de viáticos, los cuales serán informados previamente al cliente para su aceptación.
- Servicios en sitio donde se compruebe que el producto opera con normalidad sin presentar fallas

POWEST notificará al cliente por escrito para que defina la disposición del producto, de conformidad con los términos legales y procedimientos aplicables.

Nota: Si el cliente solicita le sea devuelto el producto sin haber autorizado la facturación del mantenimiento, será enviado con flete al cobro.

La ejecución del mantenimiento se realizará una vez el cliente haya realizado aprobación por escrito notificando al ejecutivo comercial, y este haya sido aprobado por el departamento de crédito y cartera de POWEST.

07

PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTÍA Y TIEMPO DE RESPUESTA POSTVENTA



Todo producto recibido para diagnóstico, reparación o garantía será debidamente registrado. Al finalizar el servicio, POWEST entregará al cliente el soporte documental correspondiente que evidencie la intervención realizada.

GESTIÓN DE PQR

Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) relacionadas con los servicios de postventa podrán ser radicadas a través de los canales de atención definidos por POWEST, mediante los ejecutivos comerciales o el área de Servicio al Cliente, quienes gestionarán y darán el trámite correspondiente a cada solicitud.

El proceso de atención comprende las siguientes etapas:

- Recepción y radicación de la solicitud.
- Asignación y comunicación del número de caso.
- Confirmación de recepción al cliente.
- Seguimiento de la gestión y comunicación de avances.
- Respuesta formal al cliente.
- Cierre del caso y, cuando aplique, encuesta de satisfacción.

NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Los tiempos indicados a continuación son tiempos objetivo de atención y podrán variar de acuerdo con la complejidad del caso, disponibilidad de repuestos, necesidad de intervención en sitio, condiciones de acceso y demás variables técnicas u operativas.

- **Acuse de recibo:** 24 horas.
- **Diagnóstico preliminar:** hasta 3 días hábiles.
- **Diagnóstico final:** hasta 5 días hábiles.
- **Reparación estándar:** hasta 15 días hábiles, sujeto a las condiciones técnicas y disponibilidad requerida.
- **Comunicación al cliente:** durante todo el proceso, según los hitos y novedades del caso.

LÍNEAS DE ATENCIÓN SOPORTE TELEFÓNICO POSTVENTA

COLOMBIA

UPS Interactivas, UPS Online (1 a 3 KVA), Reguladores y Protectores:	322 339 0675
UPS Bifásicas, Trifásicas y Variadores:	310 751 9763
Equipos de Generación Fotovoltaica:	321 310 7706

ECUADOR

Reguladores, Protectores, UPS Online (1 a 3 kVA), UPS Interactivas, UPS Bifásicas y Trifásicas, Equipos de Generación Fotovoltaica y Variadores:	098 852 5164

TIEMPOS DE RESPUESTA

Todo equipo ingresado por garantía será atendido según el orden de recepción en nuestro laboratorio técnico.

Los tiempos estimados de atención en laboratorio para diagnóstico, reparación y despacho se gestionarán conforme a los niveles de servicio (SLA) definidos en esta política y podrán variar según la complejidad del diagnóstico, disponibilidad de repuestos, necesidad de intervención en sitio y demás condiciones técnicas del servicio.

En cumplimiento de la normativa de protección al consumidor aplicable en Colombia y Ecuador, estas políticas pueden ser consultadas en el sitio web de POWEST **https://powest.com**. Cualquier duda será atendida a través de nuestros canales de contacto.

Las solicitudes de atención de un servicio Postventa deben ser reportadas a nuestros ejecutivos comerciales para iniciar su proceso.

Email: **servicioalcliente@powest.com**
Colombia PBX: +57 (1) 5709000 Ext. 5002
cel. 320 3266267 - Ecuador 0994294690