

OPERACIÓN

Proceso de Reclamaciones

Cómo abrir, dar seguimiento y cerrar una reclamación de servicio.

Versión	2026-05-05.5
Fecha de emisión	5 de mayo de 2026
Jurisdicción	Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Contacto	legal@solarprotect.us

Aviso: Solar Protect ofrece planes de servicio extendido y garantía limitada sobre sistemas solares y de almacenamiento. No es póliza de seguro de propiedad ni reemplaza la garantía del fabricante o del instalador. Sujeto a términos, condiciones, límites, deducibles y exclusiones del contrato vigente.

1. Apertura

Toda reclamación se inicia desde el portal del cliente o desde el formulario público en /reclamaciones. Se asigna número de caso y entra al estado **Recibido**.

2. Tiempos de respuesta (SLA)

Prioridad	Primera respuesta	Definición
Crítica	4 horas	Sistema fuera de servicio o riesgo de seguridad.
Alta	24 horas	Pérdida significativa de producción o batería sin respaldo.
Normal	72 horas	Falla que no impide la operación general.
Baja	7 días	Consultas, ajustes menores o mejoras opcionales.

3. Estados de reclamación

- **Recibido:** caso ingresado al sistema con número.
- **En revisión:** verificación de plan, contrato y elegibilidad.
- **Esperando documentos:** solicitud puntual de evidencia.
- **Diagnóstico remoto:** triage técnico con sistema y, si aplica, fabricante.
- **Visita programada:** instalador certificado con fecha y ventana.
- **En evaluación de cobertura:** confirmación de qué cubre el plan.
- **RMA solicitado:** reemplazo o reparación al fabricante (depende del fabricante).
- **Aprobado / Rechazado:** con explicación escrita en caso de rechazo.
- **En reparación / Cerrado:** trabajos ejecutados y caso documentado.

4. Documentos requeridos

- Número de contrato o certificado.
- Fotos claras del equipo afectado y de la pantalla del monitoreo.
- Marca y modelo del componente.
- Lectura del estado de conectividad y monitoreo.

5. Canales de contacto

Portal del cliente · /reclamaciones · reclamaciones@solarprotect.us. Toda comunicación queda registrada en el expediente del caso.