

## LEGAL

# Términos del Servicio

Marco contractual completo de Solar Protect para clientes residenciales y comerciales en Puerto Rico.

|                         |                                      |
|-------------------------|--------------------------------------|
| <b>Versión</b>          | 2026-05-05.5                         |
| <b>Fecha de emisión</b> | 5 de mayo de 2026                    |
| <b>Jurisdicción</b>     | Estado Libre Asociado de Puerto Rico |
| <b>Contacto</b>         | 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. Naturaleza del producto

Solar Protect ofrece planes de servicio extendido y garantía limitada (*extended service contracts*) sobre sistemas fotovoltaicos y de almacenamiento. **No es:** (i) seguro de propiedad, (ii) seguro de hogar/hazard, (iii) garantía del fabricante, (iv) garantía de instalación. Solar Protect **complementa** estas coberturas y no las reemplaza.

## 2. Definiciones

- **Plan:** SP-30 Solar, SP-30 Total, SP-30 Battery o SP Comercial.
- **Forma de pago:** Mensual, Anual o Pago único.
- **Sistema:** instalación PV y/o de almacenamiento cubierta.
- **AVL:** Approved Vendor List — lista viva de equipos, marcas, instaladores y proveedores aprobados.
- **Equipo elegible:** componente listado en la AVL vigente.
- **Batería elegible:** batería de la AVL, instalada por contratista certificado, con seriales registrados y monitoreo activo.
- **Capacidad utilizable:** capacidad efectiva medida por el sistema de monitoreo aprobado.
- **Sello de garantía:** sello físico/digital aplicado por el instalador autorizado.
- **Conectividad continua:** sistema conectado a Internet sin interrupciones mayores a 30 días consecutivos.
- **Reclamación:** solicitud formal de servicio o reemplazo bajo el plan.
- **Deducible:** monto a cargo del Cliente por reclamación, según el plan (puede ser \$0).
- **Vigencia:** período de cobertura según la forma de pago seleccionada.
- **Página de declaraciones:** resumen de cobertura emitido con cada contrato.

## 3. Planes y formas de pago

Solar Protect ofrece **4 planes x 3 formas de pago**. La cobertura depende del plan, no de la forma de pago. La forma de pago determina la vigencia y la modalidad de cancelación.

- **SP-30 Solar:** sistemas PV residenciales sin batería.
- **SP-30 Total:** sistemas PV + batería residenciales.
- **SP-30 Battery:** sistemas residenciales solo de almacenamiento.
- **SP Comercial:** comercial / industrial / multifamiliar conforme al anexo técnico-comercial.

## 4. Cobertura limitada de batería

- **Umbral de activación:** capacidad utilizable cae al 50%.

- **Referencia de tiempo:** el umbral suele observarse alrededor del año 10 (ilustrativo).
- **Reemplazos incluidos:** un (1) reemplazo limitado por batería elegible.
- **Equipo de reemplazo:** idéntico cuando esté disponible; en su defecto, equipo equivalente de la AVL vigente.
- **El reemplazo no reinicia el término del contrato.**

## 5. Exclusiones generales

No están cubiertos: eventos climáticos extremos, vandalismo, incendio, falla del techo, intervenciones por terceros no autorizados, modificaciones sin aprobación, equipos no listados en la AVL, daños cosméticos que no afecten producción, lucro cesante, gastos de electricidad alterna, ni cualquier daño indirecto o consecuencial.

## 6. Obligaciones del Cliente

- Mantener el sistema accesible para inspección y mantenimiento.
- Permitir el monitoreo del inversor y la batería durante toda la vigencia.
- **Conectividad continua a Internet:** interrupciones > 30 días pueden anular la garantía.
- **Sellos de garantía:** no remover ni alterar sin autorización escrita previa.
- Operar el sistema únicamente con Equipo elegible (AVL).
- Estar al corriente de pagos en planes Mensual o Anual.

## 7. Reclamaciones y SLA

Toda reclamación se inicia desde el portal del cliente o el formulario de Reclamaciones. Tiempos máximos de primera respuesta: **Crítica 4 h, Alta 24 h, Normal 72 h, Baja 7 días.**

## 8. Pagos, cancelación y reembolsos

- **Pago único:** 30 días naturales para reembolso completo desde la firma.
- **Anual:** reembolso proporcional de meses no consumidos.
- **Mensual:** cancelación en cualquier momento sin reembolso del mes en curso.
- Falta de pago > 30 días suspende cobertura; > 60 días la cancela.

## 9. Transferencia

Planes en Pago único son transferibles sin costo previa notificación dentro de 30 días posteriores a la venta. Mensual y Anual transferibles previa evaluación.

## 10. Límites de responsabilidad

La responsabilidad máxima agregada de Solar Protect bajo cualquier plan no excederá el valor de reposición de los componentes cubiertos más los costos razonables de mano de obra. Se excluyen daños indirectos, consecuenciales, lucro cesante y daño moral.

## 11. Fuerza mayor

Solar Protect no responde por incumplimientos derivados de huracanes, terremotos, inundaciones, conflictos armados, pandemias, interrupciones de cadena de suministro o decisiones gubernamentales.

## 12. Modificaciones

Solar Protect puede modificar estos términos con previo aviso de 30 días. Cambios sustanciales dan derecho a cancelar con reembolso proporcional.

## 13. Ley aplicable y jurisdicción

Estos términos se rigen por las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Disputas: mediación voluntaria y, en su defecto, tribunales competentes de PR. Sujeto a revisión bajo DACO y la Oficina del Comisionado de Seguros cuando aplique.

## 14. AVL

La lista vigente de equipos, marcas, instaladores y proveedores aprobados está publicada en /avl. La AVL es viva y puede actualizarse en cualquier momento.

## 15. Contacto

Solar Protect — [legal@solarprotect.us](mailto:legal@solarprotect.us) — [solarprotect.us](https://solarprotect.us)