

# Solar Protect

## Contrato de plan de servicio extendido y garantía limitada

Versión 2026-05-05.5

Vigente desde: 5 de mayo de 2026

solarprotect.us · legal@solarprotect.us

*Estado Libre Asociado de Puerto Rico*

Solar Protect ofrece planes de servicio extendido y garantía limitada sobre sistemas solares fotovoltaicos y de almacenamiento de energía. NO es seguro de propiedad, ni seguro de hogar, ni la garantía del fabricante o del instalador; las complementa. Sujeto a términos, condiciones, límites, deducibles y exclusiones.

## **Tabla de contenidos**

1. Naturaleza del producto y aviso regulatorio
2. Partes y datos del contrato
3. Definiciones
4. Planes y formas de pago
5. Cobertura por plan
6. Cobertura limitada de batería
7. Equipo de reemplazo y AVL
8. Exclusiones generales
9. Exclusiones específicas de batería
10. Obligaciones del cliente
11. Sellos de garantía y conectividad
12. Pagos, cancelación y reembolsos
13. Suspensión y terminación
14. Deducibles, límites y responsabilidad máxima
15. Procedimiento de reclamación
16. Tiempos de respuesta (SLA)
17. Transferencia y cambio de propietario
18. Garantías de fabricante e instalador
19. Limitación de responsabilidad
20. Indemnización
21. Fuerza mayor
22. Modificaciones del contrato
23. Privacidad y protección de datos
24. Comunicaciones
25. Resolución de disputas y arbitraje
26. Ley aplicable y jurisdicción
27. Naturaleza regulatoria
28. AVL y equipos aprobados
29. Disposiciones generales
30. Aceptación, firma y contacto

## **1. Naturaleza del producto y aviso regulatorio**

Solar Protect ofrece planes de servicio extendido y garantía limitada (extended service contracts) sobre sistemas solares fotovoltaicos y de almacenamiento de energía instalados en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Solar Protect NO es: (i) una póliza de seguro de propiedad; (ii) un seguro de hogar o riesgo (hazard insurance); (iii) la garantía del fabricante de los equipos; ni (iv) la garantía de instalación del contratista. Solar Protect complementa estas coberturas y no las reemplaza.

Este documento constituye el contrato vinculante entre Solar Protect y el Cliente identificado en la propuesta o portal, conjuntamente con los Términos y Condiciones publicados en [solarprotect.us/terminos](http://solarprotect.us/terminos) (versión 2026-05-05.5) y la AVL vigente publicada en [solarprotect.us/avl](http://solarprotect.us/avl).

## **2. Partes y datos del contrato**

Proveedor: Solar Protect (en adelante 'Solar Protect', 'Nosotros').

Cliente: persona natural o jurídica identificada en la propuesta firmada y/o el portal del cliente.

Sistema cubierto: instalación solar fotovoltaica y/o de almacenamiento descrita en el anexo técnico, identificada por seriales de inversor, batería, paneles y demás componentes registrados.

Plan contratado: SP-30 Solar, SP-30 Total, SP-30 Battery o SP Comercial, según elección del Cliente.

Forma de pago: Mensual, Anual o Pago único, según se seleccione al contratar.

Vigencia: período de cobertura del plan según la forma de pago seleccionada y reflejada en el certificado.

### **3. Definiciones**

Plan: servicio extendido contratado por el Cliente.

Sistema: instalación solar fotovoltaica y/o de almacenamiento cubierta bajo el plan.

Cliente: persona natural o jurídica titular del plan.

Instalador autorizado: empresa certificada por Solar Protect e incluida en la AVL vigente.

AVL (Approved Vendor List): lista viva de equipos, marcas, instaladores y proveedores aprobados, publicada en [solarprotect.us/avl](http://solarprotect.us/avl). Puede actualizarse en cualquier momento; la versión publicada prevalece.

Equipo elegible: componente listado en la AVL vigente al momento de contratar o de un reemplazo.

Batería elegible: batería listada en la AVL, instalada por contratista certificado, con seriales registrados y monitoreo activo.

Capacidad utilizable: capacidad efectiva de la batería medida por el sistema de monitoreo aprobado.

Sello de garantía: sello físico o digital aplicado por el instalador autorizado al equipo cubierto.

Conectividad continua: requisito de mantener el 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 del plan según la forma de pago seleccionada.

## **4. Planes y formas de pago**

Solar Protect ofrece cuatro (4) planes: SP-30 Solar, SP-30 Total, SP-30 Battery y SP Comercial. Cada plan está disponible en tres (3) formas de pago: Mensual, Anual o Pago único.

El plan, la forma de pago, la vigencia, los precios y los deducibles se reflejan en la propuesta firmada por el Cliente y en el certificado emitido por Solar Protect.

Los precios pueden ajustarse por inflación, cambios regulatorios o cambios en costos de equipos para futuras renovaciones; los precios contratados se respetan durante la vigencia activa.

## **5. Cobertura por plan**

SP-30 Solar: sistemas fotovoltaicos residenciales sin batería. Cubre paneles, inversor o microinversores, optimizadores, racking, cableado fotovoltaico y mano de obra de servicio sobre Equipo elegible.

SP-30 Total: sistemas fotovoltaicos residenciales con batería. Incluye todo lo de SP-30 Solar más Batería elegible bajo las reglas de la Sección 6.

SP-30 Battery: sistemas residenciales solo de almacenamiento (batería + inversor híbrido o gateway). Cobertura sobre Batería elegible bajo las reglas de la Sección 6.

SP Comercial: sistemas comerciales, industriales y multifamiliares. Cobertura conforme al anexo técnico-comercial firmado, AVL comercial y al alcance del proyecto.

## **6. Cobertura limitada de batería**

Umbral de activación: la cobertura se activa cuando el diagnóstico confirma que la capacidad utilizable de la Batería elegible cae al cincuenta por ciento (50%) o menos.

Referencia de tiempo: con base en curvas típicas de degradación, este umbral suele observarse alrededor del año 10. La referencia de año es ilustrativa; el detonante operativo es el porcentaje del 50%.

Reemplazos incluidos: un (1) reemplazo limitado por Batería elegible durante la vigencia del contrato.

Limitaciones: no es reemplazo ilimitado ni garantía de capacidad absoluta. Una vez ejecutado el reemplazo cubierto, no se contemplan reemplazos adicionales bajo el mismo plan para esa batería.

Requisitos: monitoreo continuo activo, conectividad continua, documentación de instalación y mantenimiento al día.

## **7. Equipo de reemplazo y AVL**

El reemplazo se realizará con equipo idéntico cuando esté disponible.

Si no hay equipo idéntico disponible, Solar Protect podrá usar equipo de la AVL vigente con capacidad, función y calidad razonablemente equivalentes.

Si la reparación o el reemplazo no son comercialmente viables, Solar Protect podrá emitir un crédito o reembolso limitado al valor del componente según el contrato.

El reemplazo no reinicia el término del contrato.

El componente reemplazado pasa a ser propiedad de Solar Protect o del proveedor designado.

## **8. Exclusiones generales**

No están cubiertos: daños por eventos climáticos extremos (huracanes, tornados, inundaciones, granizo, descargas atmosféricas directas), vandalismo, incendio, falla del techo o estructura, intervenciones por terceros no autorizados, modificaciones al sistema 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.

Tampoco se cubren componentes de la red eléctrica, transformadores externos, medidores de la utility, ni daños provocados por sobre-voltajes de la red cuando no exista protección certificada instalada.

## **9. Exclusiones específicas de batería**

No se cubren: reemplazos adicionales después del primer reemplazo, baterías sin documentación o no aprobadas, fallas por mal uso, alteración o instalación incorrecta, sobre-descarga prolongada, pérdida de monitoreo o eventos cubiertos por la garantía vigente del fabricante.

## **10. Obligaciones del cliente**

Mantener el sistema accesible para inspección y mantenimiento.

No autorizar intervenciones por terceros sin aprobación previa de Solar Protect.

Permitir el monitoreo del inversor y de la batería durante toda la vigencia del plan.

Notificar fallas tan pronto como se detecten.

Estar al corriente de pagos en planes Mensual o Anual.

Operar el sistema únicamente con Equipo elegible (AVL).

## **11. Sellos de garantía y conectividad**

Sellos de garantía: el Cliente no debe remover, alterar ni manipular los sellos de garantía aplicados por instaladores autorizados al equipo cubierto. Su remoción sin autorización escrita previa de Solar Protect resultará en la anulación inmediata de la garantía sobre el componente afectado.

Conectividad continua: el Cliente debe mantener el sistema conectado a Internet de forma continua. Períodos sin conectividad superiores a treinta (30) días consecutivos pueden resultar en la anulación de la garantía, al impedir el monitoreo, diagnóstico y validación de cobertura.

## **12. Pagos, cancelación y reembolsos**

Pago único: 30 días naturales para reembolso completo desde la firma.

Anual: reembolso proporcional por meses no consumidos.

Mensual: cancela en cualquier momento sin reembolso del mes en curso.

Falta de pago superior a 30 días suspende la cobertura; superior a 60 días la cancela.

### **13. Suspensión y terminación**

Solar Protect podrá suspender o terminar el contrato por: (i) falta de pago conforme a la Sección 12; (ii) intervenciones no autorizadas; (iii) operación con equipos no aprobados; (iv) violación material de las obligaciones del Cliente.

El Cliente podrá terminar el contrato en cualquier momento conforme a la Sección 12.

## **14. Deducibles, límites y responsabilidad máxima**

El deducible aplicable y los límites por reclamación y por vigencia se establecen en el contrato firmado y en el certificado emitido.

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.

## **15. Procedimiento de reclamación**

Toda reclamación se inicia desde el portal del cliente o el formulario de Reclamaciones en [solarprotect.us/reclamaciones](https://solarprotect.us/reclamaciones).

El Cliente debe proveer: número de contrato o certificado, descripción de la falla, fotos o evidencias y disponibilidad para inspección.

Solar Protect coordinará el diagnóstico técnico, validará cobertura, gestionará la garantía de origen del fabricante cuando aplique y, de proceder, ejecutará la reparación o el reemplazo conforme a la Sección 7.

## **16. Tiempos de respuesta (SLA)**

Acuse de recibo: dentro de 24 horas hábiles.

Diagnóstico inicial: dentro de 5 días hábiles desde la inspección.

Resolución: dependerá de la disponibilidad del componente y de la respuesta del fabricante en garantías de origen.

Solar Protect comunicará el plan de resolución y mantendrá al Cliente informado.

## **17. Transferencia y cambio de propietario**

Planes en Pago único son transferibles al nuevo propietario del inmueble sin costo, previa notificación dentro de los 30 días posteriores a la venta y firma del formulario de transferencia.

Planes Mensual y Anual son transferibles previa evaluación.

## **18. Garantías de fabricante e instalador**

Solar Protect no reemplaza ni altera las garantías de fábrica de los equipos ni la garantía de instalación del contratista; las complementa.

Cuando una falla esté cubierta por garantía de fabricante o instalador, Solar Protect gestionará el reclamo correspondiente y aplicará su cobertura sobre lo no cubierto por esas garantías de origen, conforme al alcance del plan.

## **19. Limitación de responsabilidad**

Solar Protect no responde por daños indirectos, consecuenciales, lucro cesante, daño moral, ni por interrupciones del servicio eléctrico de la red.

La responsabilidad total bajo este contrato no excederá lo establecido en la Sección 14.

## **20. Indemnización**

El Cliente acepta indemnizar y mantener indemne a Solar Protect, sus afiliadas, empleados, agentes y proveedores autorizados, frente a cualquier reclamo, pérdida o daño derivado de: (i) uso del sistema en violación de este contrato; (ii) intervenciones por terceros no autorizados; (iii) información falsa o incompleta provista por el Cliente.

## **21. Fuerza mayor**

Solar Protect no es responsable por incumplimientos derivados de eventos fuera de su control, incluyendo huracanes, terremotos, inundaciones, conflictos armados, pandemias, interrupciones de cadena de suministro o decisiones gubernamentales.

## **22. Modificaciones del contrato**

Solar Protect puede modificar estos términos con previo aviso de 30 días por correo al Cliente.

Cambios sustanciales dan derecho al Cliente a cancelar con reembolso proporcional conforme a la Sección 12.

## **23. Privacidad y protección de datos**

Solar Protect trata los datos personales conforme a la Política de Privacidad publicada en [solarprotect.us/privacidad](https://solarprotect.us/privacidad).

Los datos de monitoreo del sistema se utilizan para validar cobertura, prevenir fallas y mejorar el servicio. No se venden a terceros.

## **24. Comunicaciones**

Las comunicaciones oficiales se realizan al correo registrado por el Cliente y a través del portal.

El Cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto.

## **25. Resolución de disputas y arbitraje**

Las partes intentarán resolver cualquier disputa de buena fe mediante negociación directa por al menos treinta (30) días.

De no resolverse, las partes acuden a mediación. Si la mediación falla, la disputa se resolverá ante los tribunales competentes de Puerto Rico, salvo que ambas partes acuerden por escrito someterla a arbitraje vinculante.

## **26. Ley aplicable y jurisdicción**

Este contrato se rige por las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de Puerto Rico.

## **27. Naturaleza regulatoria**

Este producto es un contrato de servicio extendido y garantía limitada sobre equipos solares y de almacenamiento. No es una póliza de seguro de propiedad ni un seguro de hogar.

El Cliente conserva todos los derechos que le otorga la legislación de protección al consumidor del Estado Libre Asociado de Puerto Rico aplicable a contratos de servicio.

## **28. AVL y equipos aprobados**

La lista vigente de equipos, marcas, instaladores y proveedores aprobados está disponible en [solarprotect.us/avl](https://solarprotect.us/avl).

La AVL es viva y puede actualizarse en cualquier momento; la versión publicada prevalece.

## **29. Disposiciones generales**

Acuerdo íntegro: este contrato, junto con los Términos y la AVL, constituye el acuerdo íntegro entre las partes y reemplaza cualquier acuerdo anterior sobre la misma materia.

Divisibilidad: si alguna cláusula resulta inválida o inejecutable, el resto del contrato permanecerá en pleno vigor.

Renuncia: la falta de ejercicio de un derecho no constituye renuncia al mismo.

Cesión: Solar Protect podrá ceder este contrato a una afiliada o sucesora sin afectar los derechos del Cliente.

Encabezados: los títulos de las secciones son solo de referencia y no afectan la interpretación del contrato.

### **30. Aceptación, firma y contacto**

Al contratar cualquier plan, el Cliente acepta íntegramente este contrato, los Términos y Condiciones publicados en [solarprotect.us/terminos](https://solarprotect.us/terminos) y la AVL vigente.

Solar Protect — [legal@solarprotect.us](mailto:legal@solarprotect.us) — [solarprotect.us](https://solarprotect.us) — Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

## **Firmas**

Las partes manifiestan que han leído, entendido y aceptado este contrato en su totalidad, incluyendo los Términos y Condiciones publicados en [solarprotect.us/terminos](https://solarprotect.us/terminos) (versión 2026-05-05.5) y la AVL vigente publicada en [solarprotect.us/avl](https://solarprotect.us/avl).

### **Por el Cliente**

---

Nombre, firma y fecha

### **Por Solar Protect**

---

Nombre, firma y fecha