

Alcance Marco Sistema con Paneles solares

Proenergy establece los siguientes alcances una vez que entrega un sistema con paneles solares.

Sistema de Paneles solares

Sistema de paneles solares Operación y mantenimiento: El sistema de paneles solares es automático se pone en operación y apagado de manera autónoma, por lo que el cliente no requiere manipularlo ni programarlo, en caso de una manipulación no autorizada de los valores de programación o conexión del sistema, es responsabilidad del cliente ponerse en contacto con Proenergy para agendar una cita para revisión a costo del cliente.

La operación del sistema es responsabilidad del cliente, salvo que se contrate póliza de operación y mantenimiento. Es necesario revisarlo al menos una vez por semana para comprobar que el sistema está operando de manera correcta. En caso de no reportar oportunamente un fallo, Proenergy se libera de cualquier responsabilidad de generación, operación y ahorros comprometidos establecidos en el contrato o cotización firmada. El servicio de mantenimiento preventivo para un sistema fotovoltaico interconectado a la red es mínimo una vez cada 12 meses o según se requiera, ese servicio no viene incluido, por lo que es responsabilidad del cliente solicitar la cotización y contratar el servicio oportunamente para que Proenergy lo agende de acuerdo a su calendario de obra, de no realizar el mantenimiento pertinente al sistema, Proenergy se libera de cualquier responsabilidad de generación, operación y ahorros comprometidos establecidos en contrato o cotización firmada.

Monitoreo remoto del sistema

El monitoreo del sistema requiere una señal de internet inalámbrico/alámbrico fuerte y constante para brindar los datos de generación, alertas, reportes, entre otros; es responsabilidad total del cliente brindar las condiciones de conexión inalámbrica/alámbrica para la correcta operación del sistema, el cliente cuenta con 30 días naturales después de haber recibido su sistema a entera satisfacción para reportar cualquier inconveniente de conexión o programación, de no hacerlo, cualquier revisión de inversores o conexión a internet por errores en el reporte de generación del sistema, cambio de clave de internet o algún otro de ésta índole tendrán un costo al cliente. El cliente deberá contratar un servicio de revisión con Proenergy para determinar las acciones que se consideren pertinentes para corregir el desperfecto. Por otro lado, la operación, configuración y mantenimiento de la plataforma web de monitoreo no son responsabilidad de Proenergy, cada marca de inversor es responsable directo de su plataforma, funciones y datos que administra. La manipulación incorrecta del inversor o antena de conexión a internet, vandalismo, daño por mal uso entre otros no imputables a



la instalación del sistema no entran dentro del servicio de garantía en el monitoreo del sistema.

Póliza de operación y Mantenimiento de sistemas con paneles solares.

Al contratar este servicio con Proenergy, el cliente contará con los servicios y tiempos marcados en la póliza de contratación, nada que no esté considerado dentro de ella será responsabilidad de Proenergy.

El vandalismo, daños físicos parcial o total al sistema o monitoreo producto de desastres naturales no se consideran dentro del alcance de atención, la generación de energía y operación del sistema estarán sujetas a la operación de la línea eléctrica de su suministrador cuando el sistema de paneles sea interconectado, quedando Proenergy exento de cualquier responsabilidad por pérdida de energía, generación o cobro por parte del suministrador de energía.

Los contactos de Proenergy están activos para brindar el apoyo al cliente, teléfono de oficina: 222 409 12 12 o 409 12 00, correo electrónico: contacto@proenergy.com.mx, la dirección es Nogal 22, Col. Arboledas de Guadalupe. Puebla. Puebla. Para cualquier duda o aclaración se solicita que tenga a la mano su comprobante de compra.

Dirección General