

# PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL REGISTRO DE PRODUCTOS FRONIUS EN SOLAR.WEB

## ¿POR QUÉ TENGO QUE REGISTRARME?

### ¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS?

/ Durante los dos primeros años puede disfrutar de la garantía Fronius Plus estándar. Si el titular de la instalación registra su producto online éste obtendrá una ampliación de la garantía de forma gratuita.

### ¿QUIÉN PUEDE REGISTRAR EL PRODUCTO?

/ El contrato de garantía se produce entre Fronius y el titular de la garantía (propietario del sistema instalado). Debido a esta relación directa, el sistema tiene que ser registrado por el titular de la garantía utilizando sus credenciales para iniciar sesión en Solar.web. El registro se puede realizar por un tercero, siempre que el titular de la garantía lo autorice. El incumplimiento de estas obligaciones puede ser sancionado. Por favor asegúrese de tener la información completa y correcta, de lo contrario la garantía quedará inválida.

### ¿CÓMO PUEDO REGISTRARME?

/ Entre en [www.solarweb.com](http://www.solarweb.com) y haga clic en el símbolo de registro en la esquina superior derecha. Nuestra guía de registro es de gran ayuda y las instrucciones son muy claras.

## SOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

### ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR EL NÚMERO DE SERIE DE MI INVERSOR?

/ Los números de serie se pueden ver en la etiqueta de especificación del inversor (ver imagen).



		Model No.	Fronius IG Plus 55V-2
<a href="http://www.fronius.com">www.fronius.com</a>		Part No.	4.210.028
		Ser. No.	08151405
CE	D	UAC nom.	2~ NPE 400/230 V / 50 Hz
		UAC max.	10.9 A
D	OVC 3	Strom / Smax.	5000 VA
		cos φ	1
N 28324	OVC 2	UAC MPP	230 - 500 V
		UAC max. (10°C, 1000W/m²)	400 V
		Strom max. / I <sub>sc</sub> PV	22.9 A / 34.4 A
IEC 62109-1/-2 / EN 61000-3-2/-3 / EN 61000-6-2/-3			
IP 54 Safety Class 1			

### NO PUEDO REGISTRAR MI INVERSOR. EL NÚMERO DE SERIE NO ES ACEPTADO, APARECE EL SIGUIENTE MENSAJE DE ERROR: "EL NÚMERO DE SERIE INDICADO NO ES VÁLIDO"

/ Por favor vuelva a comprobar su número de serie. Los números de serie Fronius están compuestos por 8 dígitos, cualquier número adicional como /xx no es necesario.

## MI INVERSOR YA ESTÁ REGISTRADO PERO NO PUEDO IMPRIMIR MI CERTIFICADO

/ En este caso, por favor póngase en contacto con su instalador (o persona de contacto) quien hizo el registro del inversor.



## MENSAJE DE ERROR "EL INVERSOR YA ESTÁ REGISTRADO. FALLO EN EL REGISTRO"

/ Por favor contacte con su instalador Fronius.

## NO SE PUEDE ELEGIR UNA AMPLIACIÓN DE GARANTÍA EN NINGUNA DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES:

- / El número de serie en particular ya tiene asignada una extensión de garantía.
- / El inversor fue entregado hace más de 30 meses. Las opciones de una garantía completa sólo están disponibles para inversores registrados dentro de los 30 meses desde que se realizó la entrega por parte de Fronius.
- / El inversor tiene una potencia mayor a 27kW. En este caso, el registro no es posible.

## ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE LA GARANTÍA FRONIUS PLUS Y LA GARANTÍA FRONIUS?

- / La garantía Fronius Plus cubre los costes de los materiales, servicios y transporte.
- / La garantía Fronius solamente cubre los costes de los materiales. Más detalles en <http://bit.ly/1VGFMoQ>

## ¿HASTA CUÁNDO PUEDO HACER EL REGISTRO ONLINE?

/ El registro se puede hacer en cualquier momento. Dentro de los primeros 30 meses el cliente puede elegir la ampliación de garantía que desea.

## ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR LAS CONDICIONES DE GARANTÍA FRONIUS?

/ Las condiciones de garantía específicas de cada país están siempre disponibles en <http://bit.ly/1VGFMoQ>

## ¿SERÍA POSIBLE CONECTAR MI INVERSOR A UN SISTEMA FV EXISTENTE?

/ Sí, es posible conectar un inversor a un sistema FV existente. Por favor, inicie el proceso de registro después de la instalación.

## MI INVERSOR YA MUESTRA UN PERIODO DE GARANTÍA DE XX AÑOS. ¿TODAVÍA PUEDO REGISTRARLO?

/ En este caso, su equipo ya está registrado o se adquirió una extensión de garantía. Por tanto, no puede registrar el mismo equipo otra vez.

## HE COMETIDO UN ERROR DURANTE EL REGISTRO. ¿PUEDO BORRAR EL REGISTRO O CAMBIAR EL TIPO DE AMPLIACIÓN DE GARANTÍA ELEGIDO?

/ El registro es una decisión definitiva; una vez se haya realizado, no se puede modificar ni borrar.

## MI INVERSOR NO APARECERÁ EN LA LISTA "DISPOSITIVOS NO REGISTRADOS"

/ El inversor aparecerá en la lista una vez que la información es comunicada a Solar.web. Después de conectar el inversor puede tardar hasta 2 horas en aparecer en Solar.web.

## ¿DENTRO DE QUÉ PLAZO PUEDO COMPRAR UNA EXTENSIÓN DE GARANTÍA?

/ La ampliación de garantía se puede comprar hasta 30 meses después del envío por parte de Fronius. Después de comprar una ampliación de garantía, ya no es posible hacer el registro.

## **NO HE RECIBIDO EL LINK DE ACTIVACIÓN DE MI CUENTA SOLAR.WEB Y SI VUELVO A REGISTRARME APARECE EL SIGUIENTE MENSAJE: "CUENTA DE USUARIO/ DIRECCIÓN DE EMAIL YA EXISTE"**

/ Por favor vuelva a comprobar su bandeja de Spam o compruebe si existe algún error en su dirección de email. Si no consigue resolver el problema, póngase en contacto con Fronius.

## **COMO PROPIETARIO DEL SISTEMA, ¿CÓMO PUEDO HACER UNA RECLAMACIÓN EN PERIODO DE GARANTÍA?**

/ Debe contactar con su instalador en caso de necesitar cualquier tipo de servicio o mantenimiento.

## **¿CÓMO REALIZA UN INSTALADOR UNA RECLAMACIÓN EN PERIODO DE GARANTÍA?**

/ El instalador se pondrá en contacto con el equipo de Fronius.

## **HE OLVIDADO MI CONTRASEÑA**

/ Si ha olvidado su contraseña, puede restaurarla. Haga click en "¿Ha olvidado su contraseña?"

<https://www.solarweb.com/Account/PasswordForgotten> e introduzca su nombre o dirección de correo electrónico.

Le enviaremos un link que le llevará a la página donde podrá establecer una nueva contraseña.

## **NO SE HA CONTESTADO MI PREGUNTA**

/ Sentimos no haber podido resolver sus dudas.

Por favor póngase en contacto con el equipo de Fronius para obtener la ayuda necesaria.

/ Perfect Welding / Solar Energy / Perfect Charging

## **SOMOS TRES DIVISIONES CON UNA MISMA PASIÓN: SUPERAR LÍMITES.**

/ No importa si se trata de tecnología de soldadura, energía fotovoltaica o tecnología de carga de baterías, nuestra exigencia está claramente definida: ser líder en innovación. Con nuestros más de 3.000 empleados en todo el mundo superamos los límites y nuestras más de 1.000 patentes concedidas son la mejor prueba. Otros se desarrollan paso a paso. Nosotros siempre damos saltos de gigante. Siempre ha sido así. El uso responsable de nuestros recursos constituye la base de nuestra actitud empresarial.

Para obtener información más detallada sobre todos los productos de Fronius y nuestros distribuidores y representantes en todo el mundo visite [www.fronius.com](http://www.fronius.com)

v04 Nov 2014 ES

Fronius España S.L.U.  
Parque Empresarial LA CARPETANIA  
Miguel Faraday 2  
28906 Getafe (Madrid)  
España  
Teléfono +34 91 649 60 40  
Fax +34 91 649 60 44  
[pv-sales-spain@fronius.com](mailto:pv-sales-spain@fronius.com)  
[www.fronius.es](http://www.fronius.es)

Fronius International GmbH  
Froniusplatz 1  
4600 Wels  
Austria  
Teléfono +43 7242 241-0  
Fax +43 7242 241-953940  
[pv-sales@fronius.com](mailto:pv-sales@fronius.com)  
[www.fronius.com](http://www.fronius.com)