

Warunki gwarancji Hoymiles

- Administrowane przez Hoymiles Power Electronics Inc.

Niniejsza polityka jest zestawem zasad dla Programu wymiany dla produktów Hoymiles (model: HRSD-Plus, HOPT, HTrans, HTrans-Plus, HTrans-PlusA, DTU-TP), które są objęte gwarancją Hoymiles. Strony chcące uczestniczyć w Programie Wymiany muszą przestrzegać procedur i wymagań określonych w niniejszej polityce. Hoymiles może, według własnego uznania, odrzucić wymianę każdej jednostki, która nie została zwrócona zgodnie z niniejszymi zasadami.

1. Roszczenia gwarancyjne

Standardowy okres gwarancji dla HRSD-Plus, HOPT: **25 lat**;

HTrans, HTrans-Plus, HTrans-PlusA: **10 lat**;

DTU-TP: **2 lata**.

- Okres gwarancyjny rozpoczyna się od wcześniejszej z następujących dat ("Data rozpoczęcia gwarancji"): (i) 4 miesiące od daty wysłania Urządzenia z Hoymiles; oraz (ii) od daty instalacji urządzenia ("Data rozpoczęcia gwarancji"). W przypadku Urządzeń wbudowanych w moduły, okres gwarancji nie może przekraczać maksymalnej wartości (1) okresu gwarancji na produkt dla modułu PV oraz (2) okresów gwarancji na moc modułu PV podanych przez odpowiedniego producenta modułu.
- Ograniczona gwarancja nie dotyczy elementów pomocniczych, które należy traktować jako oddzielne od Urządzenia, na przykład okablowania, wyłączników, bezpieczników, przewodów i złączy dostarczonych przez Hoymiles lub innych producentów. Niektóre komponenty mogą być objęte oddzielną gwarancją producenta.
- Gwarancja dotyczy pierwotnego nabywcy produktu Hoymiles i jest przenoszona tylko wtedy, gdy produkt pozostaje zainstalowany w pierwotnym miejscu użytkowania. Niniejsza polityka gwarancyjna dotyczy tylko urządzeń (modelu: HRSD-Plus, HOPT, HTrans, HTrans-Plus, HTrans-PlusA, DTU-TP), które są instalowane przez odpowiednio wykwalifikowanego profesjonalistę. Polityka gwarancyjna traci ważność w przypadku, gdy produkty są sprzedawane wtórnie za pośrednictwem nielicencjonowanych kanałów sprzedaży. W celu przeniesienia własności gwarancji należy skontaktować się z Hoymiles pod adresem service@hoymiles.com z podaniem autoryzacyjnego adresu e-mail poprzedniego właściciela.

Uwaga:

Jeśli dana osoba jest prywatnym użytkownikiem końcowym, w przypadku jakichkolwiek problemów związanych z gwarancją, prosimy w pierwszej kolejności skontaktować się z instalatorem. Hoymiles będzie współpracowało bezpośrednio z instalatorem w celu wymiany wadliwego urządzenia, jeżeli zostanie ono uznane za kwalifikujące się do wymiany zgodnie z warunkami Programu Wymiany. Polityka gwarancyjna przedstawiona w niniejszym dokumencie stanowi gwarancję wymiany produktu i nie obejmuje kosztów instalacji i oddania do eksploatacji. Jeśli pierwotna firma instalacyjna zaprzestała działalności, prosimy o kontakt z odpowiednio wykwalifikowanym instalatorem w celu zorganizowania kontroli na miejscu.

2. Ograniczona odpowiedzialność

Z zastrzeżeniem warunków określonych poniżej, Hoymiles gwarantuje, że towary będą zasadniczo odpowiadać specyfikacji w momencie dostawy i będą wolne od wad materiałowych.

W przypadku uszkodzeń związanych z przyczynami wymienionymi poniżej, roszczenia gwarancyjne nie będą uznawane ani akceptowane. Roszczenia dotyczące wad spowodowanych następującymi czynnikami nie są objęte zobowiązaniami gwarancyjnymi Hoymiles:

- a. Siła wyższa (szkody spowodowane przez burzę, uderzenie pioruna, przepięcie, pożar, powódź; przyczyny społeczne, takie jak wojna, zamieszki, interwencja rządu, strajki, embargo, warunki rynkowe itp.).

- b. Niewłaściwe lub niezgodne z przepisami użytkowanie.
- c. Nieprawidłowa instalacja, uruchomienie, rozruch lub eksploatacja (wbrew wskazówkom zawartym w instrukcji instalacji dołączonej do każdego produktu).
- d. Nieodpowiednia wentylacja i cyrkulacja powodująca minimalizowanie chłodzenia i naturalnego przepływu powietrza.
- e. Instalacja w środowisku korozyjnym.
- f. Uszkodzenia podczas transportu.
- g. Nieautoryzowane próby naprawy.
- h. Nieuprawniony demontaż i ponowna instalacja.
- i. Normalne zużycie estetyczne, w tym przebarwienia i zadrapania.
- j. Uszkodzenia powodowane przez wady innych komponentów instalacji solarnej.

Ponadto, jeśli oryginalne znaki identyfikacyjne (w tym znak towarowy i numer seryjny) produktu zostały uszkodzone, zmienione lub usunięte. Ograniczona gwarancja nie obejmuje kosztów związanych z demontażem, instalacją lub usuwaniem usterek w systemach elektrycznych klienta. Ograniczona gwarancja nie wykracza poza pierwotny koszt produktów Hoymiles.

Niniejsza gwarancja nie obejmuje części, materiałów lub urządzeń nie wyprodukowanych przez Hoymiles, w odniesieniu do których klientowi przysługuje jedynie prawo do skorzystania z takiej gwarancji lub rękojmi, jaka została udzielona Hoymiles przez producenta.

Niniejsza gwarancja nie obejmuje wad kosmetycznych lub powierzchniowych, wgnieceń, śladów lub zadrapań, które nie mają wpływu na prawidłowe funkcjonowanie produktu.

Roszczenia kupującego, które wykraczają poza warunki gwarancji określone w niniejszym dokumencie, nie są objęte gwarancją, o ile Hoymiles nie podlega odpowiedzialności ustawowej. W takich przypadkach prosimy o kontakt z firmą, która sprzedała produkt. Ostateczne roszczenia zgodnie z ustawą o odpowiedzialności za produkt pozostają nienaruszone.

Hoymiles nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niniejszej gwarancji (ani żadnych innych warunków gwarancji lub rękojmi), jeżeli całkowita cena za towar nie została zapłacona w terminie płatności.

Jeśli całe urządzenie zostanie wymienione w ramach gwarancji, a pozostały okres gwarancji wynosi więcej niż (\geq) 90 dni (licząc od daty otrzymania przez Hoymiles reklamacji), pozostały okres gwarancji zostanie przeniesiony na produkt na wymianę. Jeśli pozostały okres gwarancji jest krótszy niż ($<$) 90 dni, produkt na wymianę będzie objęty 90-dniową gwarancją liczoną od daty wysłania przez Hoymiles urządzenia na wymianę/naprawionego.

3. Usługa wymiany

Aby uzyskać usługę naprawy lub wymiany, albo kredyt lub zwrot pieniędzy (w zależności od przypadku). Każde urządzenie kwalifikujące się do wymiany w okresie gwarancyjnym zostanie wymienione na nowe lub odnowione, pod warunkiem przestrzegania zasad i warunków określonych w niniejszym dokumencie. Następujące pozycje muszą być udostępnione Hoymiles, aby wymiana mogła zostać dokonana zgodnie z niniejszą polityką:

Dane obejmują:

1. Model produktu
2. Numer seryjny produktu
3. Kod awarii
4. Uwaga dotycząca awarii

Dokumentacja obejmuje:

1. Kopia oryginalnej faktury zakupu
2. Szczegółowe informacje o całym systemie (np. schemat systemu)
3. Dokumentacja poprzednich roszczeń/zamiany (jeśli dotyczy)
4. RMA (wzór zostanie dostarczony przez Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles)

Hoymiles zastrzega sobie prawo do odrzucenia wniosku o wymianę, jeśli nie zostaną podane odpowiednie informacje.

Aby zamówić wymianę, należy skontaktować się z Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles.

E-mail: service@hoymiles.com

4. Odpowiedzialność Hoymiles

Po otrzymaniu wymaganych informacji wymienionych w punkcie 3 oraz po próbie rozwiązania problemu z pomocą klienta, Hoymiles nada klientowi unikalny numer sprawy. Numer ten będzie używany jako numer referencyjny dla wszelkiej komunikacji dotyczącej wymiany. Hoymiles wyśle urządzenie na wymianę w ciągu 3 dni roboczych do wskazanej lokalizacji klienta lub instalatora. Po otrzymaniu urządzenia na wymianę klient musi zwrócić rzekomo wadliwe urządzenie w takim samym opakowaniu jak urządzenie na wymianę, jeśli Hoymiles tego wymaga. Hoymiles dostarczy wszystkie etykiety, dokumentację i dane dotyczące transportu w celu zwrotu rzekomo wadliwego urządzenia. Hoymiles zastrzega sobie wszelkie prawa do odbioru wszystkich rzekomo wadliwych jednostek, jeśli uzna to za konieczne. Podczas wymiany i ponownego uruchomienia musi być dostępny wykwalifikowany instalator.

5. Odpowiedzialność instalatora

W przypadku awarii lub usterki urządzenia, instalator jest odpowiedzialny za bezpośrednią współpracę z Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles w celu ograniczenia zwrotu niesprawnego urządzenia. Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles współpracuje z instalatorem w celu usunięcia usterki lub komunikatu o usterce poprzez wsparcie telefoniczne lub bezpośrednie połączenie z komputerem. Uwaga: Aby zakwalifikować się do dalszej wymiany urządzenia, instalator musi najpierw skontaktować się z Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles i wypełnić obowiązki instalatora określone w punkcie 4 niniejszego dokumentu.

Podczas kontroli przez Hoymiles, jeżeli rzekomo wadliwy produkt zostanie uznany przez Hoymiles za niekwalifikujący się do wymiany zgodnie z niniejszymi zasadami, instalator musi przedstawić dowód ważnej gwarancji na produkt, prawidłowo wystawiony paragon oraz ważny numer sprawy dla urządzenia (podany przez Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles). W każdym przypadku instalator musi wysłać wymagane elementy do lokalnego magazynu Hoymiles lub magazynu lokalnego dystrybutora.

6. Opłata za inspekcję produktów, w których nie stwierdzono wad

Jeżeli rzekomo wadliwa jednostka zostanie zwrócona do Hoymiles zgodnie z niniejszą Polityką i zostanie uznana przez Hoymiles za wolną od wad, które kwalifikowałyby ją do wymiany zgodnie z niniejszą Polityką lub z powodu ograniczonej odpowiedzialności, o której mowa w punkcie 2, Hoymiles zastrzega sobie prawo do naliczenia zryczałtowanej opłaty za kontrolę w wysokości 100 USD (poza Europą) lub 100 EUR (w Europie) za jednostkę, plus koszty wysyłki i opakowania.

7. Procedura wymiany

Hoymiles musi otrzymać stosowną dokumentację, jak podano w punkcie 4. Ta procedura musi być przestrzegana, aby roszczenie gwarancyjne mogło być zgłoszone w ramach Programu Wymiany.

- a) Instalator musi skontaktować się z Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles i podać wymagane informacje, jak omówiono w punkcie 4. Jak opisano w punkcie 6, instalator skontaktuje się z Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles, aby spróbować znaleźć rozwiązanie bez konieczności wymiany produktu.
- b) Jeśli produkt zostanie uznany za wadliwy i będzie kwalifikował się do Programu Wymiany, Hoymiles utworzy numer sprawy dla produktu i poinformuje o tym instalatora.
- c) Hoymiles wyśle produkt na wymianę w ciągu 3 dni roboczych od utworzenia numeru sprawy. Urządzenie na wymianę zostanie wysłane na koszt Hoymiles do wskazanej lokalizacji klienta lub instalatora.
- d) Instalator zainstaluje urządzenie na wymianę i wykorzysta opakowanie do ponownego zapakowania wadliwego urządzenia.

- e) W przypadku wadliwego urządzenia, które musi zostać zwrócone przez Hoymiles, Hoymiles pokryje koszty odbioru i wysyłki wadliwego urządzenia z powrotem do Hoymiles, jak wyszczególniono w punkcie 5, a kupujący poniesie koszty wszelkich obowiązujących podatków od wartości dodanej. Klient lub instalator musi pomóc w procesie wysyłki. Jeżeli wymagana wadliwa jednostka nie zostanie zwrócona w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania jednostki na wymianę, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury dla odpowiedniego instalatora/dystrybutora opiewającej na koszt jednostki na wymianę.
- f) W przypadku brakującej lub wadliwej jednostki, która musi zostać zwrócona przez Hoymiles, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury dla odpowiedniego instalatora/dystrybutora opiewającej na wartość równą 80% ceny FOB (ang. Free on Board, według Incoterms).

8. Prawa konsumentów

W przypadku nabycia produktu od autoryzowanego sprzedawcy zastosowanie mają lokalne przepisy prawa konsumenckiego; produkt jest objęty gwarancjami, których nie można wyłączyć na mocy przepisów prawa konsumenckiego. Kupujący ma prawo do wymiany w przypadku poważnej usterki i odszkodowania za wszelkie inne racjonalnie przewidywalne straty lub szkody. Kupujący ma również prawo do naprawy lub wymiany towaru, jeśli towar nie jest zadowalającej jakości, a usterka nie jest poważną usterką. Korzyści dla konsumenta wynikające z gwarancji stanowią dodatek do wszelkich innych praw i środków prawnych dostępnych dla konsumenta zgodnie z prawem w odniesieniu do towarów lub usług, które obejmuje gwarancja.