

Ograniczona Gwarancja GOODWE

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Firma GoodWe Technologies Co.,Ltd, (zwana dalej GOODWE) gwarantuje, że przy uwzględnieniu wyłączeń i ograniczeń określonych poniżej, produkt dostarczony przez firmę GOODWE będzie sprawny w okresie

1. 5 lat ograniczonej *gwarancji na inwertery on-grid, w tym: serie NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSM, MT, LVMT, HT i na inwertery hybrydowe, w tym: serie ES, A-ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, BH, BP, BT, SBP i BTC.
2. 2 lat gwarancji producenta na akcesoria, w tym anteny, zestaw WIFI, EzConverter, EzMeter, EzLogger, EzLogger Pro, Homekit, serie CT, SEC i SCB.

począwszy od wcześniejszej z następujących dat:

1. data pierwszej instalacji produktu.
2. 6 miesięcy od daty produkcji.

JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ Z TYTUŁU OGRANICZONEJ GWARANCJI GOODWE?

W celu złożenia reklamacji z tytułu gwarancji należy skontaktować się z lokalnym dystrybutorem, u którego zakupiono produkt, bądź z instalatorem, który dokonał instalacji falownika. Jeżeli reklamujący nie uzyska wsparcia w tym zakresie bądź NIE jest zadowolony z obsługi przez instalatora, może eskalować roszczenie poprzez utworzenie zgłoszenia serwisowego i wniesienie reklamacji bezpośrednio do firmy GOODWE poprzez

<https://support.goodwe.com/portal/home>

Prosimy pamiętać, że firma GOODWE współpracuje z wieloma dystrybutorami i instalatorami na całym świecie celem zapewnienia swoim klientom przyjaznej i terminowej obsługi. W związku z tym należy traktować ich jako domyślny kanał obsługi GOODWE i zgłaszać reklamacje za ich pośrednictwem; GOODWE zapewnia wsparcie i kontrolę kanału obsługi celem upewnienia się, że klienci otrzymują najlepszy możliwy serwis.

Podczas kontaktu z lokalnym dystrybutorem mogą być potrzebne niżej wymienione informacje, prosimy więc o ich wcześniejsze przygotowanie.

1. Dane kontaktowe reklamującego, w tym imię i nazwisko, nazwa firmy, numer telefonu, adres e-mail i adres do wysyłki.
2. Wszystkie informacje dotyczące wadliwego(-ych) produktu(-ów), takie jak model, numer seryjny, data instalacji i data awarii.
3. Informacje dotyczące instalacji, takie jak marka, model i liczba paneli fotowoltaicznych; jeżeli wadliwy produkt jest systemem magazynowania energii, wymagana jest również marka i model akumulatorów.
4. Komunikat błędu wyświetlony na ekranie LCD (jeżeli jest on dostępny) oraz dodatkowe informacje dotyczące usterki/błędu.
5. Opis czynności podejmowanych przed awarią oraz dokładne informacje o ewentualnych wcześniejszych reklamacjach (jeżeli dotyczy).

Firma GOODWE może zlecić inspekcję na miejscu instalacji celem ustalenia przyczyny usterki. Reklamujący odpowiada za zapewnienie dostępu, czasu i bezpieczeństwa inspekcji serwisantowi firmy GOODWE lub autoryzowanej firmy zewnętrznej. GOODWE zastrzega sobie prawo do niewchodzenia na miejsce instalacji, jeżeli serwisant GOODWE uzna, że jest to niebezpieczne.

ŚRODKI ZARADCZE

Jeżeli reklamacja zostanie złożona w okresie gwarancyjnym, a gwarancja obejmuje stwierdzoną wadę, firma GOODWE według własnego uznania zastosuje jeden z wymienionych środków zaradczych:

1. Rozwiązanie problemu poprzez zmianę konfiguracji lub aktualizację oprogramowania.
2. Naprawa produktu przy użyciu części zamiennych.
3. Wymiana na produkt całkowicie nowy lub odnowiony, pod względem działania co najmniej równoważny z pierwotnym produktem lub na jego nowszy model o co najmniej równoważnym lub ulepszonym działaniu w stosunku do pierwotnego produktu. Jeżeli w okresie gwarancyjnym urządzenie zostanie wymienione na nowe, pozostały okres gwarancji zostaje automatycznie przeniesiony na urządzenie zastępcze. Jeżeli po wymianie pozostały okres gwarancji jest krótszy niż rok, zostaje wówczas wydłużony do pełnej rocznej gwarancji. W każdym przypadku wymiany gwarancyjnej falownika reklamujący musi zebrać niezbędne informacje i przesłać do firmy GOODWE wniosek RMA (sporządzony wg wzoru RMA GOODWE) w celu potwierdzenia żądania RMA przed dokonaniem wymiany produktu.
4. Jeżeli kontrola wykaże, że problem wynika z nieprawidłowej instalacji, firma GOODWE zastrzega sobie prawo do kontaktu z pierwotnym instalatorem w celu uzgodnienia sposobu postępowania umożliwiającego rozwiązanie problemu przed interwencją firmy GOODWE, a także obciążenia pierwotnego instalatora wszelkimi związanymi z tym kosztami, jeżeli nie zapewni on właściwego rozwiązania problemu.

Wszystkie części produktu lub elementy wyposażenia wymieniane przez firmę GOODWE przechodzą na jej własność. W przypadku ujawnienia, że produkt nie jest objęty niniejszą Ograniczoną Gwarancją, firma GOODWE zastrzega sobie prawo do naliczenia reklamującemu kosztów obsługi. W ramach naprawy lub wymiany firma GOODWE może korzystać z produktów nowych, równoważnych z nowymi lub odnowionych.

CO OBEJMUJE GWARANCJA?

Jeżeli pomiędzy firmą GOODWE a klientem nie została zawarta żadna specjalna/ponadstandardowa umowa, standardowa gwarancja GOODWE obejmuje wyłącznie koszt materiałów i wyposażenia służących przywróceniu funkcjonalności urządzenia.

Koszty transportu: na niektórych obszarach i jednorazowo dla każdego przypadku, firma GOODWE pokryje koszty transportu w obie strony drogą zwykłego transportu naziemnego do łącznej kwoty (prosimy o kontakt z GOODWE w celu ustalenia kwoty). Gdy faktyczne koszty transportu przekraczają tę kwotę lub wynikają z wykorzystania innego środka transportu, wówczas muszą one zostać pokryte przez reklamującego. Reklamujący organizuje zwrot rzekomo wadliwego produktu do firmy GOODWE na własny koszt oraz z wyprzedzeniem informuje firmę GOODWE o przewidywanym terminie dostawy. GOODWE sugeruje użycie materiału opakowaniowego w tym samym rozmiarze co oryginalne opakowanie produktu; produkty muszą zostać zapakowane w należyty sposób. Jeśli rzekomo wadliwy produkt nie zostanie zwrócony przez reklamującego do producenta w ciągu 4 tygodni po otrzymaniu urządzenia zastępczego, w stanie nie wykazującym jakichkolwiek uszkodzeń transportowych, firma GOODWE wystawi fakturę za urządzenie zastępcze, z uwzględnieniem kosztów dostawy i wszelkich kosztów obsługi.

Koszty prac serwisowych na miejscu: w niektórych obszarach lub przypadkach biznesowych, w celu zachęcenia reklamującego do rozwiązania problemu poprzez skorzystanie z usług instalatora, firma GOODWE może według własnego uznania przyznać reklamującemu lub lokalnemu instalatorowi/elektrykowi zwrot (prosimy o kontakt z GOODWE w celu ustalenia kwoty) na pokrycie kosztów prac serwisowych na miejscu, na następujących warunkach:

1. Zwrot przysługuje WYŁĄCZNIE stronie, która wykonała usługę na miejscu związaną z rzekomo wadliwym produktem.
2. Rzekomo wadliwy produkt został zwrócony do GOODWE, a testy oraz przegląd przeprowadzone przez firmę GOODWE wykazały wady w wykonaniu lub wady materiałowe.
3. Przed wizytą technika na miejscu instalacji reklamujący musi skontaktować się z firmą GOODWE celem uzyskania autoryzacji. Jeśli miejsce instalacji jest znacznie oddalone lub jeżeli instalator nie jest w stanie dotrzeć na miejsce instalacji, firma GOODWE zaleca reklamującemu skorzystanie z usług lokalnego elektryka w celu wykonania prac serwisowych na miejscu.
4. Reklamujący może ubiegać się o zwrot kosztów serwisu w ciągu 2 miesięcy od daty autoryzacji prac serwisowych na miejscu przez firmę GOODWE.

Wszelkie inne koszty, w tym, między innymi, rekompensata szkód bezpośrednich lub pośrednich wynikających z wady urządzenia, pozostałych elementów systemu PV lub przerwy w dostawie energii elektrycznej podczas przestoju produktu, NIE są objęte Ograniczoną Gwarancją GOODWE.

WYJĄTKI OD GWARANCJI

Wymienione niżej okoliczności mogą doprowadzić do uszkodzenia urządzenia; uszkodzenia powstałe w ten sposób NIE są objęte Ograniczoną Gwarancją GOODWE.

1. Normalne zużycie (w tym między innymi zużycie baterii, niezależnie od stopnia).
2. Wady powstałe po wygaśnięciu okresu gwarancji na produkt (z wyłączeniem dodatkowych umów związanych z przedłużeniem gwarancji).
3. Usterki lub uszkodzenia powstałe w wyniku nieprawidłowej instalacji, eksploatacji lub konserwacji niezgodnej z zaleceniami instrukcji GOODWE i wykonanej przez nieautoryzowanego instalatora.
4. Demontaż, naprawa lub modyfikacja wykonane przez osobę nieupoważnioną przez firmę GOODWE / firmę zewnętrzną. Modyfikacja produktu, zmiana konstrukcyjna lub wymiana części na niezatwierdzone przez firmę GOODWE.
5. Usterki lub uszkodzenia spowodowane czynnikami niemożliwymi do przewidzenia, czynnikami wynikającymi z działania człowieka lub działaniem siły wyższej, w tym, między innymi, burzową pogodą, powodzią, przepięciem, obecnością szkodników, niewłaściwą obsługą, użytkowaniem niezgodnym z przeznaczeniem, zaniedbaniem, pożarem, wodą, wyładowaniami atmosferycznymi lub innymi klęskami żywiołowymi.
6. W przypadku produktów wyposażonych w moduł SPD, moduł nie jest w stanie chronić falownika gdy siła wyładowania przekracza jego zakres ochrony; Ograniczona Gwarancja GOODWE NIE obejmuje uszkodzeń falownika lub wyposażenia powstałych wskutek bardzo silnych wyładowań atmosferycznych.
7. Akty wandalizmu, grawerowanie, nanoszenie etykiet, nieodwracalne znakowanie, zanieczyszczenie lub kradzież.
8. Stosowanie w sposób niezgodny z przepisami bezpieczeństwa (VDE, IEC itp.).
9. Usterki lub uszkodzenia spowodowane innymi czynnikami, niezwiązanymi z jakością produktu.
10. Na obudowie urządzenia, w wyniku zmiennych warunków środowiska pojawiła się rdza. Usterki lub uszkodzenia spowodowane ekspozycją na warunki wybrzeża morskiego / słoną wodę bądź inne agresywne czynniki atmosferyczne lub środowiskowe, jeżeli użytkownik nie otrzymał przed instalacją pisemnego potwierdzenia / pisemnej zgody firmy GOODWE.
11. Wypadki i wpływy zewnętrzne.
12. Produkt do magazynowania GOODWE stosowany z akumulatorem kwasowo-ołowiowym lub jakimkolwiek innym akumulatorem litowym niewymienionym na liście kompatybilnych akumulatorów. Szczegółowy

wykaz kompatybilnych akumulatorów można znaleźć pod niżej podanym linkiem.

<https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf>

13. Jeżeli pomiędzy firmą GOODWE a producentem akumulatorów nie została zawarta specjalna umowa, to w przypadku wszelkich akumulatorów, które NIE zostały wymienione w „WYKAZIE ZATWIERDZONYCH AKUMULATORÓW”, lecz pozytywnie przeszły testy zgodności z falownikiem GOODWE, obowiązkiem instalatora / integratora systemu jest sprawdzenie bezpieczeństwa eksploatacji akumulatora, a także poprawności działania i niezawodności systemu. GOODWE gwarantuje prawidłowe działanie falownika w normalnych warunkach pracy przez standardowy okres gwarancji i zapewnia w razie potrzeby ograniczone wsparcie techniczne. GOODWE nie odpowiada jednakże za wadliwe działanie systemu oraz jakiegokolwiek związane z tym straty lub szkody.
14. Awaria produktu nie zostanie zgłoszona do GOODWE w ciągu jednego miesiąca od wystąpienia.
15. Prosimy pamiętać, że jeśli produkty GoodWe wykorzystywane są jako zabezpieczenie przeciwprądowe, należy zapoznać się z instrukcją zabezpieczeń przeciwprądowych, aby w pełni zrozumieć zasady działania tego rozwiązania. Klient dokładnie rozumie, że w trakcie faktycznego korzystania z produktu do sieci elektrycznej może nadal przedostawać się niewielka ilość mocy, a obecne rozwiązania techniczne zabezpieczeń przeciwprądowych GoodWe nie pozwalają uniknąć tego zjawiska w całości. Wszystkie instalacje fotowoltaiczne, w których zostały wykorzystane produkty GoodWe, należy zgłosić do właściwego organu w danym kraju. W przypadku niezgłoszenia takiego zastosowania w instalacjach fotowoltaicznych GoodWe nie odpowiada za wszystkie rodzaje ryzyka i kary poniesione wskutek niezgłoszenia lub nieupoważnionego korzystania z produktów GoodWe lub z tym faktem związane. W przypadku gdy zgłoszono takie zastosowanie produktów GoodWe w instalacjach fotowoltaicznych odpowiedzialność GoodWe nie przekroczy łącznej kwoty Zamówienia zakupu danych produktów.

WADY NIEOBJĘTE GWARANCJĄ

Wady zaistniałe po upływie okresu gwarancyjnego bądź wady zaistniałe w okresie gwarancyjnym, lecz zaliczające się do wyżej wymienionych wyjątków od gwarancji, firma GOODWE uznaje za wady nieobjęte gwarancją. W przypadku wad nieobjętych gwarancją, firma GOODWE ma prawo naliczyć klientowi opłatę za usługę serwisową na miejscu, a także opłatę za części, robociznę i koszty logistyki, które mogą obejmować:

1. Opłata za usługę serwisową na miejscu: koszty dojazdu i czasu pracy technika w związku ze świadczeniem usług serwisowych na miejscu oraz koszty robocizny w zakresie naprawy, konserwacji, instalacji (sprzętu lub oprogramowania) oraz usunięcia wady/usterki produktu.
2. Opłata za części/materiały: koszt części zamiennych / materiałów (z uwzględnieniem wszelkich ewentualnych kosztów wysyłki / opłat manipulacyjnych).
3. Opłata logistyczna: koszty dostawy oraz inne wydatki poniesione w związku z wysyłką wadliwych produktów od użytkownika do firmy GOODWE lub/oraz wysyłką naprawionych produktów od firmy GOODWE do użytkownika.

WARIANTY PRZEDŁUŻENIA GWARANCJI

Oprócz pięcioletniej ograniczonej gwarancji, udzielanej domyślnie na inwertery, GOODWE oferuje wariantowe przedłużenie gwarancji wszystkich inwerterów zakupionych w autoryzowanych kanałach dystrybucji. Od autoryzowanych dystrybutorów GOODWE lub w naszym kanale zakupów internetowych (<https://yanbao.semsportal.com/>) użytkownik może zakupić przedłużenie gwarancji do 10, 15 lub 20 lat na każdy inwerter po spełnieniu następujących warunków:

1. W przypadku inwertera hybrydowego i on-grid o mocy 25 KW i większej, przed upływem 12 miesięcy od daty produkcji inwertera (lub 6 miesięcy od daty pierwszej instalacji).
2. W przypadku inwertera o mocy poniżej 25 KW, przed upływem 30 miesięcy od daty produkcji inwertera (lub 6 miesięcy od daty pierwszej instalacji).

Ponadto automatycznemu wydłużeniu do 10 lat ulega ograniczona gwarancja na wszystkie inwertery, które łącznie spełniają wszystkie poniższe warunki:

1. Inwerter należy do serii XS, DNS, SDT i MS.
2. Moc znamionowa inwertera nie powinna przekraczać 20 KW.
3. Inwerter powinien zostać podłączony do portalu SEMS GOODWE, a na serwer GOODWE powinny zostać prawidłowo wysłane dane o generowanej mocy.
4. Na inwerter przysługuje domyślna 5-letnia gwarancja.
5. Inwerter został zainstalowany przez monterę posiadającego certyfikat GOODWE PLUS+ w jednym z krajów Unii Europejskiej, Zjednoczonym Królestwie, Szwajcarii lub Norwegii.

Jeśli GOODWE i klient nie zawarli szczególnej/unikatowej umowy, rozszerzona gwarancja pokrywa jedynie koszt sprzętu wymaganego do przywrócenia działania urządzenia. Gwarancja nie obejmuje kosztów wysyłki i zwrotu inwertera ani kosztów robocizny za wymianę/serwis na miejscu.

Wariantami przedłużenia gwarancji GOODWE NIE są objęte żadne inne koszty, w tym między innymi odszkodowanie za szkody bezpośrednie lub pośrednie spowodowane awarią urządzenia lub innych elementów systemu fotowoltaicznego bądź utratą mocy elektrycznej niewygenerowanej podczas przestoju produktu.

ZASIĘG GEOGRAFICZNY

Warunki Ograniczonej Gwarancji GOODWE mają zastosowanie wyłącznie do urządzeń nabytych z autoryzowanych kanałów dystrybucji GOODWE i zainstalowanych w określonym miejscu w obrębie rynku międzynarodowego (z wyłączeniem Chin kontynentalnych, Hongkongu, Makao oraz Tajwanu), chyba że pomiędzy firmą GOODWE i bezpośrednim nabywcą ustalono specjalne warunki gwarancji. W przypadku urządzeń instalowanych w innym kraju/regionie niż kraj/region zakupu, gwarancja traci ważność, gdy użytkownik nie otrzyma przed instalacją pisemnego potwierdzenia / pisemnej zgody firmy GOODWE.

OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI GOODWE

Niniejsza Ograniczona Gwarancja odnosi się do produktu zakupionego i zainstalowanego po upływie lipca 2020 r. Stanowi ona jedyny i wyłączny środek ochrony prawnej użytkownika końcowego w stosunku do firmy GOODWE oraz jedyne i wyłączne zobowiązanie firmy GOODWE z tytułu wad produktu. Niniejsza Ograniczona Gwarancja zastępuje wszelkie inne gwarancje i zobowiązania firmy GOODWE, zarówno ustne, pisemne, (nieobowiązkowe) ustawowe, umowne, deliktowe jak i inne, w tym, między innymi i wówczas, gdy jest to dozwolone przez obowiązujące przepisy prawa, wszelkie dorozumiane warunki, gwarancje lub inne postanowienia dotyczące zadowalającej jakości produktu lub jego przydatności do założonego celu. Niniejsza Ograniczona Gwarancja nie wyłącza jednakże ani nie ogranicza jakichkolwiek (ustawowych) uprawnień użytkownika wynikających z obowiązujących przepisów krajowych. W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa, firma GOODWE nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie danych, ani jakąkolwiek utratę korzyści, utratę użyteczności lub funkcjonalności produktów, utratę transakcji biznesowych, utratę kontraktów, utratę dochodu lub przewidywanych oszczędności, wzrost kosztów lub wydatków bądź jakiegokolwiek straty lub szkody pośrednie, następne, szczególne bądź też domniemane. W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa, odpowiedzialność firmy GOODWE ogranicza się do ceny zakupu produktu. Powyższe ograniczenia nie dotyczą przypadków rażącego zaniedbania lub umyślnego przewinienia ze strony firmy GOODWE, a także utraty życia lub obrażeń ciała osób wynikających z dowiedzonego zaniedbania firmy GOODWE.

*Gwarancja producenta stanowi podstawowe zobowiązanie gwarancyjne firmy GOODWE wobec użytkowników końcowych. W niektórych krajach/regionach użytkownicy końcowi mogą uzyskać dodatkowe zobowiązania gwarancyjne od lokalnego dystrybutora firmy GOODWE (ich zakres nie powinien być mniejszy od gwarancji producenta). Jeżeli takowe istnieją, roszczenia dotyczące tej części zobowiązań należy zgłaszać lokalnemu dystrybutorowi. Prosimy pamiętać, że niniejsza Ograniczona Gwarancja GOODWE może NIE być jej najnowszą wersją; z najnowszą wersją Ograniczonej Gwarancji GOODWE można zapoznać się na naszej globalnej stronie internetowej pod adresem <https://en.goodwe.com/warranty.asp>