

# Warunki gwarancji Hoymiles

- Hoymiles Converter Technology Co., Ltd.

Niniejsze warunki regulują program wymiany mikroinwerterów Hoymiles („falowniki”) oraz urządzeń transferu danych („DTU”) objętych gwarancją Hoymiles („Program wymiany”). Strony, które chcą uczestniczyć w programie wymiany, muszą przestrzegać procedur i wymogów określonych w niniejszych warunkach. Hoymiles może, według własnego uznania, odrzucić wymianę dowolnego falownika, który nie został zwrócony zgodnie z niniejszymi warunkami.

## 1. Roszczenia gwarancyjne

Standardowy okres gwarancji dla falowników to **144 miesiące**, dla DTU - **24 miesiące**.

NALEŻY PAMIĘTAĆ, ŻE NINIEJSZA POLITYKA GWARANCYJNA OGRANICZA SIĘ WYŁĄCZNIE DO SERII FALOWNIKÓW HOYMILES I DTU. W PRZYPADKU ELEMENTÓW POMOCNICZYCH LUB URZĄDZEŃ DODATKOWYCH DOSTARCZANYCH PRZEZ HOYMILES Z FALOWNIKAMI HOYMILES, PROSIMY O ZAPOZNANIE SIĘ Z WARUNKAMI GWARANCJI UDZIELONEJ PRZEZ ODPOWIEDNIEGO PRODUCENTA.

Okres gwarancji rozpoczyna się od daty uruchomienia falownika przez instalatora lub klienta. Przedłużony okres gwarancji na dodatkowe 156 miesięcy można zakupić w ciągu 36 miesięcy od daty uruchomienia falownika (informacje dotyczące przedłużenia gwarancji patrz Rozdział 9). Termin rozpoczęcia gwarancji oznacza datę wystawienia faktury, 6 miesięcy od daty produkcji lub od dnia pomyślnego zakończenia uruchomienia, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Usługi wymiany dotyczą tylko falowników w okresie gwarancyjnym lub w okresie rozszerzonej gwarancji.

Gwarancja dotyczy pierwszego nabywcy produktu Hoymiles i podlega przeniesieniu tylko wtedy, gdy produkt pozostaje zainstalowany w pierwotnym miejscu użytkowania. Niniejsza polityka gwarancyjna dotyczy tylko falowników zainstalowanych przez odpowiednio wykwalifikowanego specjalistę. Gwarancja traci ważność w przypadku sprzedaży używanych falowników za pośrednictwem nielicencjonowanych kanałów sprzedaży. Aby przenieść własność gwarancji, należy skontaktować się z Hoymiles pod adresem [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com), przesyłając e-mail z autoryzacją od poprzedniego właściciela.

Uwaga: jeśli jesteś prywatnym użytkownikiem końcowym, w przypadku problemów w pierwszej kolejności skontaktuj się z instalatorem. Hoymiles będzie współpracować bezpośrednio z instalatorem w celu wymiany wadliwego falownika, jeśli zostanie uznany za kwalifikujący się zgodnie z warunkami programu wymiany. Zasady gwarancji przedstawione w tym dokumencie stanowią gwarancję wymiany produktu i nie obejmują kosztów instalacji i uruchomienia. Jeśli pierwotna firma instalacyjna zaprzestała działalności, należy skontaktować się z odpowiednio wykwalifikowanym instalatorem, aby umówić się na inspekcję na miejscu.

## 2. Ograniczona odpowiedzialność

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

W przypadku szkód związanych z przyczynami wymienionymi poniżej, żadne roszczenia gwarancyjne nie będą uznawane ani akceptowane. Roszczenia dotyczące wad spowodowanych przez następujące czynniki nie są objęte zobowiązaniami gwarancyjnymi Hoymiles :

- a. Siła wyższa (uszkodzenia spowodowane burzą, uderzeniem pioruna, przepięciem, pożarem, burzą, powodzią itp.)
- b. Niewłaściwe lub niezgodne z przeznaczeniem użycie.
- c. Niewłaściwa instalacja, uruchomienie lub obsługa (wbrew wskazówkom zawartym w instrukcji montażu dostarczonej z każdym produktem).
- d. Niewystarczająca wentylacja i cyrkulacja powietrza skutkująca zminimalizowanym chłodzeniem i ograniczonym naturalnym przepływem powietrza
- e. Instalacja w środowisku korozyjnym
- f. Uszkodzenia podczas transportu
- g. Nieautoryzowane próby naprawy
- h. Nieautoryzowany demontaż i ponowna instalacja.
- i. Normalne zużycie obudowy, w tym odbarwieniu i zarysowaniu
- j. Uszkodzenia niemające wpływu na wytwarzanie energii po dwóch latach od daty wejścia w życie gwarancji, w tym awaria wskaźnika LED.
- k. Uszkodzone spowodowane wadami innych elementów układu fotowoltaicznego

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 rozwiązywaniem problemów z systemami elektrycznymi klienta. Ograniczona gwarancja nie wykracza poza pierwotny koszt produktów Hoymiles.

Niniejsza gwarancja nie obejmuje części, materiałów lub wyposażenia, które nie zostały wyprodukowane przez firmę Hoymiles, w odniesieniu do których klient jest uprawniony wyłącznie do skorzystania z takiej gwarancji lub gwarancji udzielonej firmie Hoymiles przez producenta.

Niniejsza Gwarancja nie obejmuje defektów kosmetycznych lub uszkodzeń powierzchni obudowy, wgnieceń, śladów lub zadrapań, które nie mają wpływu na prawidłowe działanie produktu.

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

Hoymiles nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności z tytułu niniejszej gwarancji (lub jakiegokolwiek innego warunku gwarancji lub gwarancji), jeśli całkowita cena za towar nie została zapłacona przed upływem terminu płatności.

Jeśli całe urządzenie zostanie wymienione w ramach Gwarancji, a pozostała część Gwarancji przekroczy ( $\geq$ ) 90 dni (patrz data, w której Hoymiles otrzymała reklamację), pozostały okres gwarancji zostanie przeniesiony na produkt zastępczy. Jeśli pozostały okres gwarancji jest krótszy niż ( $<$ ) 90 dni, produkt zastępczy będzie objęty 90-dniową gwarancją liczoną od daty wysłania przez Hoymiles wymienionego / naprawionego falownika. Jeśli komponenty produktu zostaną wymienione lub naprawione w ramach niniejszej Gwarancji, użyte komponenty będą objęte taką samą pozostałą częścią okresu gwarancji, jak naprawiony produkt.

### 3. Naprawa produktu na miejscu

Jeśli Hoymiles zdecyduje się naprawić wadliwe urządzenie na miejscu (naprawa przez Hoymiles lub technika autoryzowanego przez Hoymiles), Hoymiles poniesie koszty materiałów i robocizny w celu naprawy produktu, a także koszty usunięcia i wymiany części lub urządzenia zastępczego. Żadnych innych kosztów - w tym między innymi transportu, inspekcji, opłat celnych, kosztów bezpiecznego dostępu do urządzeń zainstalowanych na pochyłych dachach, sprzętu dźwigowego, kosztów podróży lub zakwaterowania, kosztów własnych pracowników klienta lub kosztów stron trzecich - które nie zostały autoryzowane przez Hoymiles.

### 4. Wymiana serwisowa

Każdy falownik kwalifikujący się do wymiany w okresie gwarancyjnym zostanie wymieniony na nowy lub odnowiony, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym dokumencie. W celu dokonania wymiany zgodnie z niniejszą polityką muszą zostać udostępnione Hoymiles następujące informacje:

Dane falownika, w tym:

1. Model produktu
2. Numer seryjny produktu
3. Kod usterki
4. Opis usterki

Dokumenty:

1. Kopia faktury zakupu falownika.
2. Szczegółowa informacja o instalacji (np. schemat instalacji)
3. Dokumentacja poprzednich reklamacji / wymian (jeśli dotyczy)
4. Zgłoszenie reklamacji - RMA (Szablon dostarczy centrum serwisowe Hoymiles)

**Hoymiles zastrzega sobie prawo do odrzucenia żądania wymiany, jeśli nie zostaną dostarczone odpowiednie informacje.** Aby żądać wymiany falownika, należy skontaktować się z Działem Serwisowym Hoymiles. E-mail: [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com)

### 5. Odpowiedzialność Hoymiles

Po otrzymaniu wymaganych informacji wymienionych w punkcie 4 i po próbach rozwiązania problemu przy pomocy klienta, Hoymiles przydzieli klientowi unikalny numer sprawy. Numer ten będzie używany w odniesieniu do wszystkich komunikatów dotyczących wymiany. W ciągu 3 dni roboczych Hoymiles wyśle falownik zastępczy do wskazanego klienta lub lokalizacji instalatora. Po otrzymaniu zamiennego falownika klient musi zwrócić rzekomo wadliwy falownik w tym samym opakowaniu co falownik zamienny - jeśli jest to wymagane przez Hoymiles. W przypadku zwrotu rzekomo wadliwego falownika Hoymiles dostarczy wszystkie etykiety, dokumentację i szczegóły dotyczące transportu. Hoymiles zastrzega sobie wszelkie prawa do

zbierania wszystkich rzekomo wadliwych falowników - jeśli jest to konieczne. Wymiana i ponowne uruchomienie falownika musi być przeprowadzone przez wykwalifikowanego instalatora.

## **6. Odpowiedzialność Instalatora**

Aby ograniczyć zwrot nieuszkodzonego sprzętu w przypadku awarii lub usterki, obowiązkiem instalatora jest bezpośrednia współpraca z Centrum Serwisowym Hoymiles. Centrum serwisowe Hoymiles będzie współpracować z instalatorem w celu usunięcia usterki lub komunikatu o usterce poprzez wsparcie telefoniczne lub bezpośrednie połączenia z komputerem. Uwaga: Aby zakwalifikować się do wymiany jednostki, instalator musi najpierw skontaktować się z centrum serwisowym Hoymiles i wypełnić obowiązki instalatora określone w Rozdziale 4 niniejszego dokumentu.

Podczas kontroli przez Hoymiles, jeśli rzekomo uszkodzony falownik zostanie uznany przez Hoymiles za kwalifikujący się do wymiany zgodnie z niniejszą polityką, instalator musi przedstawić dowód ważnej gwarancji na falownik i ważny numer sprawy dla falownika (dostarczony przez Centrum Serwisowe Hoymiles). We wszystkich przypadkach instalator musi wysłać wymagane elementy do lokalnego magazynu Hoymiles lub magazynu lokalnego dystrybutora.

## **7. Opłata za przegląd reklamowanych falowników które nie są uszkodzone**

Jeśli rzekomo uszkodzony falownik zostanie zwrócony do Hoymiles zgodnie z niniejszą Polityką i zostanie uznany przez Hoymiles za wolny od wad, które kwalifikowałyby go do wymiany zgodnie z niniejszą Polityką lub z powodu ograniczonej odpowiedzialności, jak określono w punkcie 2, Hoymiles zastrzega sobie prawo do zastosowania zryczałtowanej opłaty za kontrolę w wysokości 100 USD (poza Europą) lub 100 EUR (Europa) za sztukę plus koszty wysyłki i opakowania.

## **8. Procedura wymiany falownika**

Hoymiles musi otrzymać odpowiednią dokumentację przedstawioną w sekcji 4. Aby roszczenie gwarancyjne miało zastosowanie w ramach niniejszego programu wymiany, należy postępować zgodnie z tą procedurą.

- a) Instalator kontaktuje się z centrum serwisowym Hoymiles i dostarcza wymagane informacje, jak pokazano w rozdziale 4. Zgodnie z rozdziałem 6, instalator skontaktuje się z centrum serwisowym Hoymiles w celu znalezienia rozwiązania bez konieczności wymiany falownika.
- b) Jeśli falownik zostanie uznany za wadliwy i kwalifikuje się do wymiany, Hoymiles utworzy numer sprawy dla falownika i przekaze go instalatorowi.
- c) W ciągu 3 dni roboczych od utworzenia numeru sprawy Hoymiles wyśle nowy falownik. Falownik zostanie wysłany do określonego klienta lub lokalizacji instalatora na koszt Hoymiles.
- d) Instalator zainstaluje nowy falownik i użyje opakowania do zapakowania wadliwego falownika.
- e) W przypadku wadliwego falownika, który wymaga zwrotu do Hoymiles, Hoymiles pokryje koszty odbioru i wysyłki wadliwego falownika z powrotem do Hoymiles, zgodnie z opisem w punkcie 5, a kupujący pokryje wszelkie obowiązujące podatki od towarów i usług. Klient lub instalator musi pomóc w tej wysyłce. Jeśli wymagany wadliwy falownik nie zostanie zwrócony w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania

zamiennego falownika, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury za falownik właściwemu instalatorowi / dystrybutorowi.

- f) W przypadku nieotrzymania wadliwego falownika przez Hoymiles, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury właściwemu instalatorowi / dystrybutorowi w wysokości 80% ceny FOB.

## **9. Przedłużenie gwarancji**

Falowniki Hoymiles kwalifikują się do przedłużenia gwarancji (tylko na falownik) o 156 miesięcy (maksymalny okres gwarancji do 25 lat od momentu uruchomienia). Przedłużenie gwarancji można zakupić do 36 miesięcy od daty uruchomienia falownika. Aby uzyskać więcej informacji na temat przedłużenia gwarancji skontaktuj się z [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com).

Upewnij się, że maksymalna moc wejściowa PV nie przekracza 1,35-krotności mocy znamionowej mikroinwertera. W przeciwnym razie mikroinwerter w takiej instalacji nie będzie już podlegał przedłużeniu gwarancji (będzie objęty tylko podstawowymi warunkami gwarancji - 12 lat).

## **10. Prawa konsumenckie**

W przypadku zakupu produktu od autoryzowanego sprzedawcy zastosowanie mają lokalne przepisy dotyczące konsumentów; produkt posiada gwarancje, których nie można wykluczyć zgodnie z Prawem Konsumenckim. Kupujący ma prawo do wymiany w przypadku poważnej awarii i odszkodowania za wszelkie inne racjonalnie przewidywalne straty lub szkody. Kupującemu przysługuje również prawo do naprawy lub wymiany towaru, jeśli towar nie jest akceptowalnej jakości, a awaria nie stanowi poważnej usterki. Korzyści dla konsumenta wynikające z gwarancji uzupełniają wszelkie inne prawa i środki zaradcze konsumenta wynikające z przepisów prawa w odniesieniu do towarów lub usług, których dotyczy gwarancja