



Ograniczona Gwarancja GOODWE dla systemu falowników

POSTANOWIENIA OGÓLNE

JIANGSU GOODWE POWER SUPPLY TECHNOLOGY Co., Ltd (zwana dalej GOODWE) gwarantuje, że przy uwzględnieniu wyłączeń i ograniczeń określonych poniżej, falownik oraz akcesoria dostarczone przez firmę GOODWE będą sprawne w okresie

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

poczawszy 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://en.goodwe.com/warranty.asp>

Prosimy pamiętać, że firma GOODWE współpracuje z różnymi 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.

Prosimy o przygotowanie niżej podanych informacji, ponieważ mogą być one wymagane podczas kontaktu z lokalnym dystrybutorem.

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. Reklamację należy zgłosić w okresie jednego miesiąca od daty wystąpienia awarii, ewentualną zwłokę firma GOODWE uznaje za rezygnację z roszczeń gwarancyjnych.
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 dotyczy) 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 firmie 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 i zostanie stwierdzona wada objęta gwarancją, 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, lecz pod względem działania co najmniej równoważny z pierwotnym produktem, bądź 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 falownika.
4. Jeżeli kontrola wykaże, że problem wynika z nieprawidłowej instalacji, firma GOODWE zastrzega sobie prawo do kontaktu z pierwotnym instalatorem i żądania rozwiązania 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, Ograniczona Gwarancja GOODWE obejmuje wyłącznie koszt materiałów i wyposażenia niezbędnych do przywrócenia 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). Wszelkie koszty przekraczające tę kwotę lub wynikające z wykorzystania innego środka transportu muszą zostać pokryte przez reklamującego. W niektórych wypadkach, reklamujący musi samodzielnie zorganizować zwrot rzekomo wadliwego systemu do firmy GOODWE oraz z wyprzedzeniem poinformować firmę GOODWE o przewidywanym terminie dostawy. Ponieważ produkty muszą zostać zapakowane w należyty sposób, GOODWE sugeruje użycie materiału opakowaniowego w tym samym rozmiarze co oryginalne opakowanie produktu. Jeśli rzekomo wadliwy produkt nie zostanie zwrócony przez reklamującego do producenta w ciągu 4 tygodni po otrzymaniu urządzenia zastępczego, lub nie zostaną stwierdzone jakiegokolwiek wady zwróconego produktu, 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 lub pozostałych elementów systemu, bądź też przerwy w wytwarzaniu energii elektrycznej wskutek awarii produktu, NIE są objęte Ograniczoną Gwarancją GOODWE.

WYJĄTKI OD GWARANCJI

Wymienione niżej okoliczności mogą doprowadzić do uszkodzenia urządzenia, lecz NIE są objęte Ograniczoną Gwarancją GOODWE.

1. Normalne zużycie (w tym między innymi zużycie baterii, niezależnie od stopnia).
2. Wszelkie wady powstałe po wygaśnięciu okresu ograniczonej 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, takie jak np. nieskuteczna izolacja spowodowana uszkodzeniem przewodu DC.
4. Demontaż, naprawa lub modyfikacje przeprowadzane przez firmę/osobę trzecią nie posiadającą autoryzacji firmy GOODWE. Modyfikacje produktu, zmiany konstrukcyjne 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 - w takiej sytuacji Ograniczona Gwarancja GOODWE nie obowiązuje.
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. Rdza na obudowie urządzenia pojawiająca się w wyniku trudnych warunków środowiskowych. Usterki lub uszkodzenia spowodowane ekspozycją na warunki wybrzeża morskiego/stoną 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. Stosowanie produktu do magazynowania GOODWE łącznie 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 istnieje 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 okres obowiązywania ograniczonej 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 zgłoszona do GOODWE w ciągu miesiąca od jej ujawnienia.

WADY NIEOBJĘTE GWARANCJĄ

Wszelkie wady, które wystąpią po wygaśnięciu okresu gwarancji, bądź wady, które wystąpią w okresie gwarancji, lecz stanowią jeden z powyższych wyjątków gwarancyjnych, firma GOODWE uznaje za wady nieobjęte gwarancją. W przypadku wad nieobjętych gwarancją, firma GOODWE ma prawo naliczyć klientowi opłatę za usługę serwisową na miejscu, opłatę za części/materiały, koszty robocizny, a także opłatę logistyczną, 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.

OPCJE PRZEDŁUŻENIA GWARANCJI

Oprócz 5-letniej Ograniczonej Gwarancji, standardowo obowiązującej dla falowników, firma GOODWE oferuje opcje przedłużenia gwarancji na wszystkie falowniki zakupione za pośrednictwem autoryzowanych kanałów dystrybucji.

Przedłużenie Ograniczonej Gwarancji na 10, 15 lub 20 lat dla dowolnego falownika można nabyć u autoryzowanych dystrybutorów GOODWE, jednak nie później niż 6 miesięcy od daty jego pierwszej instalacji (lub 12 miesięcy od daty produkcji). W sprawie cennika opcji przedłużenia gwarancji, prosimy o kontakt z firmą GOODWE.

Ponadto, gwarancja na falowniki spełniające wszystkie poniższe warunki, zostaje automatycznie przedłużona do 10 lat ograniczonej gwarancji:

1. Falowniki serii XS, DNS, SDT oraz MS.
2. Falowniki o mocy znamionowej nieprzekraczającej 20 KW.
3. Falownik powinien być podłączony do portalu GOODWE SEMS, a dane dotyczące wytwarzania energii pomyślnie przesłane na serwer GOODWE.
4. Na falownik obowiązuje domyślnie 5-letnia standardowa gwarancja.
5. Falownik musi być zainstalowany przez instalatora posiadającego uprawnienia GOODWE PLUS+ w jednym z krajów UE, Wielkiej Brytanii, Szwajcarii lub Norwegii.

Jeżeli pomiędzy firmą GOODWE a klientem nie istnieje żadna specjalna/ponadstandardowa umowa, przedłużona gwarancja GOODWE obejmuje wyłącznie koszt materiałów i wyposażenia służących przywróceniu funkcjonalności urządzenia. Nie obejmuje ona jakiegokolwiek kosztów transportu w obie strony ani kosztów robocizny związanych z wymianą/usługą serwisową wykonaną na miejscu.

Wszelkie inne koszty, w tym, między innymi, rekompensata szkód bezpośrednich lub pośrednich wynikających z wady urządzenia lub pozostałych elementów systemu PV, bądź też przerwy w wytwarzaniu energii elektrycznej wskutek awarii produktu, NIE są objęte przedłużoną gwarancją GOODWE.

ZASIĘG GEOGRAFICZNY

Warunki Ograniczonej Gwarancji GOODWE mają zastosowanie wyłącznie do urządzeń nabytych z autoryzowanych kanałów dystrybucji GOODWE i zainstalowanych w określonej lokalizacji na terenie krajów Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii i Szwajcarii, 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 produktów nabytych i zainstalowanych 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 zadawalającej 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 jakiegokolwiek odpowiedzialności za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie danych, ani jakiegokolwiek 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, następcze, 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.

*Ograniczona Gwarancja 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 powinien być co najmniej równoważny z gwarancją producenta); ewentualne 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>

Akt.: 1.1 20201101