Ограниченная гарантия GOODWE

ОБЩИЙ ОБЗОР

JIANGSU GOODWE POWER SUPPLY TECHNOLOGY Co., Ltd (далее именуемая GOODWE) гарантирует, что с учетом исключений и ограничений, изложенных ниже, продукты, предоставляемые GOODWE, должны находиться в хорошем рабочем состоянии в течение периода

1. Пятилетняя * гарантия производителя на инверторные изделия, включая Серии NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSMT, MT, LVMT, ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, BH, BP, BT, SBP;
2. Двухлетняя гарантия производителя на вспомогательные продукты, включая антенну, WIFI Kit, EzConverter, EzMeter, EzLogger, EzLogger Pro, Homekit, CT, SEC и SCB.

начиная с более ранней между следующими двумя датами:

1. Первая дата установки;
2. Через шесть месяцев после даты производства.

КАК СДЕЛАТЬ ПРЕТЕНЗИИ ПО ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ GOODWE?

Если конечный пользователь хочет предъявить претензию по гарантии, обратитесь к местному дистрибьютору, у которого вы приобрели продукт, или к установщику, который установил для вас инвертор. Если вам не удалось получить от них обслуживание, или вы НЕ удовлетворены их обслуживанием, Вы можете расширить свой запрос на обслуживание, создавать заявку на обслуживание и претензию к GOODWE через https://support.goodwe.com/portal/home

Обратите внимание, что для обеспечения дружественного и своевременного обслуживания GOODWE сотрудничает со многими дистрибьюторами и установщиками по всему миру. Поэтому, относитесь к ним как к каналам обслуживания по умолчанию GOODWE и используйте эти сервисные каналы для предъявления претензии по гарантии. GOODWE предоставит поддержку и проведет аудит наших каналов обслуживания, чтобы убедиться, что мы предоставляем качественный сервис нашим клиентам.

При обращении к местному дистрибьютору следующая информация может быть использована. Пожалуйста, подготовьте ее заранее.

1. Контактная информация заявителя, в том числе имя лица, название компании, номер телефона, адрес электронной почты и адрес доставки;
2. Вся информация о дефектном(ых) продукте(ах), включая модель(и) продукта(ов), серийный(ые) номер(а), дату установки и дату отказа;
3. Информация об установке, включая марку, модель и количество фотоэлектрических панелей; если у неисправного продукта система накопления энергии, также необходимы марка и модель батарей.
4. Сообщение об ошибке на ЖК-экране (если таковое имеется) и дополнительная информация о неисправности/ошибке;
5. Описание действий до отказа и подробная информация о предыдущих претензиях (если применимо).

GOODWE может организовать проверку на месте, чтобы выяснить причину неисправностей. Заявитель несет ответственность за предоставление доступа, времени и безопасности проверки техническим специалистом компании GOODWE или уполномоченной третьей стороной. GOODWE оставляет за собой право не вступать в место происшествия, если специалист GOODWE считает это небезопасным.

МЕРЫ

Если претензия получена в течение гарантийного срока и продукт признан неисправным по гарантии, GOODWE обязуется по своему собственному усмотрению выбрать один из следующих вариантов:

1. Исправить проблему, изменив конфигурацию или обновив программное обеспечение;
2. Отремонтировать изделие, заменив его запасными частями;
3. Заменить продукт новым или восстановленным продуктом, но по крайней мере функционально эквивалентным оригинальному продукту, или модернизированной моделью, которая имеет по меньшей мере эквивалентную или обновленную функцию по отношению к оригинальному продукту. Если устройство заменено в течение гарантийного срока, оставшийся гарантийный срок будет автоматически перенесен в заменяемое устройство. Если оставшийся гарантийный срок составляет менее одного года после замены, он будет продлен до полной гарантии на один год;
4. Если доказано, что проблема была вызвана неправильной установкой, GOODWE может помочь конечному пользователю связаться с первоначальным установщиком, в этом случае установщик будет отвечать за решение этой проблемы до вмешательства Goodwe.

Все части продукта или другое оборудование, которые заменяет GOODWE, становятся собственностью GOODWE. Если выясняется, что данная ограниченная гарантия не распространяется на продукт, GOODWE оставляет за собой право взимать плату за обработку. При ремонте или замене товара GOODWE может использовать товары, которые являются новыми, аналогичными или восстановленными.

ЧТО ПОКРЫТО И НЕ ПОКРЫТО?

Если между GOODWE и заказчиком не существует специального/уникального соглашения, стандартная

гарантия GOODWE покрывает только стоимость трудозатрат и материалов для восстановления работоспособности устройства. В Австралии, Европейском союзе, Индии, Турции и Великобритании, за исключением связанных с ними островов и заморских территорий, транспортные расходы, включая доставку, налоги и таможенные пошлины, связанные с заменой, покрываются ограниченной гарантией GOODWE. Все прочие расходы (включая, но не ограничиваясь компенсацией за прямые или косвенные убытки, вызванные неисправным устройством или другими объектами фотоэлектрической системы, а также потерей электроэнергии во время простоя изделия) НЕ покрываются ограниченной гарантией GOODWE.

ГАРАНТИЙНОЕ ИСКЛЮЧЕНИЕ

Следующие обстоятельства могут привести к неисправности устройств, на них НЕ распространяется ограниченная гарантия GOODWE.

1. Нормальный износ (включая, без ограничения, износ батарей);
2. Истек срок гарантии на изделие (исключая дополнительные соглашения о продлении гарантии);
3. Неисправности или повреждения в результате неправильной установки, эксплуатации и обслуживания в соответствии с инструкциями GOODWE, которые были выполнены неавторизованным установщиком;
4. Разборка, ремонт или изменение не уполномоченным GOODWE лицом/компанией третьей стороны; Модификация продукта, изменение дизайна или замена деталей без одобрения GOODWE;
5. Неисправности или повреждения, вызванные факторами непредсказуемости, антропогенными факторами или форс-мажорными обстоятельствами, включая, но не ограничиваясь штормовой погодой, наводнением, перенапряжением, вредителями, ненадлежащим или небрежним обращением, неправильним использованием, пожаром, водой, молнией или другими стихийными бедствиями;
6. Вандализм, гравировка, наклейка, необратимая маркировка, загрязнение или кража;
7. Несоблюдение правил техники безопасности (VDE, IEC и т. д.)
8. Неисправности или повреждения, вызванные другими причинами, не связанными с проблемой качества продукции;
9. На корпусе устройства возникла ржавчина хэш-средой. Неисправности или повреждения, вызванные воздействием морских побережий/соленой воды или других агрессивных сред или условий окружающей среды без письменного подтверждения/одобрения GOODWE до установки;
10. Несчастные случаи и внешние воздействия;
11. Продукт GOODWE для хранения энергии подключается к свинцово-кислотному аккумулятору или любому другому литиевому аккумулятору из нашего списка совместимых батарей. Для получения подробной информации о списке совместимых батарей, обратитесь, пожалуйста, к приведенной ниже ссылке:
    https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf

НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

Если дефекты возникли после истечения гарантийного срока или в течение гарантийного срока, но попадают в исключения, перечисленные выше, GOODWE называет это негарантийными случаями. Для всех случаев негарантийных, GOODWE может взимать с пользователя плату за обслуживание на месте, запчасти, трудозатраты и логистические расходы, которые могут быть любыми/всеми следующими:

1. Плата за обслуживание на месте: стоимость поездки и время техники при посещении на месте, стоимость труда техника, который ремонтирует, обслуживает, устанавливает (аппаратное или программное обеспечение) и отлаживает неисправный продукт;
2. Плата за запчасти/материалы: стоимость запасных частей/материалов (включая любые транспортные/административные сборы, которые могут применяться);
3. Логистическая плата: стоимость доставки и другие производные расходы, когда дефектные продукты отправляются от пользователя к GOODWE или/и отремонтированные продукты отправляются от GOODWE к пользователю.

ГЕОГРАФИЧЕСКАЯ ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Условия и положения ограниченной гарантии GOODWE применяются только к устройствам, первоначально приобретенным по авторизованным каналам GOODWE и установленным в определенном месте назначения на международном рынке (за исключением Китая, Гонконга, Макао и Тайваня), если между GOODWE и прямым покупателем не предусмотрены специально оговоренных условий гарантии. Для устройств, которые были проданы для одной страны/региона, но установлены в другой стране/регионе, гарантия станет недействительной, если до установки не получено письменное подтверждение/одобрение GOODWE.

ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ GOODWE

Эта ограниченная гарантия является единственным и исключительным средством защиты конечного

пользователя от GOODWE и единственной и исключительной ответственностью GOODWE в отношении дефектов продукта. Данная ограниченная гарантия заменяет все другие гарантии и обязательства GOODWE, существующие как в письменной, так и устной форме, (необязательные) обязательства по закону, договору, обязательства из причинения вреда и иные обязательства, в том числе, без ограничений, обязательства в соответствии с применимым правом, любые подразумеваемые условия, гарантии или другие условия относительно удовлетворительного качества или пригодности для конкретной цели. Однако данная ограниченная гарантия не должна исключать и ограничивать никаких ваших законных (уставных) прав в соответствии с применимым национальным законодательством. В пределах, допускаемых применимым правом, GOODWE не несет никакой ответственности за любые убытки, ущерб или повреждение данных, упущенную прибыль, ущерб в результате использования товаров или их функций, упущенного бизнеса, упущенных договоров, неполучение доходов, потери ожидаемой экономии, ущерб из-за увеличения расходов или издержек и за любой косвенный, последующий, специальный или штрафный ущерб или убытки. В степени, допускаемой применимым правом, ответственность GOODWE ограничена покупной стоимостью товара. Вышеуказанные ограничения не применяются в случае грубой небрежности или преднамеренного неправомерного поведения GOODWE или в случае смерти или телесных повреждений в результате доказанной халатности GOODWE.

* гарантия производителя - это основное гарантийное обещание от GOODWE конечным пользователям. В некоторых странах / районах конечные пользователи могут получить дополнительное гарантийное обещание (должно быть не меньше гарантии производителя), которое предоставляется местным дистрибьютором GOODWE, пожалуйста, проверьте или запросите эту часть у местного дистрибьютора, если таковая имеется. Обратите внимание, что данное заявление об ограниченной гарантии GOODWE может НЕ быть самой последней версией, пожалуйста, ознакомьтесь с последней версией ограниченной гарантии GOODWE, посетив наш глобальный веб-сайт по адресу https://en.goodwe.com/warranty.asp