

# Warunki gwarancji Hoymiles

- Administrowane przez Hoymiles Power Electronics Inc.

Niniejsza polityka jest zestawem zasad dla Programu wymiany dla mikroinwerterów Hoymiles (model: seria MI/HM/HMT/HMS) i jednostek transferu danych („DTU”), które są objęte gwarancją Hoymiles („Program wymiany”). Strony chcące uczestniczyć w Programie Wymiany muszą przestrzegać procedur i wymagań określonych w niniejszej polityce. Hoymiles może, według własnego uznania, odrzucić wymianę każdego inwertera, który nie został zwrócony zgodnie z niniejszymi zasadami.

## 1. Roszczenia gwarancyjne

Standardowy okres gwarancji na inwertery wynosi **144 miesiące**.

Na DTU: 24 miesiące (produkt jest wysyłany z Hoymiles przed 31 grudnia 2021)

36 miesięcy (Produkt jest wysyłany z Hoymiles po 1 stycznia 2022)

UWAGA: NINIEJSZA GWARANCJA DOTYCZY WYŁĄCZNIE OFERTY MIKROINWERTERÓW I DTU HOYMILES. W PRZYPADKU CZĘŚCI ZAMIENNYCH LUB URZĄDZEŃ DODATKOWYCH DOSTARCZANYCH PRZEZ FIRMĘ HOYMILES WRAZ Z MIKROINWERTEREM HOYMILES, NALEŻY PRZESTRZEGAĆ WARUNKÓW GWARANCJI UDZIELANEJ PRZEZ DANEGO PRODUCENTA.

- Okres gwarancji rozpoczyna się od daty uruchomienia inwertera przez instalatora lub przedstawiciela klienta. W ciągu 36 miesięcy od uruchomienia urządzenia można nabyć przedłużoną gwarancję na **dotatkowe 156 miesięcy** (informacje dotyczące przedłużenia gwarancji znajdują się w punkcie 9). Obowiązująca data gwarancji odnosi się do daty wystawienia faktury, 6 miesięcy po dacie produkcji lub od dnia pomyślnego zakończenia rozruchu, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Usługi wymiany dotyczą wyłącznie inwerterów w okresie gwarancji lub przedłużonej gwarancji, zależnie od tego, co ma zastosowanie.
- Gwarancja dotyczy pierwotnego nabywcy produktu Hoymiles i jest przenoszona tylko wtedy, gdy produkt pozostaje zainstalowany w pierwotnym miejscu użytkowania. Niniejsza gwarancja dotyczy wyłącznie inwerterów zainstalowanych przez odpowiednio wykwalifikowanego profesjonalistę. Polityka gwarancyjna traci ważność w przypadku, gdy inwertery są sprzedawane wtórnie za pośrednictwem nielicencjonowanych kanałów sprzedaży. W celu przeniesienia własności gwarancji należy skontaktować się z Hoymiles pod adresem [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) z podaniem autoryzacyjnego adresu e-mail (wraz z nazwą użytkownika i hasłem) 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 współpracował bezpośrednio z instalatorem w celu wymiany wadliwego inwertera, jeżeli zostanie on uznany za kwalifikujący 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. Wady, które nie mają wpływu na wytwarzanie energii po dwóch latach od daty rozpoczęcia gwarancji, w tym awaria wskaźnika LED.
- k. 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. A także 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 inwertera na wymianę / naprawionego. Jeśli elementy produktu zostaną wymienione lub naprawione w ramach niniejszej gwarancji, zastosowane elementy będą objęte pozostałym okresem gwarancji naprawionego produktu.

### 3. **Naprawa produktu na miejscu**

Jeśli Hoymiles zdecyduje się na naprawę wadliwego urządzenia na miejscu (naprawa przez Hoymiles lub inżyniera technika upoważnionego przez Hoymiles), wówczas Hoymiles poniesie koszty materiałów i robocizny potrzebnych do naprawy produktu, jak również koszty demontażu i wymiany części lub urządzenia na wymianę. Żadne inne koszty — w tym między innymi koszty transportu, kontroli, opłat celnych, koszty bezpiecznego dostępu do urządzeń zainstalowanych na pochyłych dachach lub urządzeń dźwigowych, koszty podróży lub zakwaterowania, koszty własnych pracowników klienta lub koszty osób trzecich, które nie zostały autoryzowane przez Hoymiles — nie będą pokryte.

### 4. **Usługa wymiany**

Każdy inwerter kwalifikujący się do wymiany w okresie gwarancyjnym zostanie wymieniony na nowy lub odnowiony

inwerter 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 inwertera 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 inwertera, należy skontaktować się z Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles.

E-mail: [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com)

## 5. Odpowiedzialność Hoymiles

Po otrzymaniu wymaganych informacji wymienionych w punkcie 4 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 inwerter na wymianę w ciągu 3 dni roboczych do wskazanej lokalizacji klienta lub instalatora. Po otrzymaniu inwertera na wymianę klient musi zwrócić rzekomo wadliwy inwerter w takim samym opakowaniu jak inwerter na wymianę, jeśli Hoymiles tego wymaga. Hoymiles dostarczy wszystkie etykiety, dokumentację i dane dotyczące transportu w celu zwrotu rzekomo wadliwego inwertera. Hoymiles zastrzega sobie wszelkie prawa do odbioru wszystkich rzekomo wadliwych inwerterów, jeśli uzna to za konieczne. Podczas wymiany i ponownego uruchomienia inwertera musi być dostępny wykwalifikowany instalator.

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

## 7. Opłata za inspekcję inwerterów, w których nie stwierdzono wad

Jeżeli rzekomo wadliwy inwerter 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, 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.

## 8. Procedura wymiany inwertera

Hoymiles musi otrzymać stosowną dokumentację, jak podano w punkcie 4. Ta procedura musi być przestrzegana, aby rozszczenie 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 inwertera.
- b) Jeśli inwerter zostanie uznany za wadliwy i będzie kwalifikował się do Programu Wymiany, Hoymiles utworzy numer sprawy dla inwertera i poinformuje o tym instalatora.
- c) Hoymiles wyśle inwerter na wymianę w ciągu 3 dni roboczych od utworzenia numeru sprawy. Inwerter na wymianę zostanie wysłany na koszt Hoymiles do wskazanej lokalizacji klienta lub instalatora.
- d) Instalator zainstaluje inwerter na wymianę i wykorzysta opakowanie do ponownego zapakowania wadliwego inwertera.
- e) W przypadku wadliwego inwertera, który musi zostać zwrócony przez Hoymiles, Hoymiles pokryje koszty odbioru i wysyłki wadliwego inwertera 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 wymagany wadliwy inwerter nie zostanie zwrócony w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania inwertera na wymianę, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury dla odpowiedniego instalatora/dystrybutora opiekującej na koszt inwertera na wymianę.
- f) W przypadku brakującego lub wadliwego inwertera, który musi zostać zwrócony przez Hoymiles, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury dla odpowiedniego instalatora/dystrybutora opiekującej na wartość równą 80% ceny FOB (ang. Free on Board, według Incoterms).

## 9. Przedłużenie gwarancji

Na mikroinwertery Hoymiles można uzyskać przedłużenie gwarancji (tylko na inwertery) o 156 miesięcy (maksymalny okres gwarancji wynosi 25 lat od momentu uruchomienia). Przedłużenie gwarancji można nabyć do 36 miesięcy od daty uruchomienia inwertera. Aby złożyć wniosek o przedłużenie gwarancji, należy skontaktować się z [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) w celu uzyskania szczegółowych informacji.

Należy upewnić się, że maksymalna moc wejściowa modułu PV nie przekracza 1,35-krotności mocy znamionowej mikroinwertera, w przeciwnym razie mikroinwerter w systemie nie będzie już objęty przedłużeniem gwarancji (będzie objęty tylko podstawowym okresem gwarancji — 12 lat).

## 10. 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 zadowolającej 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.

## 11. Kontakt z Hoymiles

Adres: No.18 Kangjing Road, Hangzhou 310015, Chiny

Tel.: +86 571 2805 6101

E-mail: [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com)

Witryna internetowa: [www.hoymiles.com](http://www.hoymiles.com)