

## 1. Warunki świadczenia usług

- (1) Produkty objęte gwarancją: Obejmują falownik Deye, urządzenie monitorujące Deye, oprogramowanie monitorujące Deye.
- (2) Kraje i regiony objęte zakresem gwarancji: wszystkie kraje i regiony w tym specjalny region administracyjny Chińskiego Hong Kongu, specjalny region administracyjny Makau, Tajwan, z wyłączeniem TYLKO Chin Kontynentalnych.
- (3) Roszczenie gwarancyjne: ogólnie należy podać serię i numer (S/N), aby zgłosić roszczenie gwarancyjne. Okres gwarancji trwa 10 lat od daty instalacji i nie więcej, niż 10 i pół roku od daty dostawy z fabryki Deye.
- (4) Proszę starannie przechowywać oryginał faktury lub paragonu zakupu. Klienci muszą okazać ten dokument przy zgłaszaniu roszczenia gwarancyjnego, jeśli będzie to wymagane.
- (5) Ważność zobowiązania gwarancyjnego: ściśle zgodnie z formalną umową sprzedaży podpisaną z Deye.

## 2. Zobowiązanie świadczenia usług przez firmę Deye

- (1) Numer infolinii serwisowej to +86 57486120560, oferuje obsługę pytań ogólnych, wsparcie techniczne, itp.
- (2) Adres email Deye: [service@deye.com.cn](mailto:service@deye.com.cn). Klienci mogą kontaktować się również bezpośrednio z przedstawicielem Deye.
- (3) Okres gwarancji i tryb serwisu. Oferujemy różne rozwiązania serwisowe dla różnych produktów, szczegóły zobacz w tabeli poniżej.

Kategoria	Opis / klasyfikacja	Okres gwarancji	Tryb serwisu	Uwaga
Falownik sieciowy PV	$\leq 80$ KW	10 lat	Klient wymienia, zwraca wadliwe elementy do Deye	Deye załatwia części zapasowe, wymiana
	$\leq 80$ KW	10 lat	Serwis u klienta	
Falownik hybrydowy	3,6/5/7,6/8 kW	5 lat	Klient wymienia,	Deye załatwia części zapasowe,

			zwraca wadliwe elementy do Deye	wymiana
	3,6/5/7,6/8 kW	5 lat	Serwis u klienta	
Mikrofalownik	0,5 – 2 KW	10 lat	Klient wymienia, zwraca wadliwe elementy do Deye	Deye załatwia części zapasowe, wymiana
	0,5 – 2 KW	10 lat	Serwis u klienta	
Akcesoria do falowników	Wspornik montażowy, wentylator chłodzący	2 lata	Klient wymienia akcesoria	
Urządzenia kontrolujące wydajność	Ogranicznik	2 lata	Klient wymienia, zwraca wadliwe elementy do Deye	Deye załatwia wymianę
Urządzenie monitorujące	Wtyczka WiFi wtyczka GPRS	5 lat	Serwis zdalnego wsparcia technicznego	Deye załatwia wymianę
System monitorowania	/	2 lata	Zdalny serwis	Zapewniamy wyłącznie serwis zakupionego systemu.

Uwaga: Jeśli okres gwarancji został określony w zamówieniu sprzedaży, to okres gwarancji będzie zgodny z zamówieniem zakupu.

- (4) Instalacja i odbiór: Deye nie oferuje usług instalacji, ani usług debugowania urządzenia monitorującego. Deye może zaoferować usługę odbioru technicznego u klienta dla instalacji na dużą skalę (moc falownika) >500kW).

### 3. Zobowiązanie dotyczące czasu reakcji

#### 3.1 Usługa zdalnego wsparcia technicznego

- (1) Oferujemy serwis w postaci zdalnego wsparcia technicznego.

(2) Reakcja w ciągu 1 godziny od otrzymania zapytania telefonicznego od klienta.

Reakcja w ciągu 1 godziny od otrzymania zapytania od klienta pocztą elektroniczną.

### **3.2 Reakcja w postaci obsługi w terenie**

Jeśli umowa zawiera zobowiązanie do serwisu w terenie, Deye odpowie zgodnie z umową.

### **3.3 Program uzupełniania części zapasowych**

(1) Zgodnie z rejestrem sprzedaży firma Deye zapewniła bezpieczną ilość części zapasowych w każdym ośrodku części zapasowych. To pomogło nam zbudować system szybkich reakcji na wymagania wymiany.

(2) Kiedy upłynie uzgodniony okres gwarancji (5 lat standardowej gwarancji fabrycznej lub przedłużenie gwarancji), Deye może nadal oferować klientowi części zapasowe po cenie nie przekraczającej ceny poprzedniego zamówienia w umowie. Klientom przysługuje zamawianie części zapasowych do dowolnego produktu Deye. Oferujemy części zapasowe za rozsądną cenę, aby zagwarantować stabilne działanie produktów Deye.

(3) Jeśli Deye zechce zaprzestać produkcji danego wyrobu lub akcesorium, to Deye poinformuje bezpośredniego nabywcę formalnie z minimum 6-miesięcznym wyprzedzeniem.

## **4. Koszt transportu**

(1) Deye poniesie koszt transportu produktów objętych gwarancją. Klienci poniosą koszty odprawy celnej.

(2) Klient poniesie koszt transportu i pozostałe koszty związane z produktami, na które okres gwarancji upłynął lub gwarancja na nie została unieważniona.

## **5. Pozostałe ważne uwagi**

(1) Klienci mogą kontaktować się z Deye telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną. Klienci zobowiązani są przedstawić następujące informacje do reklamacji w ramach gwarancji:

1) Model produktu, seria i numer.

2) Szczegóły konfiguracji systemu (liczba paneli w ciągu, liczba ciągów, w układzie równoległym lub szeregowym, kategoria sieci, napięcie znamionowe sieci, częstotliwość znamionowa sieci).

3) Opis usterki (komunikat o błędzie lub kod błędu na wyświetlaczu LCD. Zdjęcia lub inne informacje o usterce).

Uwaga: Deye zastrzega sobie prawo do odrzucenia reklamacji gwarancyjnych bez konieczności udzielania informacji. W tym przypadku klient będzie odpowiadał za stratę lub jakiegokolwiek inne konsekwencje.

(2) Bezpłatny serwis gwarancyjny zapewniany jest dla produktów w trakcie ważności okresu gwarancji. Produkt nie będzie objęty gwarancją, jeśli szkody powstały w wyniku:

- Złamania plomby na produkcie / otwarcia obudowy bez zezwolenia Deye
- Uszkodzenia w trakcie transportu
- Nieprawidłowej instalacji lub odbioru technicznego; na przykład nieprawidłowe okablowanie/podłączenie bieguna prądu stałego DC/ zmiennego AC, co prowadzi do uszkodzenia falownika.
- Nie przestrzeganie instrukcji użytkownika, instrukcji instalacji, oraz przepisów dotyczących konserwacji.
- nieautoryzowane Modyfikacje, zmiany lub próby napraw
- nieprawidłowe użytkowanie lub nieodpowiednia obsługa
- niedostateczna wentylacja urządzenia.
- nie przestrzeganie obowiązujących przepisów BHP
- Siła Wyższa (np. piorun, przepięcie, burza, pożar)

Za produkty nie objęte gwarancją Deye naliczy opłatę za serwis, np. koszty części zapasowych, koszt robocizny za wykonanie produktów lub zgodnie z umową o konserwacji, jeśli takowa została podpisana.

(3) Powyższe warunki (wraz z kartą gwarancyjną załączoną do opakowania produktu i dokumentami gwarancji) opisały wszystkie zobowiązania względem produktów, które sprzedała firma Deye, zastępują one wszelkie inne gwarancje otwarte lub dorozumiane. Bez formalnego potwierdzenia dokumentem, firma Deye nie będzie odpowiadać za jakiegokolwiek zobowiązania poza niniejszym terminem gwarancji. Kiedy produkt jest używany w ramach gwarancji, odpowiedzialność Deye jest ograniczona do usług wymiany i naprawy zgodnych z warunkami gwarancji, bez dalszych zapewnień, zobowiązań lub odpowiedzialności. Jeśli będzie to określone przez prawo, Deye będzie działać zgodnie z prawem.

(4) Produkty OEM [Producenta Oryginalnego Sprzętu] nie są objęte warunkami niniejszej gwarancji. Gwarancja produktu OEM powinna być zgodna z umową.

Uwaga: Deye zastrzega sobie prawo do ostatecznego wyjaśnienia w zakresie niniejszego zobowiązania serwisowego.