

Omezená záruka na měničový systém společnosti GOODWE (pro Evropu)

PŘEHLED

S výhradou níže uvedených výjimek a omezení společnost GoodWe Technologies Co., Ltd. (dále jen „GOODWE“) poskytuje na produkt dodávaný společností GOODWE následující *omezenou záruku na výrobní vady a vady materiálu:

1. 5letou záruku pro síťové měniče pro řady: NS, SS, XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, LVDT, MS, MS G3, SMT, LVSMT, MT, MT G2, LVMT, HT, UT, GT a hybridní měniče řady: ES, ES G2, ES UNIQ 8-12K, ESA 5048, ESA 3-10K, EM, ET, ET Plus+, ET 15k-30k, ET 40-50k, ET G2, EH, EH Plus+, EHR, BH, BP, BT, SBP, SBP G2, ETC, BTC a PCS 125K;
2. 25letou omezenou záruku pro přijímač RSD 2.0 a 10letou omezenou záruku pro vysílač RSD 2.0 PLC;
3. 5letou záruku pro příslušenství včetně STS;
4. 2letou záruku pro příslušenství včetně WiFi modulu, LAN modulu, WiFi/LAN sady, 4G modulu, sady Homekit, SEC, SCB, SCU, EzMeter, C&I Meter, Smart Meter, EzConverter, EzLogger, EzLogger Pro a EzLink.

počínaje dřívějším z následujících dvou dat:

1. Datum první instalace produktu; pokud zákazník nedokáže poskytnout odpovídající doklad o datu instalace, potom datum odeslání produktu společností GOODWE,
2. 12 měsíců od data výroby,
(dále jen „záruční doba“).

JAK PODAT REKLAMACI V RÁMCI OMEZENÉ ZÁRUKY SPOLEČNOSTI GOODWE

Pokud chce žadatel uplatnit záruku, musí se obrátit na místního distributora, u kterého byl produkt zakoupen, případně na instalační firmu, která měnič nainstalovala. Pokud žadatel od těchto osob nemůže získat požadovanou službu nebo pokud NEBYL se službou těchto osob spokojen, může svůj požadavek na službu eskalovat tím, že založí servisní tiket a svou reklamaci podá u společnosti GOODWE na stránce <https://goodwetechnology.zendesk.com/hc/en-gb>.

Vezměte prosím na vědomí, že za účelem poskytování přátelských a včasných služeb spolupracuje společnost GOODWE s mnoha distributory a instalačními firmami po celém světě. Tito distributoři a instalační firmy se považují za výchozí servisní kanál společnosti GOODWE, a proto je použijte k uplatnění záruky; společnost GOODWE provádí audit těchto servisních kanálů a poskytuje jim podporu, aby zajistila kvalitu služeb poskytovaných zákazníkům.

Pro komunikaci s místním distributorem si připravte následující informace, které mohou být požadovány.

1. Kontaktní údaje žadatele, včetně jména osoby, názvu společnosti, telefonního čísla, e-mailové adresy a dodací adresy.
2. Informace týkající se všech vadných produktů, včetně modelu produktů, sériových čísel, data instalace a data, kdy se závada projevila poprvé. Nárok z této omezené záruky musí žadatel uplatnit u společnosti GOODWE v záruční době nejpozději do 1 měsíce ode dne, kdy se závada poprvé projevila, jinak práva z této omezené záruky zanikají.
3. Informace o instalaci, včetně značky, modelu a počtu FV panelů; pokud je reklamován systém pro skladování energie, pak také značka a model akumulátorů.
4. Chybové hlášení na LCD obrazovce (pokud je k dispozici) a další informace týkající se závady/chyby.
5. Popis opatření přijatých před poruchou a podrobné informace o předchozích reklamách (pokud existují).

Společnost GOODWE může zajistit kontrolu na místě, aby zjistila příčinu závad. Žadatel je odpovědný za umožnění přístupu, poskytnutí svého času a zajištění bezpečnosti provádění kontroly technikem společnosti GOODWE nebo autorizovanou třetí stranou. Společnost GOODWE si vyhrazuje právo neprovést kontrolu, pokud to technik společnosti GOODWE nebude považovat za bezpečné.

ZPŮSOBY ŘEŠENÍ REKLAMACE

Pokud je reklamační příjato v záruční době a je zjištěna vada produktu, na kterou se vztahuje omezená záruka, společnost GOODWE se může podle svého výhradního uvážení rozhodnout, zda bude výrobní vada nebo vada materiálu odstraněna:

1. Změnou konfigurace nebo aktualizací softwaru.
2. Opravou produktu pomocí náhradních dílů.
3. Výměnou produktu za produkt, který je zcela nový nebo repasovaný, avšak alespoň funkčně ekvivalentní původnímu produktu, nebo za vylepšený model, který je buď funkčně ekvivalentní, nebo lepší než původní produkt. V případě výměny produktu v záruční době se zbývající záruční doba automaticky přenesne na nově vyměněný produkt. Pokud je po provedení výměny zbývající záruční doba kratší než jeden rok, bude záruka prodloužena na dobu jednoho celého roku. Pro každý jednotlivý případ výměny měniče musí žadatel před výměnou měniče shromáždit potřebné informace a odeslat žádost o přidělení reklamačního čísla RMA (podle šablony společnosti GOODWE) společnosti GOODWE k potvrzení. Žádost o přidělení reklamačního čísla RMA musí být zaslána společnosti GOODWE do jednoho měsíce od určení způsobu řešení reklamační, jinak bude společnost GOODWE mít za to, že jste se vzdali práva na uplatnění záruky.

Pokud byl problém způsoben chybnou instalací, společnost GOODWE si vyhrazuje právo ještě předtím, než sama zajistí řešení, kontaktovat původní instalační firmu a požádat ji o odstranění problému. Pokud tak původní instalační firma neučiní, může jí společnost GOODWE účtovat vzniklé náklady.

Všechny části produktu nebo jiného zařízení, které společnost GOODWE vymění, se stanou majetkem společnosti GOODWE. Pokud se zjistí, že se na produkt nevztahuje tato omezená záruka, společnost GOODWE si vyhrazuje právo účtovat manipulační poplatek. Při opravě nebo výměně produktu může společnost GOODWE používat produkty, které jsou nové, ekvivalentní novým produktům nebo repasované.

NA CO SE ZÁRUKA VZTAHUJE?

Pokud mezi společnostmi GOODWE a zákazníkem neexistuje zvláštní dohoda, omezená záruka společnosti GOODWE pokrývá pouze náklady na díly potřebné k uvedení produktu do funkčního stavu.

Náklady na přepravu: v určitých oblastech společnost GOODWE pokryje náklady na přepravu k zákazníkovi / od zákazníka pomocí běžné pozemní přepravy až do celkové částky (pro sazbu kontaktujte společnost GOODWE) za případ. Žadatel musí uhradit veškeré náklady navíc nebo náklady vzniklé použitím jiného způsobu přepravy. V některých případech musí žadatel zajistit vrácení reklamovaného produktu společnosti GOODWE a se společností GOODWE se předem domluvit na harmonogramu přepravy. Zasiílané produkty musí být přiměřeně zabaleny a společnost GOODWE doporučuje použít stejný obalový materiál, jaký byl použit na produktu v době nákupu. Pokud reklamovaný produkt není vrácen do 4 týdnů poté, co žadatel obdrží náhradní produkt, nebo pokud po kontrole vráceného produktu nebude zjištěna žádná výrobní vada nebo vada materiálu, která by způsobila nefunkčnost, společnost GOODWE vyfakturuje žadateli náklady za náhradní produkt společně s náklady na přepravu a souvisejícími servisními poplatky.

Náklady na práci na místě: v některých oblastech nebo obchodních případech se společnost GOODWE může na základě vlastního uvážení rozhodnout, že žadateli nebo místní instalační firmě nebo elektrikáři nabídne slevu na úhradu provedených prací na místě (pro sazbu kontaktujte společnost GOODWE), aby motivovala žadatele k vyřešení problému prostřednictvím místní instalační firmy, a to za následujících podmínek:

1. Sleva bude poskytnuta POUZE osobě, která provedla servis reklamovaného produktu na místě.
 2. Reklamovaný produkt byl vrácen společnosti GOODWE a po testování a kontrole společností GOODWE je produkt společností považován za vadný, pokud jde o zpracování nebo materiál.
 3. Žadatel musí před provedením prací na místě kontaktovat společnost GOODWE a obdržet souhlas s provedením prací. Pokud se jedná o odlehlou oblast nebo pokud se instalační firma nedokáže dostavit na místo, doporučuje společnost GOODWE, aby žadatel využil místního elektrikáře, který provede servis na místě.
 4. Slevu na službu je třeba uplatnit do 2 měsíců od data, kdy byla služba na místě schválena společností GOODWE.
- Na všechny ostatní náklady, včetně například kompenzaci přímých nebo nepřímých škod způsobených vadným zařízením nebo jinými zařízeními FV systému nebo ztrátou elektrické energie generované během odstávky produktu, se omezená záruka společnosti GOODWE NEVZTAHUJE.

VÝJIMKY ZE ZÁRUKY

Tato omezená záruka se vztahuje výhradně na výrobní vady a vady materiálu, které narušují funkčnost produktu během záruční doby. Vezměte prosím na vědomí, že omezená záruka společnosti GOODWE se NEVZTAHUJE na vady produktu způsobené jinými faktory, které nesouvisí s nedostatečnou kvalitou produktu v důsledku výrobní vady nebo vady materiálu, například:

1. Běžné opotřebení.
2. Vady způsobené instalací, provozem nebo údržbou v rozporu s pokyny společnosti GOODWE, například nesprávná izolace způsobená narušeným stejnosměrným vodičem (správné postupy naleznete v návodu k instalaci, provozu a údržbě společnosti GOODWE).
3. Vady způsobené demontážemi, úpravami, změnami produktu, změnami konstrukce, opravami nebo výměnami dílů. To se nevztahuje na vady, které vzniknou v důsledku odstranění vady, které provedla nebo nechala provést společnost GOODWE v rámci omezené záruky.
4. Vady způsobené nepředvídatelnými okolnostmi, faktory způsobenými člověkem nebo zásahy vyšší moci, například bouřkami, povodněmi, přepětím, škůdci, nevhodným zacházením, nesprávným používáním, nedbalostí, požárem, vodou, bleskem nebo jinými přírodními událostmi.
5. U produktů vybavených modulem SPD platí, že pokud zásah bleskem překoná rozsah ochrany modulu SPD, nebude modul schopen měnič ochránit, a v takovém případě se na poškození produktu nevztahuje omezená záruka společnosti GOODWE.
6. Omezená záruka se nevztahuje na doplňkové součásti (tj. kabely, jističe, pojistky, vodiče a konektory).
7. Vandalismus, poškrábání, nalepení samolepek nebo umístění jiného neodstranitelného označení, kontaminace nebo krádež.
8. Použití v rozporu s bezpečnostními předpisy (VDE, IEC atd.).
9. Jakákoli rez, která se objeví na krytu zařízení, způsobená vlivy počasí. Vady nebo poškození způsobené vystavením mořskému klimatu, slané vodě nebo jiným agresivním prostředím nebo přírodním podmínkám, ledaže k tomu před instalací produktu společnost GOODWE poskytla písemné potvrzení/schválení.
10. Vady způsobené nehodami a vnějšími vlivy.

11. Vady způsobené použitím produktu společnosti GOODWE pro skladování energie s oloveným akumulátorem nebo jiným lithiovým akumulátorem, který není uveden na našem seznamu kompatibilních akumulátorů. Podrobný seznam kompatibilních akumulátorů naleznete na níže uvedeném odkazu.
https://en.goodwe.com/Ftp/EN/Downloads/User%20Manual/GW_Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf
12. Pokud neexistuje zvláštní dohoda mezi společností GOODWE a výrobcem akumulátoru, platí pro všechny akumulátory, které NEJSOU uvedeny v našem „PROHLÁŠENÍ O SCHVÁLENÝCH AKUMULÁTORECH“, ale které splnily test kompatibility s měničem GOODWE, že je odpovědností instalační firmy / osoby provádějící integraci systému, aby byla provedena kontrola bezpečnosti akumulátoru a výkonu a spolehlivosti systému. Společnost GOODWE zaručuje, že měnič je bez vad zpracování a materiálu, a tedy že v době dodání je měnič způsobilý k provozu po záruční dobu za běžných provozních podmínek za předpokladu provádění řádné údržby a včasné výměny opotřebitelných dílů. Společnost GOODWE však nepřebírá žádnou odpovědnost za poruchy systému a jakékoli vzniklé ztráty nebo škody.
13. Vezměte na vědomí, že omezená záruka společnosti GOODWE se také nevztahuje na vady, které jsou společnosti GOODWE nahlášený po uplynutí omezené záruční doby nebo v případě zakoupení prodloužené záruky po uplynutí prodloužené záruční doby nebo které nejsou společnosti GOODWE nahlášený v záruční době do 1 měsíce od jejich prvního výskytu.
14. Za účelem opravy slabých míst firmwaru a odstranění potenciálních rizik bude společnost GOODWE poskytovat službu vzdálených upgradů firmwaru za účelem zlepšení výkonu našich produktů. Společnost GOODWE důrazně doporučuje zákazníkovi připojit produkty společnosti GOODWE k našemu portálu Smart Energy Management System (SEMS) nebo nám poskytnout přístup k provedení vzdálené aktualizace v rámci monitorovacího systému třetí strany. Vezměte na vědomí, že v případě, že společnost GOODWE nebude schopna provést vzdálený upgrade kvůli tomu, že zákazník neposkytne společnosti GOODWE výše uvedené připojení nebo přístup, ponese zákazník výhradní odpovědnost za nepříznivé nebo negativní důsledky týkající se těchto slabých míst a rizik a omezená záruka společnosti GOODWE se v tomto případě nemusí vztahovat.
15. Vezměte na vědomí, že pokud jsou jakékoli produkty společnosti GOODWE používány za účelem omezení výkonu, je nutné si předem přečíst návod produktů určených k omezení výkonu, aby bylo zajištěno, že princip fungování režimu omezení výkonu byl plně pochopen. Je třeba důsledně chápat, že v procesu skutečného používání může být do elektrické sítě stále posíláno nepatrné množství energie, čemuž pomocí současného technického řešení omezení výkonu produktů společnosti GOODWE nelze zcela zabránit. Jakékoli fotovoltaické elektrárny, ve kterých byly použity produkty společnosti GOODWE, toto musí ohlásit příslušnému místnímu úřadu. Pokud fotovoltaické elektrárny takové použití neoznámí, společnost GOODWE nenese odpovědnost za jakákoli rizika a sankce vzniklé v souvislosti s neohlášeným nebo neoprávněným používáním produktů společnosti GOODWE. V případě, že fotovoltaické elektrárny nahlásily používání produktů společnosti GOODWE, finanční odpovědnost společnosti GOODWE nepřesáhne celkovou částku objednávky příslušných produktů.

MIMOZÁRUČNÍ PŘÍPADY

Vady, které jsou nahlášený po uplynutí záruční doby nebo které jsou nahlášený v záruční době, ale spadají pod výše uvedené výjimky nebo nepředstavují výrobní vady nebo vady materiálu, které narušují funkčnost produktu, považuje společnost GOODWE za mimozáruční případy. Totéž platí, pokud byla vada nahlášená společnosti GOODWE po uplynutí doby 1 měsíce od data, kdy se závada poprvé projevila. Ve všech mimozáručních případech může společnost GOODWE účtovat zákazníkovi poplatky za servis na místě, náhradní díly, náklady na práci a náklady na logistiku; které mohou zahrnovat následující:

1. Poplatek za servis na místě: náklady na cestu a čas technika na provedení servisu na místě a náklady na práci technika, který provádí opravu, údržbu, instalaci (hardware nebo software) a odstraňování závad produktu.
2. Poplatek za díly/materiály: náklady na náhradní díly/materiály (včetně případných nákladů na přepravu / administrativních poplatků).
3. Logistický poplatek: náklady na doručení a jakékoli další výdaje vzniklé při odeslání vadných produktů uživatelem společnosti GOODWE a/nebo odeslání opravených produktů společnostmi GOODWE uživateli.

PRODLOUŽENÍ ZÁRUKY

Kromě 5leté omezené záruky, která je standardně poskytována na měniče, nabízí společnost GOODWE možnost prodloužení záruky pro všechny měniče, které byly zakoupeny prostřednictvím autorizovaných distribučních kanálů. Prodloužení omezené záruky (některé z možností NEMUSÍ být dostupné pro hybridní modely) lze zakoupit u autorizovaných distributorů společnosti GOODWE nebo na našem online nákupním portálu (<https://warranty.semsportal.com/>) pro jakýkoli měnič za následujících podmínek:

1. U všech hybridních měničů a síťových měničů o výkonu 25 kW a více: do 12 měsíců od data výroby měniče (nebo 6 měsíců od data první instalace).
2. U síťových měničů o výkonu do 25 kW: do 30 měsíců od data výroby měniče (nebo 6 měsíců od data první instalace).

Kromě toho bude omezená záruka na všechny měniče, které úhrnně splňují všechny následující podmínky, automaticky prodloužena na 10letou omezenou záruku:

1. Měníče řady XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, MS a MS G3.
 - a) Jmenovitý výkon nepřekračuje 20 kW.
 - b) Měníč byl připojen k portálu GOODWE SEMS a data o výrobě energie byla úspěšně nahrána na server společnosti GOODWE.
 - c) Na měnič je standardně poskytována 5letá omezená záruka.
 - d) Měníč byl nainstalován instalační firmou kvalifikovanou jako instalační firma programu GOODWE PLUS+ v jedné ze zemí EU, Spojeném království, Švýcarsku nebo Norsku.
2. Měníče řady EM, ES, SBP, ES G2, ET PLUS+, ET PLUS+ (16A), ET 5-10KW, ET 15-30KW, ET 40-50KW, ET G2 a EH, příslušenství řady STS.
 - a) Měníč používá akumulátor GOODWE Lynx Home U, Lynx Home F, Lynx Home F PLUS+, Lynx D nebo Lynx C.
 - b) Akumulátor Lynx Home U, Lynx Home F, Lynx Home F PLUS+, Lynx D nebo Lynx C byl poprvé v provozu mezi 15. květnem 2023 a 31 prosince, 2025.
 - c) Měníč byl připojen k portálu GOODWE SEMS a data o výrobě energie byla úspěšně nahrána na server společnosti GOODWE.
 - d) Měníč byl nainstalován instalační firmou kvalifikovanou jako instalační firma programu GOODWE PLUS+ v jedné ze zemí EU, Spojeném království, Švýcarsku nebo Norsku.
 - e) Měníč byl vyroben po 1. lednu 2021.
 - f) Byla provedena registrace sériových čísel měniče a akumulátorů na následujícím odkazu: <https://10year-warranty.semsportal.com/#/>.
 - g) Dodatečná 5letá omezená záruka začne běžet po uplynutí standardní 5leté záruky na měnič a nelze ji kombinovat s dalšími samostatně zakoupenými prodlouženými zárukami.

Pokud mezi společností GOODWE a zákazníkem neexistuje zvláštní dohoda, prodloužená omezená záruka pokrývá pouze náklady na díly potřebné k uvedení produktu do funkčního stavu z důvodu výrobní vady nebo vady materiálu. Záruka nezahrnuje žádné náklady na přepravu k zákazníkovi / od zákazníka ani náklady za práci při výměně / servisu na místě. Na všechny ostatní náklady, včetně například kompenzace přímých nebo nepřímých škod způsobených vadným zařízením nebo jinými zařízeními FV systému nebo ztrátou elektrické energie generované během odstávky produktu, se prodloužená záruka společnosti GOODWE nevztahuje. Kromě toho se na prodloužení záruky vztahují záruční podmínky uvedené v tomto dokumentu.

ZEMĚPISNÁ OBLAST PLATNOSTI

Podmínky omezené záruky společnosti GOODWE platí pouze pro zařízení, která byla původně zakoupena pomocí kanálů autorizovaných společností GOODWE a nainstalovaná v zemích Evropské unie, Spojeném království, Norsku a Švýcarsku, ledaže mezi společností GOODWE a přímým kupujícím existují speciálně stanovené záruční podmínky. Pro všechny jednotky prodávané pro jednu zemi/oblast, ale nainstalované v jiné zemi/oblasti, záruka pozbude platnosti, pokud k tomu společnost GOODWE neposkytne písemné potvrzení/schválení před instalací.

OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI SPOLEČNOSTI GOODWE

Záruka je jediný a výhradní nápravný prostředek koncového uživatele vůči společnosti GOODWE a představuje jedinou a výhradní odpovědnost společnosti GOODWE za vady produktu. Tato omezená záruka nahrazuje všechny ostatní záruky a závazky společnosti GOODWE, ať už ústní, písemné, (nepovinné) zákonné, smluvní, vzniklé na základě občanských deliktů nebo jiné, včetně například jakýchkoli implikovaných podmínek, záruk nebo jiných podmínek, pokud jde o uspokojivou kvalitu nebo vhodnost pro daný účel, v rozsahu, jak to povolují platné zákony. Tato omezená záruka však nevylučuje ani neomezuje žádná z vašich zákonných práv podle platných národních zákonů. V rozsahu povoleném příslušnými zákony nepřebírá společnost GOODWE žádnou odpovědnost za jakoukoli ztrátu nebo poškození dat, ušlý zisk, nemožnost použití produktů nebo funkcí, ztrátu obchodních příležitostí, ztrátu smluv, ztrátu příjmů, ztrátu očekávaných úspor, zvýšené náklady nebo výdaje nebo za jakoukoli nepřímou ztrátu či škodu, následnou ztrátu či škodu, zvláštní ztrátu či škodu, nebo sankci či škodu. V rozsahu povoleném platnými zákony je odpovědnost společnosti GOODWE omezena na kupní hodnotu produktu. Výše uvedená omezení neplatí v případě hrubé nedbalosti nebo úmyslného pochybení společnosti GOODWE nebo v případě smrti nebo zranění osob v důsledku prokázané nedbalosti společnosti GOODWE.

Záruka výrobce je základní zárukou, kterou společnost GOODWE poskytuje koncovým zákazníkům. V některých zemích/oblastech může být koncovým uživatelům poskytnuta odlišná záruka od místního distributora společnosti GOODWE nebo instalační firmy, kteří produkt pořídili prostřednictvím autorizovaného distribučního kanálu společnosti GOODWE (tato odlišná záruka musí odpovídat alespoň záruce výrobce). Zkontrolujte, zda je taková další záruka poskytována a v jakém rozsahu ji můžete uplatnit u místního distributora nebo instalační firmy. Upozorňujeme, že toto prohlášení o omezené záruce společnosti GOODWE nemusí být nejaktuálnější verzí. Tato omezená záruka platí pro produkty, které byly nainstalovány 1. srpna, 2025 nebo později, pokud nebyla zveřejněna novější omezená záruka, která se vztahuje k jinému datu instalace výrobku. Vždy navštivte stránku <https://emea.goodwe.com/warranty>, abyste získali přesné informace o záruce, která se vztahuje na váš produkt.