

## Warunki gwarancji Hoymiles

### Seria falowników do magazynowania energii w budynkach mieszkalnych (Tylko dla regionu Europy)

- Administrowane przez Hoymiles Power Electronics Inc.

Niniejsza polityka reguluje program wymiany falowników Hoymiles Residential Storage Inverter (seria HAS/seria HYS/seria HAT/seria HYT/seria HIT), inteligentnych liczników i modułów komunikacyjnych objętych gwarancją Hoymiles. Strony, które chcą uczestniczyć w Programie Wymiany, muszą przestrzegać procedur i wymagań określonych w niniejszej polityce. Hoymiles może, według własnego uznania, odrzucić wymianę dowolnego falownika Residential Storage, który nie został zwrócony zgodnie z niniejszą polityką.

#### 1. Roszczenia gwarancyjne

Falownik do magazynowania energii w budynkach mieszkalnych: 10 lat (120 miesięcy).

Moduł komunikacji: 2 lata (24 miesiące).

Inteligentny licznik <DDSU666 (CT × 100 A), DTSU666 (CT-3 × 100 A), DTSU666 (CT-2 × 250 A)>: 1 rok (12 miesięcy).

Inteligentny licznik <Meter-G3-Series>: 3 lata (36 miesięcy).

Okres obowiązywania gwarancji rozpoczyna się w terminie wcześniejszym z następujących:

- (1) 4 miesiące od daty wysyłki produktów z Hoymiles
- (2) data instalacji produktu.

**UWAGA: NINIEJSZA GWARANCJA OBEJMUJE WYŁĄCZNIE FALOWNIK DO MAGAZYNOWANIA ENERGII HOYMILES. W PRZYPADKU DOSTARCZENIA PRZEZ FIRMĘ HOYMILES CZĘŚCI DODATKOWYCH LUB URZĄDZEŃ DODATKOWYCH Z FALOWNIKIEM DO MAGAZYNOWANIA ENERGII HOYMILES, NALEŻY SKORZYSTAĆ Z WARUNKÓW GWARANCJI UDZIELONYCH PRZEZ ODPOWIEDNIEGO PRODUCENTA.**

Usługi wymiany dotyczą wyłącznie falowników do magazynowania energii w okresie gwarancji lub rozszerzonej gwarancji, w zależności od przypadku.

- Gwarancja przysługuje pierwotnemu nabywcy produktu Hoymiles i jest przenoszalna tylko wtedy, gdy produkt pozostaje zainstalowany w pierwotnym miejscu. Niniejsza gwarancja ma zastosowanie wyłącznie do falowników do magazynowania energii w budynkach mieszkalnych, zainstalowanych przez odpowiednio wykwalifikowanego specjalistę. Gwarancja traci ważność w przypadku sprzedaży używanych falowników do magazynowania energii w nielicencjonowanych kanałach sprzedaży. Aby przenieść prawo własności gwarancji, prosimy o kontakt z Hoymiles pod adresem [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) i dołączenie do niego wiadomości e-mail z autoryzacją od poprzedniego właściciela.
- Spory dotyczące daty rozpoczęcia gwarancji: W przypadku, gdy Klient kwestionuje obliczenie daty rozpoczęcia gwarancji zgodnie z definicją zawartą w niniejszej umowie, zobowiązany jest do przesłania na adres [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) ważnej dokumentacji zakupu, która wyraźnie wskazuje datę zakupu, takiej jak faktura lub umowa, do weryfikacji. Po jej rozpatrzeniu i zatwierdzeniu przez Hoymiles, okres gwarancji zostanie zresetowany i rozpocznie się trzy miesiące od daty zakupu, zgodnie z dostarczoną dokumentacją. W przypadku braku akceptacji sporu, pierwotna data rozpoczęcia gwarancji pozostanie w mocy.

\* Reklamacje bez ważnego dowodu zakupu nie będą rozpatrywane.

\* Ostateczna decyzja w sprawie rozpatrzenia reklamacji pozostaje w wyłącznej gestii Hoymiles.

Jeśli jesteś użytkownikiem końcowym, w przypadku jakichkolwiek problemów z gwarancją skontaktuj się w pierwszej kolejności ze swoim instalatorem. Jeśli jesteś instalatorem, w przypadku jakichkolwiek problemów z gwarancją skontaktuj się w pierwszej kolejności ze swoim dystrybutorem. Hoymiles będzie współpracować bezpośrednio z dystrybutorem w celu wymiany wadliwego falownika Residential Storage Inverter, jeśli zostanie on uznany za kwalifikujący się do programu wymiany. Polityka gwarancji

opisana w tym dokumencie stanowi gwarancję wymiany produktu i nie obejmuje kosztów instalacji, uruchomienia ani kosztów związanych z wysłaniem przez dystrybutora własnych techników na miejsce zdarzenia. Jeżeli pierwotna firma instalacyjna (w przypadku użytkownika końcowego) lub dystrybutor (w przypadku instalatora) zaprzestał działalności, należy skontaktować się z odpowiednio wykwalifikowanym instalatorem lub dystrybutorem w celu umówienia się na serwis na miejscu autoryzowany przez Hoymiles.

## 2. Ograniczenia stosowania gwarancji

Roszczenia dotyczące wad spowodowanych przez następujące czynniki nie są objęte zobowiązaniami gwarancyjnymi firmy Hoymiles:

- A. Siła wyższa (w tym m.in. szkody spowodowane burzą, uderzenie pioruna, przepięcie, pożar, burza, powódź itp.)
- B. Niewłaściwe lub niezgodne z przeznaczeniem użytkowanie.
- C. Niewłaściwa instalacja, uruchomienie, rozruch lub obsługa (wbrew wskazówkom zawartym w Skróconym przewodniku instalacji i Podręczniku użytkownika dołączonych do każdego produktu).
- D. Niewystarczająca wentylacja i cyrkulacja, co skutkuje minimalnym chłodzeniem i naturalnym przepływem powietrza
- E. Instalacja w środowisku korozyjnym
- F. Uszkodzenia powstałe podczas transportu.
- G. Nieautoryzowana zmiana oryginalnych znaków identyfikacyjnych lub skróconej instrukcji instalacji;
- H. Nieautoryzowane próby naprawy.
- I. Nieautoryzowane usuwanie i ponowna instalacja.
- J. Normalne zużycie, wady kosmetyczne lub powierzchniowe, wgniecenia, ślady lub zadrapania, które nie wpływają na prawidłowe funkcjonowanie produktu;
- K. Uszkodzenia powstałe na skutek wad innych podzespołów układu zasilania słonecznego.
- L. Produkty zakupione od nieautoryzowanego sprzedawcy, dystrybutora lub sprzedawcy detalicznego;
- M. Oryginalne znaki identyfikacyjne produktu (w tym znak towarowy i numer seryjny) okazały się uszkodzone, zmienione lub usunięte.

Ograniczona gwarancja nie obejmuje kosztów związanych z demontażem wadliwego produktu i instalacją zamiennika ani z rozwiązywaniem problemów z instalacjami elektrycznymi klienta. Ograniczona gwarancja nie wykracza poza pierwotny koszt produktów Hoymiles.

Niniejsza gwarancja nie obejmuje części, materiałów ani wyposażenia, które nie zostały wyprodukowane przez firmę Hoymiles. W odniesieniu do nich klientowi przysługuje wyłącznie gwarancja lub rękojmia udzielona przez producenta firmie Hoymiles.

Roszczenia nabywcy wykraczające poza warunki gwarancji określone w niniejszym dokumencie nie są objęte Gwarancją, o ile Hoymiles nie podlega ustawowej odpowiedzialności. W takich przypadkach prosimy o kontakt z firmą, która sprzedała produkt. Ewentualne roszczenia wynikające z ustawy o odpowiedzialności za produkt pozostają nienaruszone.

Hoymiles nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu niniejszej gwarancji (ani żadnych innych warunków gwarancji lub rękojmi), jeżeli całkowita cena za towary nie została zapłacona w terminie płatności.

Jeśli całe urządzenie zostanie wymienione w ramach gwarancji, a pozostały okres gwarancji wynosi ponad ( $\geq$ ) 6 miesięcy (odnosi się do daty otrzymania reklamacji przez Hoymiles), pozostały okres gwarancji zostanie przeniesiony na produkt zastępczy. Jeśli pozostały okres gwarancji wynosi mniej niż ( $<$ ) 6 miesięcy, produkt zastępczy będzie objęty 6-miesięcznym okresem gwarancji od daty wysłania przez Hoymiles wymienionego/naprawionego falownika do magazynowania energii. Jeśli produkt zostanie wymieniony lub naprawiony w ramach niniejszej gwarancji, produkt zastępczy lub naprawiony będzie objęty pozostałym okresem gwarancji wadliwych produktów.

W żadnym wypadku Hoymiles nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody szczególne, uboczne, pośrednie, karne, przypadkowe, wynikowe ani represyjne, nawet jeśli Hoymiles został poinformowany o możliwości ich wystąpienia. Szkody wyłączone z odpowiedzialności obejmują między innymi utratę renomy, utratę zysków lub przychodów oraz utratę możliwości biznesowych. Dla uniknięcia wątpliwości, żadne z postanowień niniejszej Klauzuli ani niniejszej Umowy nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności, której nie można wyłączyć ani ograniczyć na mocy prawa.

### 3. Naprawa produktu na miejscu

Jeśli Hoymiles zdecyduje się na naprawę wadliwego urządzenia na miejscu (przez Hoymiles lub inżyniera technicznego upoważnionego przez Hoymiles), Hoymiles pokryje koszty materiałów i robocizny niezbędnej do naprawy produktu, a także koszty demontażu i wymiany części lub urządzenia zastępczego. Wszelkie usługi serwisowe na miejscu (np. gdy dystrybutor wysyła własnych techników w celu naprawy urządzenia) wykonane bez uprzedniej pisemnej zgody Hoymiles będą skutkować zwolnieniem Hoymiles z ponoszenia związanych z nimi kosztów.

Dystrybutor jest zobowiązany do powiadomienia Centrum Serwisowego Hoymiles o wszelkich istotnych informacjach dotyczących urządzenia, gdy jest zaangażowany w rozpatrywanie roszczeń gwarancyjnych zgłaszanych przez instalatorów/użytkowników końcowych. Przed wysłaniem własnych techników do serwisu na miejscu, dystrybutor musi uzyskać uprzednią pisemną zgodę personelu technicznego Hoymiles. W przypadku nieuzyskania takiej zgody przez dystrybutora, Hoymiles nie ponosi odpowiedzialności za koszty poniesione w związku z nieautoryzowanym serwisem na miejscu ani za wydatki związane z odbiorem przez dystrybutora sprzętu uznanego za sprawny lub sprzętu zastępczego, który nie został autoryzowany przez Hoymiles.

Koszty, których Hoymiles nie poniesie, obejmują między innymi koszty transportu, kontroli, opłat celnych, koszty bezpiecznego dostępu do urządzeń zainstalowanych na pochyłych dachach lub sprzętu dźwigowego, koszty podróży i zakwaterowania, koszty pracowników klienta oraz koszty osób trzecich, które nie zostały upoważnione przez Hoymiles.

### 4. Usługa wymiany

Każdy falownik do magazynowania energii w budynkach mieszkalnych kwalifikujący się do wymiany w okresie gwarancyjnym zostanie wymieniony na nowy lub odnowiony falownik do magazynowania energii w budynkach mieszkalnych, z zastrzeżeniem przestrzegania warunków określonych w niniejszym dokumencie. Aby wymiana została objęta niniejszą polityką, należy udostępnić firmie Hoymiles następujące elementy:

Dane falownika do magazynowania energii w budynkach mieszkalnych, w tym:

1. Model produktu
2. Numer seryjny produktu
3. Kod błędu
4. Komentarz dotyczący awarii

Dokumentacja obejmująca:

5. Kopia oryginalnej faktury zakupu.
6. Szczegółowe informacje o całym systemie (np. schemat systemu).
7. Dokumentacja poprzednich roszczeń/wymian (jeśli dotyczy).
8. RMA (szablon zostanie dostarczony przez Centrum Obsługi Technicznej Hoymiles).

\* Klienci zgłaszający roszczenie gwarancyjne lub wymianę produktu za pośrednictwem Programu Wymiany Hoymiles muszą przedstawić niezbite dowody wady urządzenia. Należą do nich zdjęcia lub filmy obrazujące usterkę, logi systemowe lub dane diagnostyczne, rejestr zgłoszeń Hoymiles i/lub szczegółowe pisemne opisy usterek. Hoymiles może zażądać dodatkowych informacji, jeśli przedstawione dowody okażą się niewystarczające. Brak wystarczających dowodów może skutkować odrzuceniem roszczenia gwarancyjnego lub wniosku o wymianę.

Aby poprosić o wymianę falownika do magazynowania energii elektrycznej w domu, należy skontaktować się z Centrum Serwisowym Hoymiles.

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

### 5. Odpowiedzialność Hoymiles

Po otrzymaniu wymaganych informacji wymienionych w Sekcji 4 i próbach rozwiązania problemu z pomocą klienta, Hoymiles nada klientowi unikalny numer zgłoszenia RMA. Numer ten będzie używany w korespondencji dotyczącej wymiany. Po otrzymaniu zamiennego falownika do magazynu energii, klient musi zwrócić rzekomo wadliwy falownik do magazynu energii w tym samym opakowaniu, w którym znajdował się nowy falownik.

Falownik do Magazynu Energii, jeśli jest wymagany przez Hoymiles. Hoymiles dostarczy wszystkie etykiety, dokumentację i dane dotyczące wysyłki w celu zwrotu rzekomo wadliwego falownika do Magazynu Energii. Hoymiles zastrzega sobie prawo do odbioru wszystkich rzekomo wadliwych falowników do Magazynu Energii, jeśli będzie to konieczne. Wymiana i ponowne uruchomienie falownika do Magazynu Energii wymaga obecności wykwalifikowanego instalatora.

## 6. Odpowiedzialność dystrybutora

W przypadku awarii lub usterki sprzętu, dystrybutor jest zobowiązany do bezpośredniej współpracy z Centrum Serwisowym Hoymiles w celu ograniczenia liczby zwrotów sprzętu bez wad. Centrum Serwisowe Hoymiles będzie współpracować z dystrybutorem w celu rozwiązania problemu lub zgłoszenia usterki za pośrednictwem pomocy telefonicznej/internetowej.

Dystrybutor jest zobowiązany do współpracy z wykwalifikowanym instalatorem w celu przeprowadzenia instalacji, uruchomienia i konserwacji urządzenia. Wszystkie te prace muszą być ściśle zgodne ze specyfikacjami dostarczonymi przez Centrum Serwisowe Hoymiles i nie wolno wymieniać ani wymienić sprzętu na rzecz klientów bez zgody Hoymiles.

Uwaga: Aby zakwalifikować się do kolejnej wymiany urządzenia, dystrybutor musi najpierw skontaktować się z Centrum Serwisowym Hoymiles i wypełnić swoje obowiązki określone w Sekcji 6 niniejszego dokumentu. Podczas wymiany i ponownego uruchomienia produktu wymagana jest obecność wykwalifikowanego instalatora.

Jeśli podczas inspekcji przeprowadzonej przez Hoymiles, Hoymiles stwierdzi, że rzekomo wadliwy falownik Residential Storage Inverter nie kwalifikuje się do wymiany zgodnie z niniejszą polityką, dystrybutor musi przedstawić dowód ważnej gwarancji na falownik Residential Storage Inverter, prawidłowo wystawiony paragon oraz ważny numer zgłoszenia RMA dla falownika Residential Storage Inverter (nadany przez Centrum Serwisowe Hoymiles). W każdym przypadku instalator jest zobowiązany do odesłania wadliwych produktów do dystrybutora. Dystrybutor powinien następnie skontaktować się z Centrum Serwisowym Hoymiles w celu ustalenia, czy wadliwy sprzęt wymaga zwrotu do wyznaczonego magazynu Hoymiles.

## 7. Opłata za inspekcję falowników do magazynowania energii w budynkach mieszkalnych nie została uznana za wadliwą

Jeżeli rzekomo wadliwy falownik do magazynowania energii elektrycznej zostanie zwrócony do Hoymiles zgodnie z niniejszą Polityką i Hoymiles stwierdzi, że jest on wolny od wad, które kwalifikują go do wymiany zgodnie z niniejszą Polityką lub ze względu na ograniczenia stosowania gwarancji, jak określono w punkcie 2 firma Hoymiles zastrzega sobie prawo do zastosowania ryczałtowej opłaty za inspekcję w wysokości 100 USD (poza Europą) lub 100 EUR (w Europie) za sztukę, plus koszty wysyłki i opakowania, jeśli zwrócony produkt, który uznano za wadliwy, okaże się według firmy Hoymiles niesprawny. wady uzasadniające wymianę na mocy niniejszej polisy lub jeżeli ma zastosowanie ograniczenie odpowiedzialności określone w punkcie 2.

## 8. Procedura wymiany falownika w zasobniku energii elektrycznej

Firma Hoymiles musi dostarczyć odpowiednią dokumentację, zgodnie z Sekcją 4. Aby roszczenie gwarancyjne mogło zostać uwzględnione w ramach niniejszego Programu wymiany, należy zastosować się do tej procedury.

a. Dystrybutor musi skontaktować się z Centrum Serwisowym Hoymiles i podać wymagane informacje, zgodnie z Sekcją 4. Zgodnie z opisem w Sekcji 6, dystrybutor będzie współpracował z Centrum Serwisowym Hoymiles w celu znalezienia rozwiązania bez konieczności wymiany falownika do magazynowania energii.

b. Jeśli falownik Residential Storage Inverter zostanie uznany za wadliwy i kwalifikuje się do Programu wymiany, Hoymiles zbierze i utworzy numer sprawy RMA dla falownika Residential Storage Inverter i skontaktuje się z dystrybutorem w celu przetworzenia.

c. Falownik do magazynowania energii elektrycznej zostanie wysłany do wskazanej lokalizacji klienta lub dystrybutora na koszt Hoymiles.

d. Dystrybutor jest zobowiązany do zorganizowania instalacji zamiennego falownika do magazynowania energii przez wykwalifikowanego instalatora i wykorzystania opakowania do ponownego zapakowania uszkodzonego falownika do magazynowania energii.

- e. W przypadku wadliwego falownika Residential Storage Inverter, który musi zostać zwrócony przez Hoymiles, Hoymiles pokryje koszty odbioru i wysyłki wadliwego falownika Residential Storage Inverter z powrotem do Hoymiles, zgodnie ze szczegółowymi informacjami w Sekcji 5, a nabywca pokryje wszelkie obowiązujące podatki od wartości dodanej. Klient lub dystrybutor musi pomóc w tej wysyłce. Jeśli wymagany wadliwy falownik Residential Storage Inverter nie zostanie zwrócony w ciągu 25 dni roboczych od otrzymania zamiennego falownika Residential Storage Inverter, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury na rzecz odpowiedniego instalatora/dystrybutora za koszt falownika Residential Storage Inverter.
- f. W przypadku braku wadliwego falownika do magazynowania energii w budynku mieszkalnym, który należy zwrócić do firmy Hoymiles. Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury odpowiedniemu instalatorowi/dystrybutorowi na kwotę równą 80% ceny FOB.

## 9. Prawo konsumenckie

W przypadku zakupu produktu u autoryzowanego sprzedawcy, dystrybutora lub sprzedawcy detalicznego, zastosowanie ma lokalne prawo konsumenckie. Produkty Hoymiles objęte są gwarancjami, których nie można wyłączyć na mocy lokalnego prawa konsumenckiego. Klienci mają prawo do wymiany lub zwrotu pieniędzy w przypadku poważnej awarii oraz do odszkodowania za wszelkie inne racjonalnie przewidywalne straty lub szkody. Klienci mają również prawo do naprawy lub wymiany towaru, jeśli nie spełnia on akceptowalnej jakości, a awaria nie jest poważną awarią. Warunki niniejszej gwarancji stanowią uzupełnienie wszelkich innych praw i środków zaradczych dostępnych na mocy lokalnego prawa konsumenckiego.

## 10. Przedłużenie gwarancji

Seria falowników Hoymiles Residential Storage Inverter kwalifikuje się do przedłużenia gwarancji o 180 miesięcy (maksymalny okres gwarancji wynosi 25 lat od daty wejścia gwarancji w życie). Aby skorzystać z tego przedłużenia, skontaktuj się ze sprzedawcą lub lokalnym dystrybutorem, od którego kupiłeś produkty Hoymiles, w celu rozpoczęcia procesu przedłużania gwarancji. Hoymiles będzie współpracować z dystrybutorem w celu ułatwienia procesu przedłużania gwarancji. W przypadku trudności z kontaktem ze sprzedawcą lub dystrybutorem, nasz dedykowany zespół wsparcia jest do Twojej dyspozycji. Wystarczy wysłać wiadomość e-mail na adres [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com), a z przyjemnością pomożemy w sfinalizowaniu wniosku o przedłużenie gwarancji.

## 11. Kontakt Hoymiles

Adres: Piętro 6, Budynek 5, 99 Housheng Road, Dzielnica Gongshu, Hangzhou 310015 PR Chiny

Holenderska infolinia: +31852736388

Niemiecka infolinia: +496994322186

Francuska infolinia: +33159131589

Polska infolinia: +48918821656

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

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