Gwarancja oraz procedura wymiany produktu

1. Okres podlegający gwarancji

Dla inwerterów zakupionych w firmie Growatt, otrzymują Państwo standardową pięcioletnią gwarancję dla modeli sieciowych od 25 kW do 80 kW oraz pięcioletnią gwarancję na modele hybrydowe obowiązującą od momentu zakupu inwertera. Istnieje możliwość wydłużenia gwarancji inwerterów sieciowych do lat dziesięciu - w takim przypadku prosimy o kontakt z zespołem Growatt Polska. W razie wymiany inwertera okres gwarancyjny nie jest ponownie naliczany od momentu wydania modelu reklamacyjnego.

2. Usterki niepodlegające gwarancji

W ciągu całego okresu gwarancyjnego, konsument ma prawo do wymiany produkty na nowy w przypadku jego trwałego uszkodzenia.

Growatt jednak nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej za jakiekolwiek inne szkody lub straty, takie jak transport, koszt instalacji, usługi inżynierskie, stratę wynikłą z powodu przerwy w działaniu itp.

Klienci mają prawo do skorzystania z usług naprawy lub wymiany produkty w przypadku gdy towar jest nie odpowiedniej jakości oraz awaria nie została uwzględniona w "poważnych usterkach" (patrz poniżej - "poważne usterki")

Usterki nie podlegające gwarancji występują gdy:

a) Produkt został nabyty przez klienta nieposiadającego odpowiednich kwalifikacji do jego montażu oraz niezaznajomionego z charakterem i zakresem potencjalnych awarii; lub

b) Produkt w znaczący sposób odbiega od opisu producenta; lub

c) Produkt zasadniczo nie nadaj się do celów, dla których produkty tego samego typu są przeznaczone i nie ma możliwości w łatwy sposób oraz w rozsądnym czasie naprawy produktu by nadawał się do użytku; lub

d) Produkt jest nieodpowiedni do określonego przeznaczenia, którego jest świadom Growatt lub osoba dokonująca negocjacji przed zakupem i nie ma możliwości w łatwy sposób oraz w rozsądnym czasie naprawy produktu by nadawał się do użytku; lub

e) Produkt został zakwalifikowany jako niebezpieczny z powodu niewystarczającej jakości.

3. Warunki gwarancji

Niniejsza gwarancja obejmuje wszelkie wady projektowe, wady komponentów oraz wady produkcyjne. Wyłączone z gwarancji są szkody spowodowane:

· Zerwania plomby produktu (otwarcie obudowy) bez autoryzacji serwisu,

· Uszkodzenia transportowe,

· Nieprawidłowa instalacja lub uruchomienie,

· Niezastosowanie się do instrukcji obsługi, instrukcji montażu, konserwacji oraz obsługi eksploatacyjnej,

· Nieautoryzowanych modyfikacji, zmiany lub naprawy,

· Niewłaściwe użytkowanie lub niewłaściwa eksploatacja,

· Niedostateczna wentylacja urządzenia,

· Niezastosowanie się do obowiązujących przepisów bezpieczeństwa,

· Siły wyższe (uderzenie pioruna, przepięcia, burza, pożar)

4. Warunki reklamacji

Jeżeli urządzenie ulegnie uszkodzeniu w czasie trwania gwarancji fabrycznej, produkt będzie podlegał następującym procedurom Growatt takim jak:

· Naprawa produktu przez Growatt lub

· Naprawa produktu na miejscu lub

· Wymiana produktu na urządzenie zastępcze o równoważnej wartości w zależności od modelu oraz daty produkcji.

W przypadku wymiany produktu na nowy, pozostała część gwarancji zostanie przekazana na wymieniony produkt.

Środki naprawy stają się dla Growatt nierozsądne gdy:

· koszt naprawy przewyższa całkowity koszt nowego produktu

· usterka nosi znamię poważnej

· okazuje się, że istnieją alternatywne rozwiązania z których klienci Growatt mogą skorzystać bez znacznych niewygód

Do zgłoszenia reklamacji wymagany jest certyfikat UDT/instalatora OZE lub certyfikat SE.

Jeśli po weryfikacji serwisowej urządzenia uznamy iż zgłoszenie było nieuzasadnione, to zostanie przez nas naliczona opłata w wysokości:

- inwerter jednofazowa – 500 zł netto

- inwertery 3-15kW – 1000 zł netto

- inwertery od 17kW – 1500 zł netto

5. Procedura gwarancyjna

Należy pamiętać, iż klienci ponoszą pełną odpowiedzialność za wypełnienie formularza reklamacyjnego przed wysłaniem wadliwego produktu do Growatt. Jeśli klient nie wypełni formularza reklamacyjnego zgodnie z następującą procedurą, Growatt nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek zwrócone produkty oraz ma prawo do odmowy roszczeń gwarancyjnych.

Przed wypełnieniem formularza reklamacyjnego należy uważnie przeczytać poniższe wytyczne.

Ogólna procedura gwarancyjna składa się na:

a) Klient końcowy ma prawo zadzwonić na linię serwisową w celu uzyskania informacji na temat naprawy lub uszkodzenia inwertera. Wykwalifikowana osoba poprowadzi klienta przez proces naprawy lub potwierdzi trwałe uszkodzenie produktu.

b) Instalatorzy mają prawo zadzwonić na linię serwisową w trakcie trwania inspekcji lub usług serwisowych. Jeśli to możliwe, wykwalifikowana osoba pomoże wykonać na naprawę zdalnie. Instalator ma prawo do żądania wymiany produktu na nowy jeśli usterka nie będzie możliwa do naprawy na miejscu. Jednakże w momencie podwójnej wymiany produktu (trzeci jest zainstalowany na miejscu) prosimy o kontakt z Growatt Polska w celu uzyskania dalszej pomocy serwisowej, jeśli to konieczne - wizycie na miejscu montażu.

Dalsza opieka na produktem może być również wykonywana na prośbę poprzez - instrukcje serwisowe, telefon bądź pocztę elektroniczną.

c) Klienci (tu: instalatorzy, dystrybutorzy, klienci końcowy) mają obowiązek wypełnienia formularza reklamacyjnego przed demontażem produktu z miejsca instalacji. Niewypełnione lub niekompletne formularze reklamacyjne skutkują odmową bądź wydłużeniem czasu procesu.

d) Klienci mają obowiązek wysłania poprawnie wypełnionego formularza reklamacyjnego wraz z wadliwym produktem do placówki Growatt Polska.

Uwaga: jeżeli istnieje uzasadnienie priorytetowego wysłania produktu uprasza się o wysłanie poprawnie wypełnionego formularza reklamacyjnego drogą elektroniczną na adres info@growatt.pl. W takim wypadku weryfikacja trwałej usterki nastąpi w siedzibie komórki Growatt Polska.

e) Nasz wykwalifikowany zespół podda zwrócony produkt analizom oraz testom. Brak lub błędny opis usterki spowoduje poważne opóźnienia w procesie reklamacyjnym. Nie znalezienie błędów inwertera skutkuje zwrotem produktu do klienta wraz z raportem z badań.

f) W przypadkach ogólnych, wymieniamy inwerter w ciągu pięciu dni roboczych. Jednak nie ponosimy odpowiedzialności za wydłużenie procesu wymiany w przypadku niewystarczających bądź niepoprawnych opisów usterek w formularzu reklamacyjnym,

g) Po wymianie uszkodzonego produktu na nowy, w polu "Informacja o wymianie" w formularzu reklamacyjnym należy wypisać wszystkie rubryki oraz odesłać formularz do Growatt Polska.

h) Przy składaniu formularza reklamacyjnego konieczne jest złożenie podpisu (osoby prywatna) lub pieczątki i podpisu (firma). W przypadku ich braku, Growatt może odmówić gwarancji produktu.

i) Klient może zostać poproszony o przedłożenie formularza reklamacyjnego, dokumentu potwierdzającego zakup, dokumentu potwierdzającego instalację przez wykwalifikowanego elektryka(UDT). Wszystkie te informację znajdują się również w formularzu reklamacyjnym. W przypadku odmowy przedłożenia stosownych dokumentów Growatt ma prawo odmówić udzielenia gwarancji.

6. Kontakt

W sprawach reklamacyjnych bądź konsultacji technicznej prosimy o kontakt z biurem obsługi

Linia serwisowa: +48 573 406 764

Adres email: serwis@growatt.pl