

Términos y condiciones de la garantía del inversor Deye

1. Términos y condiciones del servicio

- (1) Cobertura del producto: incluye el inversor Deye, el dispositivo de monitorización Deye y el software de monitorización Deye.
- (2) Cobertura por países y regiones: todos los países y regiones, incluidas la región administrativa especial de Hong Kong, la región administrativa especial de Macao y Taiwán, excluyendo ÚNICAMENTE la China continental.
- (3) Reclamación de garantía: en general, se debe proporcionar el número de serie (S/N) para reclamar la garantía. El período de garantía es de 5 años a partir de la fecha de instalación y no más de 5 años y medio a partir de la fecha de entrega desde la fábrica de Deye.
- (4) Conserve cuidadosamente la factura o el recibo de compra original. Los clientes deberán presentarlo para reclamar la garantía si es necesario.
- (5) Validez del compromiso de garantía: estrictamente de acuerdo con el contrato de venta formal firmado con Deye.

2. Compromiso de servicio de Deye

- (1) La línea de atención al cliente es +86-574-8622-8816/ +86-574-8622-8852, donde se ofrecen consultas generales, asistencia técnica, etc.
- (2) Dirección de correo electrónico del servicio: service@deye.com.cn. También puede ponerse en contacto directamente con el representante del servicio de Deye.
- (3) Período de garantía y modo de servicio. Ofrecemos diferentes soluciones de servicio para diferentes productos, consulte los detalles en la tabla siguiente.

Categoría	Categoría	Periodo de garantía	Modo de servicio	Observación
Inversor fotovoltaico conectado a la red	Todas las series	5 años	Cliente Sustitución, defectuoso de unidades devueltas a Deye	Deye organizar Sustitución de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
Inversor híbrido	SUN-(5-8)K-SG01LP1	5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolver a Deye	Deye organizar reemplazo de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
		5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolver a Deye	Deye organizar piezas de repuesto sustitución
			Servicio in situ	
	SUN-5/6/7.6/8K-SG02LP2 -US-AM2	5 años	Cliente Sustitución, devolución de las unidades defectuosas a Deye	Deye organizar la sustitución de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
	SUN-(3-6)K-SG03LP1	5 años	Cliente Reemplazar las unidades defectuosas unidades devolver a Deye	Deye organizar piezas de repuesto reemplazo
			Servicio in situ	
		5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolución a Deye	Deye organizar piezas de repuesto sustitución
			Servicio in situ	

Categoría	Categoría	Periodo de garantía	Modo de servicio	Observación
Hybrid inverter	SUN-3.6/5/6/7/7.6/8K -SG05LP1-EU-SM2	5 años	Cliente Sustitución, defectuoso unidades devolución a Deye	Deye organizar sustitución de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
	SUN-(10-16)K-SG01LP1	5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolver a Deye	Deye organizar piezas de repuesto reemplazo
			Servicio in situ	
		5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolver a Deye	Deye organizar piezas de repuesto sustitución
			Servicio in situ	
	SUN-3/4/5/6/8	5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolución a Deye	Deye organizar reemplazo de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
		5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolver a Deye	Deye organizar piezas de repuesto reemplazo
			Servicio in situ	
	-SG01HP3-EU-AM2	5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolución a Deye	Deye organizar reemplazo de piezas de repuesto
			Servicio in situ	

Categoría	Categoría	Periodo de garantía	Modo de servicio	Observación
Híbrido inversor	SUN-29.9/30/35K-SG01HP3 -EU-BM2	5 años	Cliente Reemplazar, defectuoso unidades devolución a Deye	Deye organizar sustitución de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
	SUN-30K-SG01HP3-US- BM3-277V	5 años	Cliente sustitución, defectuoso devolver las unidades a Deye	Deye organizar piezas de repuesto reemplazo
			Servicio in situ	
		5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolver a Deye	Deye organizar piezas de repuesto sustitución
			Servicio in situ	
		5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolución a Deye	Deye organizar reemplazo de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
		5 años	Cliente reemplazar, defectuoso unidades devolución a Deye	Deye organizar piezas de repuesto sustitución
			Servicio in situ	
		5 años	Cliente sustitución, defectuoso devolver las unidades a Deye	Deye organizar piezas de repuesto reemplazo
			Servicio in situ	

Categoría	Categoría	Periodo de garantía	Modo de servicio	Observación
Micro Inversor		10 años	Sustitución por parte del cliente, devolución de las unidades defectuosas a Deye	Deye se encarga de la sustitución de las piezas de repuesto
			Servicio in situ	
		10 años	El cliente sustituye las unidades defectuosas y las devuelve a Deye	Deye se encarga de la sustitución de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
		10 años	El cliente sustituye las unidades defectuosas y las devuelve a Deye	Deye se encarga de la sustitución de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
Accesorios del inversor	Soporte de montaje, ventilador de refrigeración.	2 años	Sustitución, devolución de las unidades defectuosas a Deye	Organizar la sustitución de piezas de repuesto
			Servicio in situ	
Equipo de control de salida	CT/Medidor	2 años	El cliente sustituye las unidades defectuosas y las devuelve a Deye	Deye se encarga de la sustitución de las piezas de repuesto
			Servicio in situ	
Dispositivo de monitorización	Registrador de datos	5 años	El cliente sustituye las unidades defectuosas y las devuelve a Deye	Deye se encarga de la sustitución de las piezas de repuesto
			Servicio in situ	

Nota:

Si el período de garantía se especificó en el pedido de venta, entonces el período de garantía se ajustará al pedido de venta.

Los relés externos del microinversor se consideran parte del microinversor.

(4) Instalación y puesta en marcha Deye no ofrece servicio de instalación ni servicio de depuración in situ para dispositivos de monitorización. Deye puede ofrecer servicio de puesta en marcha in situ para plantas a gran escala (capacidad del inversor > 500 kW).

3.Response time commitment

3.1 Remote technical support service

(1) Offer remote technical support service.

(2) Response in an hour once received telephone inquiry from customer. Response in 10 hours once received inquiry via email from customer

3.2 Field service response

If there is field service obligation in contract, Deye will respond according to the contract.

3.3 Spare parts supplement scheme

(1) In accordance with the sales record, Deye ensured a proper quantity of spare parts in each spare parts center. This helped us building a fast response of replacement requirement.

(2) Once the agreed warranty period (5 years standard factory warranty, or extension warranty) expired, Deye can still offer spare parts to customer, with a price not exceed the previous order price on the contract. Customers are eligible to order any spare part product from Deye. We would offer spare part in a reasonable price to ensure a stable performance of Deye products.

(3) If Deye is going to cease production of a product, or accessory, Deye would inform the direct purchaser formally with at least 6 months leading time.

4.Freight cost

(1) Cuando el inversor está dañado debido a defectos de calidad: si el inversor se encuentra en China, Deye se hará cargo del transporte. Si el inversor se encuentra fuera del territorio continental chino y las piezas de repuesto se transportan a la aduana del país de destino, el cliente deberá pagar los gastos de despacho de aduana, así como los gastos de envío desde la aduana hasta la empresa del cliente. Deye solo envía las piezas de repuesto.

(2) Si no se trata de un problema de calidad del producto, el cliente deberá correr con los gastos de transporte y despacho de aduana, así como con los gastos derivados de la reparación.

5. Otro aviso importante

(1) Los clientes pueden ponerse en contacto con Deye por teléfono, fax y correo electrónico. Los clientes deben proporcionar la siguiente información para las reclamaciones de garantía:

- 1) Modelo del producto, número de serie.
- 2) Detalles de la configuración del sistema (paneles por cadena, número de cadenas, esquema en paralelo o en serie, categoría de la red, tensión nominal de la red, frecuencia nominal de la red).
- 3) Descripción del fallo (mensaje de error o código de error en la pantalla LCD, imágenes u otra información sobre el fallo).

Nota: Deye se reserva el derecho de rechazar las reclamaciones de garantía sin la información necesaria. En este caso, el cliente será responsable de la pérdida o cualquier otra consecuencia.

(2) Se proporciona servicio de garantía gratuito para los productos con una garantía válida. Quedan excluidos de la garantía los daños debidos a:

- Romper el precinto del producto o abrir la carcasa sin el permiso de Deye.
- Daños durante el transporte.
- Instalación o puesta en marcha incorrectas; por ejemplo, cableado/conexión incorrectos de los polos de CC o CA, cableado/conexión sueltos de los polos de CC o CA, que provocan daños en el inversor.
- El incumplimiento del manual de usuario, la guía de instalación y las normas de mantenimiento.
- Modificaciones, cambios o intentos de reparación no autorizados.
- Uso incorrecto o funcionamiento inadecuado
- Ventilación insuficiente del dispositivo
- Incumplimiento de las normas de seguridad aplicables.
- Fuerza mayor (por ejemplo, rayos, sobretensión, tormentas, incendios).

En el caso de los productos cuya garantía no sea válida, Deye cobrará los gastos de servicio, por ejemplo, el coste de las piezas de repuesto y la mano de obra. O, según el contrato de mantenimiento, si se ha firmado

contrato de mantenimiento firmado.

(3) Los términos y condiciones anteriores (junto con la tarjeta de garantía incluida en el embalaje del producto y los documentos de garantía adjuntos) describen todas las responsabilidades de Deye con respecto a los productos vendidos, y eliminan cualquier otra garantía aparente o implícita. Sin la confirmación de un documento formal, Deye no se haría responsable de ninguna responsabilidad más allá de los términos de esta garantía. Cuando el producto se utiliza bajo garantía, la responsabilidad de Deye se limita al servicio de sustitución y reparación de acuerdo con los términos y condiciones de la garantía, sin ninguna otra garantía, obligación o responsabilidad. Si así lo especifica la ley, Deye actuará de acuerdo con la ley.

(5) Los productos OEM no son aplicables a estos términos y condiciones de garantía. La garantía de los productos OEM debe cumplir con el contrato.

Tenga en cuenta lo siguiente:

Esta garantía no se aplica a los modelos correspondientes a las regiones mencionadas en la tabla siguiente.

Region	Models
AlEurope	HybridInverters
Poland	StringInverters
Germany/Austria	Micro-Inverters
South Africa	String inverters & Micro-Inverters
Australia/New Zealand	AlInverters
India	AlInverters
USA/Canada/Mexico	AlInverters

Nota: El inversor Deye debe instalarse en una pared rígida e inamovible.
Si los inversores híbridos Deye se venden e instalan en Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, Deye no ofrecerá asistencia en materia de garantía.

NINGBO DEYE INVERTER TECHNOLOGY CO.,LTD.

Web: www.deyeinverter.com

Tel.: +86(0)57486228957

Fax: +86(0) 57486228852

Correo electrónico: service@deye.com.cn

Dirección: No. 26 South YongJiang Road, Daqi, Beilun, NingBo, China.

