

Termos e Condições de Garantia do Inversor Deye

1. Termos e condições de serviço

(1) Cobertura do produto: inclui inversor Deye, dispositivo de monitoramento Deye e software de monitoramento Deye.

(2) Cobertura por país e região: todos os países e regiões, incluindo a Região Administrativa Especial de Hong Kong, a região administrativa especial de Macau e Taiwan, excluindo APENAS a China continental.

(3) Reivindicação de Garantia: Geralmente, o número de série (S/N) deve ser fornecido para reivindicar a garantia. O período de garantia é de 5 anos a partir da data de instalação e não mais de 5 anos e meio a partir da data de entrega pela fábrica da Deye.

(4) Guarde a fatura original ou o recibo de compra com cuidado. Os clientes devem apresentá-los para acionar a garantia, se necessário.

(5) Validade do compromisso de garantia: estritamente de acordo com o contrato formal de venda assinado com a Deye.

2. Compromisso de serviço da Dye

(1) A linha de atendimento ao cliente é +86-574-8622-8816/ +86-574-8622-8852, onde são oferecidas consultas gerais, assistência técnica, etc.

(2) Endereço de e-mail do serviço: service@deye.com.cn. Clientes. Você também pode entrar em contato diretamente com o representante de serviço da Deye.

(3) Período de garantia e modalidade de serviço. Oferecemos diferentes soluções de serviço para diferentes produtos. Consulte a tabela abaixo para obter detalhes.

Categoria	Categoria	Período de garantia	Modo de serviço	Observação
Investidor fotovoltaica conectado a rede	Todas as séries	5 anos	<p>Cliente</p> <p>Substituição, com defeito de unidades voltou para Deye</p>	<p>Deye</p> <p>organizar</p> <p>Substituição de peças de reposição</p>
			<p>Serviço no local</p>	
Investidor híbrido	SOL-(5-8)K-SG01LP1	5 anos	<p>Cliente</p> <p>substituir, defeituoso unidades devolver um Deye</p>	<p>Deye</p> <p>organizar</p> <p>substituição de peças de reposição</p>
			<p>Serviço no local</p>	
	SUN-10/12K-SG02LP1-EU-AM3	5 anos	<p>Cliente</p> <p>substituir, defeituoso unidades devolver a Deye</p>	<p>Deye</p> <p>organizar</p> <p>peças de reposição substituição</p>
			<p>Serviço no local</p>	
	DOM-5/6/7.6/8K-SG02LP2 -EUA-AM2 SOL-10/12K-SG02LP2-EUA-AM3	5 anos	<p>Cliente</p> <p>Substituir, devolver o unidades defeituoso para Deye</p>	<p>Deye</p> <p>organizar a substituição de peças de reposição</p>
			<p>Serviço no local</p>	
	SOL-(3-6)K-SG03LP1	5 anos	<p>Cliente</p> <p>substituir, defeituoso unidades devolver a Deye</p>	<p>Deye</p> <p>organizar</p> <p>peças de reposição substituição</p>
			<p>Serviço no local</p>	
	SOL-3/3.6/5/6K-SG04LP1-EU	5 anos	<p>Cliente</p> <p>substituir, defeituoso unidades devolución a Deye</p>	<p>Deye</p> <p>organizar</p> <p>peças de reposição substituição</p>
			<p>Serviço no local</p>	

Categoria	Categoria	Periodo de garantia	Modo de serviço	Observação
Hybrid inverter	SOL-3,6/5/6/7/7,6/8K -SG05LP1-EU-SM2	5 anos	Cliente Substituição, com defeito unidades retornar para Deye	Deye organizar substituição de peças de reposição
			Serviço no local	
	DOM-(10-16)K-SG01LP1	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver a Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
	DOM-5/6/8/10/12K-SG04LP3-EU	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver a Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
	DOM-3/4/5/6/8/10/12/14/15/16/18/20K- SG05LP3 -UE-SM2	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver um Deye	Deye organizar substituição de pedaços de substituição
			Serviço no local	
	DOM-12/15K-SG01HP2-EUA-AM2	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver a Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
	DOM-5/6/8/10/12/15/20/25K- SG01HP3-EU-AM2	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolução a Deye	Deye organizar substituição de peças de reposição
			Serviço no local	

Categoria	Categoria	Período de garantia	Modo de serviço	Observação
Híbrido investidor	DOM-29.9/30/35K-SG01HP3-EU-BM2 SUN-40/50K-SG01HP3-EU-BM4	5 anos	Cliente Substituir, com defeito unidades retornar para Deye	Deye organizar substituição de peças de reposição
			Serviço no local	
	SUN-30K-SG01HP3-EUA-BM3-277V	5 anos	Cliente substituição, defeituoso devolver as unidades para Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
	SOL-(40-60)K-SG01HP3-US-BM4-277V	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver a Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
	SUN-3K-SG04LP1-24-EU-SM1 SUN-3K-SG04LP1-EU-SM1	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver um Deye	Deye organizar substituição de peças de reposição
			Serviço no local	
	SOL-3.6/5/6K-SG04LP1-EU-SM2	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolução a Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
	SUN-60K-SG02HP3-EU-EM6 SUN-75K-SG02HP3-EU-EM6 SUN-80K-SG02HP3-EU-EM6	5 anos	Cliente substituição, defeituoso devolver as unidades para Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	

Categoria	Categoria	Periodo de garantia	Modo de serviço	Observação
Micro Investidor	SOL-(300-2000)G3-EU-230	10 anos	Substituição por peça do cliente, devolução das unidades defeituoso para Deye	Deye é o responsável pelo substituição de peças de reposição
			Serviço no local	
	SOL-M(60-100)G3-EU-Q0	10 anos	O cliente substitui o unidades defeituosas e os devolve a Deye	Deye é o responsável pelo substituição de peças de reposição
			Serviço no local	
	SOL-M (30-225) G4-EU-Q0	10 anos	O cliente substitui o unidades defeituosas e os devolve a Deye	Deye é o responsável pelo substituição de peças de reposição
			Serviço no local	
Acessórios do investidor	Suporte de montagem, ventilador refrigeração.	2 anos	Substituição, retomo do unidades defeituosas um Deye	organizar o substituição de pedaços de substituição
			Serviço no local	
Equipe de controle de saída	CT/Medidor	2 anos	O cliente substitui as unidades com defeito e os devolve à Deye	Deye cuida disso da substituição das peças de reposição
			Serviço no local	
Dispositivo de monitoramento	Registrador de dados	5 anos	O cliente substitui as unidades com defeito e os devolve à Deye	Deye é o responsável pelo substituição de os pedaços de substituição
			Serviço no local	

Usar:

Se o período de garantia foi especificado no pedido de venda, o período de garantia será ajustado ao pedido de venda.

Os relés externos do microinversor são considerados parte do microinversor.

(4) Instalação e Comissionamento: A Deye não fornece serviços de instalação e depuração no local para dispositivos de monitoramento. A Deye pode fornecer serviços de comissionamento no local para plantas de grande porte (capacidade do 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) Em caso de danos no inversor devido a defeitos de qualidade: Se o inversor estiver localizado na China, a Deye arcará com o frete. Se o inversor estiver localizado fora da China continental e as peças de reposição forem transportadas para a alfândega do país de destino, o cliente deverá pagar as taxas de desembaraço aduaneiro, bem como os custos de envio da alfândega para a empresa do cliente. A Deye envia apenas as peças de reposição.

(2) Se não for um problema de qualidade do produto, o cliente arcará com os custos de transporte e desembaraço aduaneiro, bem como os custos incorridos com o reparo.

5. Outro aviso importante

(1) Os clientes podem entrar em contato com a Deye por telefone, fax e e-mail. Os clientes devem fornecer as seguintes informações para reclamações de garantia:

- 1) Modelo do produto, número de série.
- 2) Detalhes da configuração do sistema (painéis por string, número de strings, layout paralelo ou em série, categoria de rede, tensão nominal da rede, frequência nominal da rede).
- 3) Descrição da falha (mensagem de erro ou código de erro na tela LCD, imagens ou outras informações sobre a falha).

Observação: A Deye reserva-se o direito de rejeitar solicitações de garantia sem as informações necessárias. Nesse caso, o cliente será responsável por qualquer perda ou outras consequências.

(2) O serviço de garantia gratuito é oferecido para produtos com garantia válida. Danos decorrentes dos seguintes motivos estão excluídos da garantia:

- Romper o lacre do produto ou abrir a caixa sem a permissão da Deye.
- Danos durante o transporte.
- Instalação ou comissionamento incorreto; por exemplo, fiação/conexão incorreta dos polos CC ou CA, ou fiação/conexão solta dos polos CC ou CA, resultando em danos ao inversor.
- Não cumprimento do manual do usuário, guia de instalação e regulamentos de manutenção.
- Modificações, alterações ou tentativas de reparo não autorizadas.
- Uso incorreto ou operação imprópria
- Ventilação insuficiente do dispositivo
- Não conformidade com as normas de segurança aplicáveis.
- Força maior (por exemplo, raios, picos de energia, tempestades, incêndios).

Para produtos cuja garantia esteja anulada, a Deye cobrará taxas de serviço, como o custo de peças de reposição e mão de obra. Ou, dependendo do contrato de manutenção, se houver.

contrato de manutenção assinado.

(3) Os termos e condições acima (juntamente com o cartão de garantia incluso na embalagem do produto e os documentos de garantia que o acompanham) descrevem todas as responsabilidades da Deye com relação aos produtos vendidos e excluem quaisquer outras garantias aparentes ou implícitas. Sem a confirmação de um documento formal, a Deye não será responsável por qualquer responsabilidade além dos termos desta garantia. Quando o produto for utilizado dentro da garantia, a responsabilidade da Deye limita-se à substituição e ao serviço de reparo de acordo com os termos e condições da garantia, sem qualquer outra garantia, obrigação ou responsabilidade. Se assim for especificado por lei, a Deye agirá em conformidade com a lei.

(5) Os produtos OEM não estão sujeitos a estes termos e condições de garantia. A garantia dos produtos OEM deve estar em conformidade com o contrato.

Observe o seguinte:

Esta garantia não se aplica a modelos das regiões listadas na tabela abaixo.

Region	Models
AI Europe	Hybrid Inverters
Poland	String Inverters
Germany/Austria	Micro-Inverters
South Africa	String inverters & Micro-Inverters
Australia/New Zealand	All Inverters
India	All Inverters
USA/Canada/Mexico	All Inverters

Observação: o inversor Deye deve ser instalado em uma parede rígida e imóvel.

Se os inversores híbridos Deye forem vendidos e instalados nos Estados Unidos, Canadá, Porto Rico e México, a Deye não fornecerá suporte de garantia.

TECNOLOGIA DE INVERSOR NINGBO DEYE CO.,LTD.

Site: www.deyeinverter.com

Tel.: +86(0)57486228957

Fax: +86(0) 57486228852

E-mail: service@deye.com.cn

Endereço: No. 26 South YongJiang Road, Daqi, Beilun, Ningbo, China.

Deye

