

Termos e condições da garantia do inversor Deye

1. Termos e condições do serviço

- (1) Cobertura do produto: inclui o inversor Deye, o dispositivo de monitorização Deye e o software de monitorização Deye.
- (2) Cobertura por países e regiões: 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) Reclamação de garantia: em geral, o número de série (S/N) deve ser fornecido para reclamar 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 da fábrica da Deye.
- (4) Guarde cuidadosamente a fatura ou o recibo de compra original. Os clientes deverão apresentá-lo para reclamar a garantia, se necessário.
- (5) Validade do compromisso de garantia: estritamente de acordo com o contrato de venda formal assinado com a Deye.

2. Compromisso de serviço da Deye

- (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. Também pode entrar em contacto diretamente com o representante do serviço da Deye.
- (3) Período de garantia e modo de serviço. Oferecemos diferentes soluções de serviço para diferentes produtos. Consulte os detalhes na tabela a seguir.

Categoria	Categoria	Período de garantia	Modo de serviço	Observação
Inversor fotovoltaico ligado à rede	Todas as séries	5 anos	Cliente Substituição, defeituoso de unidades devolvidas à Deye	Deye organizar Substituição de peças sobressalentes
			Serviço no local	
Inversor híbrido	SUN-(5-8)K-SG01LP1	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver à Deye	Deye organizar substituição de peças sobressalentes
			Serviço no local	
		5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver a Deye	Deye organizar peças sobressalentes substituição
			Serviço no local	
	SUN-5/6/7.6/8K-SG02LP2 -US-AM2	5 anos	Cliente Substituição, devolução das unidades defeituosas à Deye	Deye organizar a substituição de peças de reposição
			Serviço no local	
	SUN-(3-6)K-SG03LP1	5 anos	Cliente Substituir as unidades defeituosas unidades devolver a Deye	Deye Organizar peças sobressalentes substituição
			Serviço no local	
		5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolução a Deye	Deye organizar peças sobressalentes substituição
			Serviço no local	

Categoria	Categoria	Período de garantia	Modo de serviço	Observação
Hybrid inverter	SUN-3.6/5/6/7/7.6/8K -SG05LP1-EU-SM2	5 anos	Cliente Substituição, defeituoso unidades devolução à Deye	Deye organizar substituição de peças sobressalentes
			Serviço no local	
	SUN-(10-16)K-SG01LP1	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver à Deye	Deye organizar peças de reposição de substituição
			Serviço no local	
		5 anos	Substituição pelo cliente, defeituoso unidades devolver à Deye	Deye organizar peças de substituição
			Serviço no local	
	SUN-3/4/5/6/8	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolução à Deye	Deye organizar substituição de peças sobressalentes
			Serviço no local	
		5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver à Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
	-SG01HP3-EU-AM2	5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolução à Deye	Deye organizar substituição de peças sobressalentes
			Serviço no local	

Categoria	Categoria	Período de garantia	Modo de serviço	Observação
Híbrido inversor	SUN-29.9/30/35K-SG01HP3 -EU-BM2	5 anos	Cliente Substituir, defeituoso unidades devolução à Deye	Deye organizar substituição de peças sobressalentes
			Serviço no local	
	SUN-30K-SG01HP3-US- BM3-277V	5 anos	Cliente substituição, unidades com defeito devolvidas à Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
		5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolver à Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	
		5 anos	Cliente substituir, defeituoso unidades devolução à Deye	Deye organizar substituição de peças sobressalentes
			Serviço no local	
		5 anos	Cliente substituir, unidades defeituosas devolução a Deye	Deye organizar peças sobressalentes de substituição
			Serviço no local	
		5 anos	Cliente substituição, unidades com defeito devolvidas à Deye	Deye organizar peças de reposição substituição
			Serviço no local	

Categoria	Categoria	Período de garantia	Modo de serviço	Observação
Microinversor		10 anos	Substituição pelo cliente, devolução das unidades defeituosas à Deye	A Deye encarrega-se da substituição das peças sobressalentes
			Serviço no local	
		10 anos	O cliente substitui as unidades defeituosas e devolve-as à Deye	A Deye encarrega-se da substituição das peças sobressalentes
			Serviço no local	
		10 anos	O cliente substitui as unidades defeituosas e devolve-as à Deye	A Deye encarrega-se da substituição das peças sobressalentes
			Serviço no local	
Acessórios do inversor	Suporte de montagem, ventilador de refrigeração.	2 anos	Substituição, devolução das unidades defeituosas à Deye	Organizar a substituição de peças sobressalentes
			Serviço no local	
Equipamento de controlo de saída	CT/Medidor	2 anos	O cliente substitui as unidades defeituosas e devolve-as à Deye	A Deye encarrega-se da substituição das peças sobressalentes
			Serviço no local	
Dispositivo de monitorização	Registador de dados	5 anos	O cliente substitui as unidades defeituosas e devolve-as à Deye	A Deye encarrega-se da substituição das peças sobressalentes
			Serviço no local	

Nota:

Se o período de garantia foi especificado na encomenda de venda, então o período de garantia será ajustado à encomenda de venda. Os relés externos do microinversor são considerados parte do microinversor.

(4) Instalação e colocação em funcionamento A Deye não oferece serviço de instalação nem serviço de depuração no local para dispositivos de monitorização. A Deye pode oferecer serviço de colocação em funcionamento no local para instalações de grande escala (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) Quando o inversor está danificado devido a defeitos de qualidade: se o inversor estiver na China, a Deye arcará com os custos de transporte. Se o inversor estiver fora do território continental chinês e as peças de reposição forem transportadas para a alfândega do país de destino, o cliente deverá pagar os custos de desembaraço aduaneiro, bem como os custos de envio da alfândega até a empresa do cliente. A Deye apenas envia as peças de reposição.

(2) Se não se tratar de um problema de qualidade do produto, o cliente deverá arcar com os custos de transporte e despacho alfandegário, bem como com os custos decorrentes da reparação.

5. Outro aviso importante

(1) Os clientes podem entrar em contacto 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 cadeia, número de cadeias, esquema em paralelo ou em série, categoria da rede, tensão nominal da rede, frequência nominal da rede).

3) Descrição da avaria (mensagem de erro ou código de erro no ecrã LCD, imagens ou outras informações sobre a avaria).

Nota: A Deye reserva-se o direito de recusar reclamações de garantia sem as informações necessárias. Neste caso, o cliente será responsável pela perda ou qualquer outra consequência.

(2) É fornecido serviço de garantia gratuito para produtos com garantia válida. Estão excluídos da garantia os danos causados por:

- Quebra do selo do produto ou abertura da caixa sem a autorização da Deye.
- Danos durante o transporte.
- Instalação ou colocação em funcionamento incorretas; por exemplo, cablagem/ligação incorretas dos pólos CC ou CA, cablagem/ligação soltas dos pólos CC ou CA, que provocam danos no inversor.
- Não cumprimento do manual do utilizador, do guia de instalação e das normas de manutenção.
- Modificações, alterações ou tentativas de reparação não autorizadas.
- Utilização incorreta ou funcionamento inadequado
- Ventilação insuficiente do dispositivo
- Incumprimento das normas de segurança aplicáveis.
- Força maior (por exemplo, raios, sobretensão, tempestades, incêndios).

No caso de produtos cuja garantia não seja válida, a Deye cobrará os custos do serviço, por exemplo, o custo das peças de reposição e da mão de obra. Ou, de acordo com o contrato de manutenção, se tiver sido assinado

contrato de manutenção assinado.

(3) Os termos e condições acima (juntamente com o cartão de garantia incluído na embalagem do produto e os documentos de garantia anexos) descrevem todas as responsabilidades da Deye em relação aos produtos vendidos e eliminam qualquer outra garantia aparente ou implícita. Sem a confirmação de um documento formal, a Deye não se responsabiliza por qualquer responsabilidade além dos termos desta garantia. Quando o produto é utilizado ao abrigo da garantia, a responsabilidade da Deye limita-se ao serviço de substituição e reparação de acordo com os termos e condições da garantia, sem qualquer outra garantia, obrigação ou responsabilidade. Se tal for especificado pela lei, a Deye agirá de acordo com a lei.

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

Tenha em atenção o seguinte:

Esta garantia não se aplica aos modelos correspondentes às regiões mencionadas na tabela a seguir.

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

Nota: O inversor Deye deve ser instalado numa parede rígida e fixa.

Se os inversores híbridos Deye forem vendidos e instalados nos Estados Unidos, Canadá, Porto Rico e México, a Deye não oferecerá assistência em matéria de garantia.

NINGBO DEYE INVERTER TECHNOLOGY CO.,LTD.

Web: 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.

