Términos y condiciones de la garantía de los dispositivos inteligentes Deye

1. Términos y condiciones del servicio

(1) Cobertura del producto: incluye dispositivos inteligentes Deye, dispositivos de monitorización Deye y 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, con la única excepción de China continental.

(3) Reclamación de garantía: por lo general, es necesario facilitar el número de serie (S/N) para reclamar la garantía. El periodo de garantía es de 5 años a partir de la fecha de instalación, y no superará los 5 años y medio a partir de la fecha de entrega desde la fábrica de Deye.

(4) Guarde cuidadosamente la factura o el recibo de compra original. Los clientes deberán presentarlo para reclamar la garantía si fuera necesario.

(5) Validez del compromiso de garantía: se ajusta estrictamente al 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 atienden consultas generales, asistencia técnica, etc.

(2) Dirección de correo electrónico de atención al cliente: service@deye.com.cn.Customers. También puede ponerse en contacto directamente con un representante del servicio de atención al cliente de Deye.

(3) Período de garantía y modalidades de servicio. Ofrecemos diferentes soluciones de servicio para cada producto; consulte los detalles en la tabla siguiente.

Categoría	Categoría	Período de garantía	Modalidad de servicio	Observaciones
Dispositivo inteligente	SUN-SMART-CT01, SUN-SMART-TX01, SUN-SMART-SWITCH01P3, SUN-SMART-PLUG01P1-F, SUN-EVSE11K01-EU-AC, SUN-EVSE22K01-EU-AC	5 años	Sustitución por parte del cliente; devolución de las unidades defectuosas a Deye	Deye se encarga de la sustitución de las piezas de recambio
			Servicio in situ	

Nota:

Si en el pedido de venta se especificó un periodo de garantía, este se regirá por lo establecido en dicho pedido.

3. Compromiso de tiempo de respuesta

3.1 Servicio **de asistencia** técnica **remota**

(1) Proporcionar servicios de asistencia técnica a distancia, incluyendo herramientas de comunicación en tiempo real como WhatsApp.

3.2 Respuesta del servicio de asistencia in situ

Si el contrato incluye la obligación de prestar servicio de campo, Deye responderá de acuerdo con lo establecido en el contrato.

3.3 Plan de suministro de piezas de recambio

(1) De acuerdo con el historial de ventas, Deye garantiza una cantidad adecuada de piezas de recambio en cada centro de repuestos. Esto nos ha permitido desarrollar una respuesta rápida a las necesidades de sustitución.

(2) Una vez que haya expirado el periodo de garantía acordado (garantía de fábrica estándar de 5 años o garantía ampliada
), Deye seguirá pudiendo ofrecer piezas de recambio al cliente a un precio que no supere el precio del pedido anterior estipulado en el contrato. Los clientes pueden solicitar cualquier pieza de recambio a Deye. Ofreceremos las piezas de recambio a un precio razonable para garantizar un rendimiento estable de los productos Deye.

(3) Si Deye tuviera previsto cesar la producción de un producto o accesorio, informaría oficialmente al comprador directo con al menos seis meses de antelación.

4. Gastos de envío

(1) en caso de que el inversor resulte dañado debido a defectos de calidad: si el inversor se encuentra en China, Deye se hará cargo de los gastos de envío. Si el inversor se encuentra fuera de China continental y las piezas de recambio se transportan hasta la aduana del país de destino, el cliente deberá abonar por su cuenta 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 recambio.

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

5. Otros avisos importantes

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

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, tipo de red, tensión nominal de la red, frecuencia nominal de la red).

3) Descripción de la avería (mensaje de error o código de error en la pantalla LCD; fotografías u otra información sobre la avería).

Nota: Deye se reserva el derecho a rechazar las reclamaciones de garantía que no incluyan la información necesaria. En tal caso, el cliente será responsable de la pérdida o de cualquier otra consecuencia.

(2) Se ofrece un 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 autorización de Deye
- Daños durante el transporte
- Instalación o puesta en marcha incorrectas; por ejemplo, cableado o conexión incorrectos de los polos de CC o CA, o cableado o conexión sueltos de los polos de CC o CA, que provoquen daños en el inversor.
- 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
- Causas de fuerza mayor (por ejemplo, rayos, sobretensión, tormentas, incendios)

•Inversor individual: Deje al menos 50 cm de espacio libre alrededor para la disipación del calor (por debajo de 20 kW);

•Modelos de alta potencia (por encima de 20 kW): entrada de aire por ambos lados, dejando al menos 80 cm;

•Instalación en paralelo de varias unidades: evite apilarlas una encima de otra. Se recomienda instalarlas en forma de cruz o en línea recta, con una separación de al menos 300 mm.

Reserve suficiente espacio para la disipación del calor alrededor del inversor para evitar una disminución de la generación de energía o un aumento de la tasa de averías debido a las altas temperaturas. Si se produce una protección contra el sobrecalentamiento o el envejecimiento de los componentes debido a un espacio de instalación insuficiente, se considerará un incumplimiento de las especificaciones de instalación y no estará cubierto por la garantía.

For warranty invalid products, Deye would charge for service fees for the service, example, spare parts cost, labor cost for products. Or according to maintenance contract, if there is 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 relativas a los productos vendidos por Deye, por lo que quedan excluidas cualquier otra garantía, ya sea explícita o implícita. Sin una confirmación por escrito, Deye no asumirá ninguna responsabilidad más allá de los términos de esta garantía. Cuando el producto se encuentre en uso y esté cubierto por la garantía, la responsabilidad de Deye se limitará 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 exige la ley, Deye actuará de conformidad con la misma.

(5) Los productos OEM no están sujetos a los términos y condiciones de esta garantía. La garantía de los productos OEM deberá ajustarse a lo establecido en el contrato.

Nota: El inversor Deye debe instalarse en una pared rígida fija.
Si los inversores híbridos de Deye se venden e instalan en Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México, Deye no cubrirá la garantía.
En caso de que se produzcan modificaciones posteriores en la garantía, Deye no tiene la obligación de comunicar de forma proactiva el contenido modificado.

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: N.º 26, South YongJiang Road, Daqi, Beilun, Ningbo, China.