Dispositivo inteligente Deye
Termos e condições da garantia

1. Termos e condições do serviço

(1) Produtos abrangidos: Incluindo o dispositivo inteligente Deye, o dispositivo de monitorização Deye e o software de monitorização 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) Reclamação de garantia: em geral, é necessário fornecer o número de série (S/N) para reclamar a garantia. O período de garantia é de 5 anos a partir da data de instalação e não pode exceder 5 anos e meio a partir da data de entrega pela fábrica da Deye.

(4) Guarde cuidadosamente a fatura ou o recibo de compra original. Os clientes terão de 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 assistência da Deye

(1) A linha direta de assistência é +86-574-8622-8816 / +86-574-8622-8852, disponibilizando informações gerais, apoio técnico, etc.

(2) Endereço de e-mail de assistência: service@deye.com.cn.Customers. Também pode contactar diretamente um representante de assistência da Deye.

(3) Período de garantia e modalidades de assistência. Oferecemos diferentes soluções de assistência para diferentes produtos; consulte os detalhes na tabela abaixo.

Categoria	Categoria	Período de garantia	Modo de assistência	Observação
Dispositivo inteligente	SUN-SMART-CT01, SUN-SMART-TX01, SUN-SMART-SWITCH01P3, SUN-SMART-PLUG01P1-F, SUN-EVSE11K01-EU-AC, SUN-EVSE22K01-EU-AC	5 anos	do cliente substituir, unidades com defeito devolver para Deye	Deye providenciar peças sobressalentes substituição
			Assistência no local	

Nota:

Se o período de garantia tiver sido especificado na ordem de venda, então o período de garantia seguirá o indicado na ordem de venda.

3. Compromisso de tempo de resposta

3.1 Serviço de assistência técnica remota

(1) Prestar serviços de assistência técnica remota, incluindo ferramentas de comunicação em tempo real, tais como o WhatsApp.

3.2 Resposta ao serviço no local

Caso o contrato preveja a obrigação de prestação de serviços no local, a Deye responderá de acordo com o contrato.

3.3 Esquema de abastecimento de peças sobressalentes

(1) De acordo com o registo de vendas, a Deye assegurou uma quantidade adequada de peças sobressalentes em cada centro de peças sobressalentes. Isto ajudou-nos a garantir uma resposta rápida às necessidades de substituição.

(2) Após o termo do período de garantia acordado (garantia de fábrica padrão de 5 anos ou garantia alargada), a Deye continua a poder fornecer peças sobressalentes ao cliente, a um preço que não exceda o preço da encomenda anterior previsto no contrato. Os clientes têm direito a encomendar qualquer peça sobressalente à Deye. Oferecemos peças sobressalentes a um preço razoável para garantir um desempenho estável dos produtos Deye.

(3) Caso a Deye venha a cessar a produção de um produto ou acessório, informará formalmente o comprador direto com uma antecedência mínima de 6 meses.

4. Custos de frete

(1) Quando o inversor estiver danificado devido a defeitos de qualidade: se o inversor se encontrar na China, a Deye arcará com os custos de frete. Se o inversor estiver fora da China continental e as peças sobressalentes forem transportadas até à alfândega do país de destino, o cliente deverá pagar as taxas de desalfandegamento, bem como os custos de envio da alfândega até à empresa do cliente. A Deye limita-se a enviar as peças sobressalentes.

(2) Se não se tratar de um problema de qualidade do produto, o cliente deverá suportar os custos de transporte e desalfandegamento, bem como as despesas incorridas com as reparações.

5. Outros avisos importantes

(1) Os clientes podem contactar a Deye por telefone, fax e e-mail. Para reclamações ao abrigo da garantia, os clientes devem fornecer as seguintes informações:

1) Modelo do produto, número de série.

2) Detalhes da configuração do sistema (painéis por string, número de strings, 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, fotografias ou outras informações relativas à avaria)

Nota: A Deye reserva-se o direito de recusar os pedidos de garantia que não incluam as informações necessárias. Neste caso, o cliente é responsável pela perda ou por quaisquer outras consequências.

(2) É prestado um serviço de garantia gratuito para produtos com garantia válida. Estão excluídos da garantia os danos decorrentes de:

- Quebra do selo do produto / abertura da caixa sem autorização da Deye
- Danos de transporte
- Instalação ou colocação em funcionamento incorretas; por exemplo, ligação ou cablagem incorreta dos pólos de CC ou CA, ligação ou cablagem solta dos pólos de CC ou CA, o que conduz a danos no inversor.
- Incumprimento 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, tempestade, incêndio)

•Inversor único: Deixe pelo menos 50 cm de espaço para dissipação de calor à volta (abaixo de 20 kW);

•Modelos de alta potência (acima de 20 kW): entrada de ar em ambos os lados, deixando pelo menos 80 cm;

•Instalação em paralelo de várias unidades: evite empilhá-las verticalmente. Recomenda-se instalá-las em forma de cruz ou em linha reta, com um espaçamento não inferior a 300 mm.

Reserve espaço suficiente para a dissipação de calor à volta do inversor, a fim de evitar uma diminuição na produção de energia ou um aumento na taxa de avarias devido a temperaturas elevadas. Se ocorrer proteção contra sobreaquecimento ou envelhecimento de componentes devido a espaço de instalação insuficiente, tal é considerado uma violação das especificações de instalação e não está coberto pela garantia.

No caso de produtos cuja garantia não seja válida, a Deye cobrará taxas de assistência pelo serviço, por exemplo, o custo das peças sobressalentes e o custo da mão-de-obra para os produtos. Ou de acordo com o contrato de manutenção, caso exista um contrato de manutenção assinado.

(3) Os termos e condições acima referidos (juntamente com o cartão de garantia incluído na embalagem do produto e os documentos de garantia anexados) descrevem todas as responsabilidades relativas aos produtos vendidos pela Deye, excluindo quaisquer outras garantias, quer explícitas quer implícitas. Sem confirmação por documento formal, a Deye não assumirá quaisquer responsabilidades para além dos termos desta garantia. Quando o produto estiver a ser 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 especificado por lei, a Deye agirá em conformidade com a lei.

(5) Os produtos OEM não estão abrangidos pelos termos e condições desta garantia. A garantia para produtos OEM deve estar em conformidade com o contrato.

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

Caso os inversores híbridos Deye sejam vendidos e instalados nos Estados Unidos, Canadá, Porto Rico e México, a Deye não prestará assistência ao abrigo da garantia.

Caso haja alterações posteriores à garantia, a Deye não tem qualquer obrigação de divulgar proativamente o conteúdo modificado.

NINGBO DEYE INVERTER TECHNOLOGY CO.,LTD.

Web: www.deyeinverter.com
Tel.: +86(0)57486228957
Fax: +86(0) 57486228852
E-mail: service@deye.com.cn
Morada: N.º 26, South YongJiang Road, Daqi, Beilun, Ningbo, China.