Termos e condições da garantia dos dispositivos inteligentes Deye

1. Termos e condições do serviço

(1) Cobertura do produto: inclui dispositivos inteligentes Deye, dispositivos de monitorização Deye e 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, com a única exceção da China continental.

(3) Reclamação de garantia: normalmente, 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 excederá 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 deverão apresentá-lo para reclamar a garantia, caso seja necessário.

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

2. Compromisso de assistência da Deye

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

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

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

Categoria	Categoria	Período de garantia	Modalidade de serviço	Observações
Dis-posi-tivo inteli-gente	SUN-SMART-CT01, SUN-SMART-TX01, SUN-SMART-SWITCH01P3, SUN-SMART-PLUG01P1-F, SUN-EVSE11K01-EU-AC, SUN-EVSE22K01-EU-AC	5 anos	Substituição pelo cliente; devolução das unidades defeituosas à Deye	A Deye encarrega-se da subs-tituição das peças de reposição
			Assistência no local	

Nota:

Se tiver sido especificado um período de garantia na encomenda, este reger-se-á pelo estabelecido nessa encomenda.

3. Compromisso de tempo de resposta

3.1 Serviço de assistência técnica remota

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

3.2 Resposta do serviço de assistência no local

Se o contrato incluir a obrigação de prestar serviço no local, a Deye responderá de acordo com o estabelecido no contrato.

3.3 Plano de fornecimento de peças sobressalentes

(1) De acordo com o histórico de vendas, a Deye garante uma quantidade adequada de peças de substituição em cada centro de peças de substituição. Isto permitiu-nos desenvolver 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 continuará a poder fornecer peças de substituição ao cliente a um preço que não exceda o preço da encomenda anterior estipulado no contrato. Os clientes podem solicitar qualquer peça de substituição à Deye. Forneceremos as peças de substituição a um preço razoável para garantir um desempenho estável dos produtos Deye.

(3) Caso a Deye pretenda cessar a produção de um produto ou acessório, informará oficialmente o comprador direto com, pelo menos, seis meses de antecedência.

4. Despesas de envio

(1) Caso o inversor seja danificado devido a defeitos de qualidade: se o inversor se encontrar na China, a Deye arcará com os custos de envio. Se o inversor se encontrar fora da China continental e as peças de substituição forem transportadas até à alfândega do país de destino, o cliente deverá suportar, por sua conta, os custos de desalfandegamento, bem como os custos de envio desde a alfândega até à empresa do cliente. A Deye apenas envia as peças de substituição.

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

5. Outras notas 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 cadeia, número de cadeias, esquema em paralelo ou em série, tipo de 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 sobre a avaria).

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

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

- Quebra do selo de segurança do produto ou abertura da caixa sem autorização da Deye
- Danos durante o transporte
- Instalação ou colocação em funcionamento incorretas; por exemplo, cablagem ou ligação incorretas dos pólos de CC ou CA, ou cablagem ou ligação soltas dos pólos de CC ou CA, que provoquem 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
- Causas de força maior (por exemplo, raios, sobretensão, tempestades, incêndios)

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

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

•Instalação em paralelo de várias unidades: evite empilhá-las umas em cima das outras. Recomenda-se instalá-las em forma de cruz ou em linha reta, com uma separação de, pelo menos, 300 mm.

Reserve espaço suficiente para a dissipação de calor à volta do inversor, a fim de evitar uma diminuição da produção de energia ou um aumento da taxa de avarias devido às altas temperaturas. Se ocorrer uma proteção contra o sobreaquecimento ou o envelhecimento dos componentes devido a um espaço de instalação insuficiente, tal será considerado um incumprimento das especificações de instalação e não estará coberto pela garantia.

No caso de produtos com garantia inválida, a Deye cobrará taxas de assistência pelo serviço, por exemplo, o custo das peças sobressalentes e o custo da mão-de-obra. 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 anexos) descrevem todas as responsabilidades relativas aos produtos vendidos pela Deye, pelo que ficam excluídas quaisquer outras garantias, sejam elas explícitas ou implícitas. Sem uma confirmação por escrito, a Deye não assumirá qualquer responsabilidade para além dos termos desta garantia. Quando o produto estiver em utilização e estiver coberto pela garantia, a responsabilidade da Deye limitar-se-á ao serviço de substituição e reparação, de acordo com os termos e condições da garantia, sem qualquer outra garantia, obrigação ou responsabilidade. Se a lei assim o exigir, a Deye agirá em conformidade com a mesma.

(5) Os produtos OEM não estão sujeitos aos termos e condições desta garantia. A garantia dos produtos OEM deverá estar em conformidade com o estabelecido no contrato.

Nota: O inversor Deye deve ser instalado numa parede rígida e fixa.
Caso os inversores híbridos da Deye sejam vendidos e instalados nos Estados Unidos, Canadá, Porto Rico e México, a Deye não cobrirá a garantia.
Caso ocorram alterações posteriores à garantia, a Deye não tem a obrigação de comunicar proativamente o conteúdo alterado.

NINGBO DEYE INVERTER TECHNOLOGY CO., LTD.

Site: 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.