

УМОВИ ГАРАНТІЇ

Для серії продуктів Soluna

Гарантія

Відповідно до положень та умов, що деталізовані нижче, ми надаємо добровільні гарантії продукту (**Гарантія**) кінцевим користувачам наступних продуктів (**Продукти**), які поставляються нами:

- Soluna S4 EU-A36, включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори
- Soluna S8 EU-A50, включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори
- Soluna S12 EU-A50 включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори
- Soluna 4K Pack
- Soluna S8-5K NA система, включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори
- Soluna S8-6K NA система, включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори
- Soluna S12-5K NA система, включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори
- Soluna S12-6K NA система, включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори
- Soluna S12-7.6K NA система, включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори
- Soluna S12-8 NA система, включаючи корпус, гібридний інвертор і акумулятори

Ця гарантія поширюється тільки на новий продукт. Вживаний виріб може нести часткову гарантію на її попередню операцію/установку/інсталяцію/встановлення умов.

Ця Гарантія не підлягає передачі, крім: коли продукти встановлюються в будівлі, ця гарантія буде потім передана будь-якому наступному покупцю цієї будівлі або продуктів до тих пір, поки продукти залишаються встановлені.

Ця Гарантія не застосовується в країнах: Австрія, Нова Зеландія і Китай.

Ця гарантія застосовується тільки там, де продукти були встановлені належним чином, сертифіковані і ліцензовані компанією Soluna.

Загальні умови

Ми гарантуємо, що ми відремонтуємо або замінимо (за нашим бажанням) Товар або будь-яку його частину, якщо такий Продукт несправний або несправний у виробництві чи матеріалах протягом 5 років (10 років гарантії акумулятора for Soluna S4 EU-A36, Soluna S8 EU-A50, Soluna S12 EU-A50, Soluna S8-K NA, Soluna S8-6K NA, Soluna S12- K NA, Soluna S12-6K NA, Soluna S12-7.6K NA, Soluna S12-8 NA, Soluna 4K Pack) з дати покупки.

Ми будемо прагнути до заміни продуктів аналогічними. Однак, через технологічні досягнення, цей продукт може бути недоступний. У цих випадках, ми будемо поставляти інший тип продукту, принаймні ті ж значення і стандартні, хоча товар може бути різним розміром, формою, кольором і/або ємністю. У зв'язку з технічними досягненнями можливо, що запасні частини або компоненти не можуть бути сумісні з іншими компонентами, які вже встановлені. Будь-які витрати, пов'язані з несумісністю систем, не підпадають під цю гарантію.

Якщо продукти замінюються протягом гарантійного терміну, гарантійний термін, що залишився, буде автоматично переведено до запасної продукції. У цьому випадку ви не отримаєте новий сертифікат.

Потрібно, щоб усі системи мали підключення до Інтернету для моніторингу. На ті системи, які не підключені до Інтернету, гарантія знижується до 3 років..

Кожен раз, коли подається гарантійна вимога до системи, яка не має підключення до Інтернету, інсталятор або кінцевий користувач зобов'язаний організувати кваліфікований персонал для проведення перевірки на місці та збору даних відповідно до інструкції Soluna.

Ми контролюємо системи та повідомляємо кінцевих клієнтів через Інтернет у разі виникнення дефектів у матеріалі або в межах гарантійного терміну дії продукту. Для систем без підключення до Інтернету кінцевий клієнт повинен інформувати нас як можна швидше, якщо продукт виявився дефектом, для того, щоб претендувати на ремонт або заміну відповідно до гарантії.

Ця гарантія покриває тільки ремонт або заміну дефектного продукту. Вона не покриває:

- будь-які витрати, понесені кінцевим користувачем або установником у звичайному або запланованому обслуговуванні виробі;
- будь-які інші витрати, такі як перевезення, проїзд і вартість проживання персоналу і т. д.;
- з урахуванням будь-якого закону, що суперечить, будь-яка шкода майну, тілесні ушкодження, пряма чи непряма втрата, будь-які наслідкові втрати чи інші витрати, що виникають внаслідок порушення цієї Гарантії.

Гарантія продуктивності акумулятора

При наданні гарантії (з Internet з'єднанням), ми гарантуємо наступне:

Для систем, що працюють в режимі самостійного споживання, ми гарантуємо, що кожен модуль акумуляторів зберігає щонайменше вісімдесят відсотків (80%) своєї корисної ємності протягом 120 місяців з початку (i) дати встановлення системи накопичення акумуляторів в кінці майно користувача або (ii) дату через два місяці після продажу Продукту іншому бізнесу чи персоналу. Для інших застосувань гарантія може закінчитися раніше, якщо загальна енергія 2,92 МВт на кВт придатної потужності буде відправлена з акумулятора.

Умови

Ця гарантія регулюється наступними умовами:

- Продукти повинні бути встановлені і правильно введені в експлуатацію уповноваженим і ліцензованим установцем. Можливо, потрібне підтвердження правильного введення в експлуатацію товару (наприклад, сертифікат відповідності). Позови про відмови внаслідок неправильного встановлення або введення в експлуатацію не поширюються на цю Гарантію
- Якщо товар або його частина замінені або відремонтовані відповідно до цієї Гарантії, застосовується залишок початкового гарантійного терміну. Товар або його деталі, що замінюються, не несуть нової добровільної гарантії.
- Продукт повинен мати свій оригінальний серійний номер та етикетки з цілістю та читанням.
- Ця гарантія не поширюється на будь-які Товари, які були повністю або частково розібрані або модифіковані, за винятком випадків, коли така розбирання проводить Soluna.

- Умови цієї Гарантії не можуть бути змінені окрім письмово, одним із наших уповноважених працівників.
- Ця гарантія поширюється лише на продукти, придбані кінцевим користувачем безпосередньо у нас або офіційного торговельного посередника.
- Будь-які гарантійні вимоги відповідно до цієї Гарантії повинні відповідати вимогам, викладеним нижче у розділі "як зробити гарантійну претензію"
- Має бути звіт про введення в експлуатацію, підписаний кінцевим користувачем та інсталятором для введення в експлуатацію та інструкцій з експлуатації.

Винятки

Ця Гарантія не буде застосовуватися до дефекту або несправності в тій мірі, до якої одна або більше з цих умов виникає:

- У зв'язку з зберіганням, обробкою, установкою (або видалення та/або перевстановлення) або введення в експлуатацію продукту в іншому випадку, ніж у відповідності з інструкціями, наданими нами, застосовних правил безпеки або без розумного догляду, включаючи установку продукту, який має невідповідний розмір або тип для певної мети;
- Через експлуатацію, використання або обслуговування продукту в іншому випадку, ніж у відповідності з інструкціями, наданими нами або без розумного догляду (в тому числі нездатність зберегти/очистити виріб відповідно до рекомендацій в інструкціях з експлуатації);
- Через випадкове пошкодження, викрадення або вандалізм, або використання продукту для цілей або в умовах навколишнього середовища, для яких продукти не були розроблені або продані, або використання продуктів за межами вказаних або звичайних робочих діапазонів для таких продуктів;
- Внаслідок змін, які виникають у стані або оперативній діяльності продукту через клімат або інший вплив на навколишнє середовище, сторонні матеріальні забруднення (наприклад, бруд, дим, сіль, хімічні речовини та інші домішки), вплив води, вплив надмірного тепла або розчинника або із-за використання продукту з недостатньою вентиляцією (зокрема, максимальні температури відповідно до експлуатації керівництва), вплив сильних коливань, вплив сильного магнітного поля або збитки внаслідок настання форс-мажорних обставин;

- Від нормального зносу або коли заміна або ремонт деталей буде частиною звичайного технічного обслуговування або обслуговування виробу, або якщо шкода лише покриттю поверхні, лаку або емалі;
- В результаті, ремонту, зміни або модифікації продукту, який був виконаний третьою стороною, не санкціоновано нами;
- Від використання будь-яких запасних частин, які не виробляються, продаються або схвалені нами у зв'язку з ремонтом або заміною виробу; або в результаті взаємозв'язку продукту з продуктами іншого виробника; або в результаті будь-якого іншого дефекту або несправні частини в системі, в якій був встановлений продукт;
- Коли номерна секція або серійний номер виробу змінено, знищено або не читається;
- Якщо під час перевезення сталися пошкодження;
- Інші збитки, які не впливають на генерацію, і які мають візуальний характер (наприклад, поверхня подряпин).

Ця гарантія не поширюється на шкоду, заподіяну при тривалому використанні Продукту після того, як він буде відомий або був би відомий при регулярному обслуговуванні, несправним.

Допомога Клієнта у поверненні несправного пристрою:

Після отримання замінника, замовник повинен повернути нібито несправний блок у тому ж пакувальному матеріалі, що і замінник. Soluna доставить усі етикетки, документацію та деталі вантажу для повернення нібито несправного пристрою. Усі нібито несправні блоки повинні бути повернені протягом 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання замінника. Для обміну та повторного введення в експлуатацію повинен бути доступний кваліфікований монтажник. На запасний блок поширюються оригінальні гарантійні умови несправного агрегату протягом решти гарантійного терміну несправного агрегату.

Відповідальність дистриб'ютора:

У разі несправності обладнання або несправності, відповідальність за розповсюдження дистриб'ютора є безпосередньо у сервісному центрі Soluna, щоб обмежити повернення несправного обладнання. Сервісний центр Soluna співпрацюватиме з дистриб'ютором, щоб виправити повідомлення про несправність або повідомлення про несправності за допомогою телефонної підтримки або за допомогою прямих посилань на ПК. Примітка.

Щоб отримати право на отримання додаткової компенсації та заміника, дистриб'ютор / інсталятор повинен спочатку зв'язатися з Soluna та виконати обов'язки дистриб'ютора / інсталятора відповідно до розділу "Як подати претензію".

Неправильні поставки і транзитні пошкодження

Неправильні поставки або пошкодження упаковки і транзитні пошкодження не є гарантією. Такі випадки слід віднести до обслуговування клієнтів на soluna.com.ua

Як зробити гарантійну претензію

Якщо продукт не працює протягом гарантійного терміну, кінцевий користувач повинен припинити використання продукту або системи, в якій встановлений продукт як випадок, може бути шляхом ізоляції продукту з будь-якого джерела енергії, зробити позов в найкоротші терміни і слідувати всім інструкціям, наданими нами, або нашим представником або агентом.

Щоб зробити гарантію позову відповідно до цієї добровільної гарантії, кінцевий користувач повинен зв'язатися з нами по електронній пошті на service@afore.com.ua

При зверненні до нас по онлайн-моніторингу, будь ласка, заповніть відповідну форму;

При зверненні до нас по електронній пошті, будь ласка, надайте наступну інформацію:

- Ваше ім'я, адреса, поштовий індекс і номер телефону, за якими ви можете бути контрагованими
- Модель позначення і серійний номер виробу (можна знайти на виробі)
- Підтвердження покупки з датою та адресою продавця
- Дата інсталяції та адреса встановлення
- Підписаний звіт про введення в експлуатацію або протокол
- Контактні дані інсталятора
- Повний і детальний перелік спостережуваних несправностей та іншу інформацію, яка могла б допомогти з аналізом вини (наприклад, будь-які модифікації)

Витрати на подання гарантійної претензії

За недійсні претензії відповідно до цієї гарантії, ми не несемо відповідальності за витрати кінцевого користувача в прийнятті гарантійної претензії, в тому числі транспорт або повернення вантажу.

Що стосується дійсних вимог за цією Гарантією, кінцевому користувачеві не стягується плата за розумні витрати, пов'язані з оформленням гарантійного претензії, включаючи витрати на гарантійну обробку, вартість запасних частин або фрахту. Відшкодування за необхідні та обґрунтовано понесені витрати або витрати при пред'явленні дійсних гарантійних претензій за цією Гарантією може бути заявлено у нас. Будуть потрібні документальні підтвердження на підтвердження такої вимоги.

Терміни подання гарантійних вимог

Ми прагнемо виправити справжні проблеми якості як пріоритетні. Це, як правило, досягається шляхом дослідження того, чому несправні вироби вийшли з ладу, та введенням негайних заходів щодо виправлення, щоб запобігти повторному виникненню гарантій. Тому дуже важливо, щоб усі претензії за цією Гарантією були негайно подані до нас, як тільки Продукт не вдається, і в будь-якому випадку протягом трьох місяців знання моменту події, що викликає претензію. Претензії за цією Гарантією, які пред'являються після цього періоду, не розглядаються.

Відповідальність за продукцію та безпека продукту

Ми повинні бути негайно поінформовані про будь-які потенційні проблеми безпеки продукту в межах гарантійного періоду та поза ним. Ми добре знаємо свою відповідальність за продукцію та зобов'язання та обов'язки щодо безпеки продукції. Наша мета - забезпечити дотримання відповідних стандартів безпеки виробів, щоб уникнути травм, втрат та пошкоджень, спричинених дефектами будь-якого Продукту.

Різне

Ця гарантія є частиною договору купівлі-продажу стосовно Продукту між нами та кінцевим споживачем і повинна дотримуватися обома сторонами.

Контактні дані

Soluna UA. 03035 Київ, Україна . Вулиця Генерала Шаповала 2.

Офіс: office@afore.com.ua / +380 (63) 139 98 13

Сервіс: service@afore.com.ua / +380 (93) 081 23 20