

1. Termeni și condiții pentru servicii

(1) Gama de produse : Include invertor Deye, dispozitiv de monitorizare Deye, software de monitorizare Deye.

(2) Acoperire de țară și regiune: toate țările și regiunile, inclusiv Regiunea cu Administrație specială China, Hong Kong, regiunea Administrativ Specială Macao, Taiwan, cu excepția DOAR China continentală.

(3) Revendicare în garanție: În general, numărul de serie (S/N) este necesar pentru a solicita garanție. Perioada de garanție este de 5 ani de la data instalării și nu mai mult de 5 ani și jumătate de la data livrării din fabrica Deye.

(4) Vă rugăm să păstrați originalul facturii de achiziție sau chitanță cu atenție. Clienții trebuie să îl prezinte pentru cererea de garanție, dacă este necesar.

(5) Valabilitatea angajamentului de garanție: strict conform formalității contract de vânzare semnat cu Deye.

2. Deye angajament de serviciu

(1) Linia de asistență telefonică este +86 57486120560, oferind întrebări generale, asistență tehnică etc.

(2) E-mail de serviciu abordare: service@deye.com.cn. Clienții pot contacta direct reprezentantul de service Deye.

(3) Perioada de garanție și modul de service. Oferim diferite soluții de servicii pentru diferite produse, consultați detaliile din tabelul de mai jos.

Categorie	Descriere/ rating	garanție perioadă	ServiciuModul	Observație
Invertor PV pe rețea	≤110KW	5 ani	Clientul înlocuiește, dispozitivele defecte sunt returnate la Deye	Deye desfășoară lucrări pentru înlocuirea pieselor de schimb
	≤110KW	5 ani	Service la fața locului	
Invertor hibrid	3,6/5/7,6/8kW	5 ani	Clientul înlocuiește, dispozitivele defecte, iar acestea sunt returnate la Deye	Deye desfășoară lucrări pentru înlocuirea pieselor de schimb
	3,6/5/7,6/8kW	5 ani	Service la fața locului	
	5/6/8/10/12kw	5 ani	Clientul înlocuiește, dispozitivele defecte, iar acestea sunt returnate la Deye	Deye desfășoară lucrări pentru înlocuirea pieselor de schimb
	5/6/8/10/12kw	5 ani	Service la fața locului	
Microinvertor	0,3~2KW	10 ani	Clientul înlocuiește, dispozitivele defecte, iar acestea sunt returnate la Deye	Deye desfășoară lucrări pentru înlocuirea pieselor de schimb

Microinvertor	0,5~2KW	10 ani	Service la fața locului	
Accesorii pentru invertor	Suport de montare, racire ventilator.	2 ani	Clientul înlocuiește accesoriile	
Echipament de control al ieșirii	limitat or	2 ani	Clientul înlocuiește, dispozitivele defecte, iar acestea sunt returnate la Deye	Deye desfășoară lucrări pentru înlocuirea pieselor de schimb
Dispozitiv de monitorizare	mufă Wifi/ mufă GPRS	5 ani	Serviciul de suport tehnic de la distanță	Deye desfășoară lucrări pentru înlocuirea pieselor de schimb
Sistem de monitorizare	/	2 ani	Deservire de la distanță	Furnizați doar servicii pentru sistem cumparat

Notă: Dacă perioada de garanție a fost specificată pe comanda de vânzare, atunci perioada de garanție va respecta comanda de vânzare.

(4) Instalarea și punerea în funcțiune: Deye nu oferă serviciu de instalare, nu oferă serviciu de depanare la fața locului pentru dispozitivul de monitorizare. Deye poate oferi servicii de punere în funcțiune la fața locului pentru instalații mari (capacitate invertor > 500 kW).

3. Angajament de timp de răspuns

3.1 Serviciu de suport tehnic la distanță

(1) Se oferă servicii de asistență tehnică de la distanță.

(2) Răspuns în termen de o oră de la primirea unei întrebări telefonice de la client. Răspuns în termen de 10 ore după ce a primit întrebarea prin e-mail de la client.

3.2 Răspunsul serviciului de teren

În cazul în care există o obligație de service pe teren în contract, Deye va răspunde conform contractului.

3.3 Schema de suplimentare a pieselor de schimb

(1) Conform raportului de vânzări, Deye a furnizat o cantitate sigură de piese de schimb în fiecare centru de piese de schimb. Acest lucru ne-a ajutat să construim un răspuns rapid la cerința de înlocuire.

(2) Odată ce perioada de garanție convenită (5 ani garanție standard din fabrică sau extindere garanție) a expirat, Deye poate oferi în continuare piese de schimb clientului, cu un preț care nu depășește prețul comenzii anterioare din contract. Clientii au dreptul să comande orice produs piesa de schimb de la Deye. Oferim piese de schimb la un preț rezonabil pentru a asigura o performanță stabilă a produselor Deye.

(2) Dacă Deye va înceta producția unui produs sau accesoriu, Deye va informa oficial cumpărătorul direct cu cel puțin 6 luni de timp.

4. Costul de transport de marfă

(1) Deye preia costul de transport pentru produsele aflate în garanție. Clienții își asumă costurile de vămuire suportate.

(2) Clientul asumă costul de transport și alt tip de cost aferent pentru produsele expirate sau anulate de garanție.

5. O altă notificare importantă

(1) Clientul poate contacta Deye prin telefon, fax și e-mail. Clienții trebuie să furnizeze următoarele informații pentru cererile de garanție:

1) Modelul produsului, numărul de serie.

2) Detalii de configurare a sistemului (Panouri pe șir, număr de șiruri, schemă în paralel sau în serie, categoria rețelei, tensiunea nominală a rețelei, evaluarea frecvenței rețelei).

3) Descrierea defecțiunii (mesaj de eroare sau cod de eroare pe LCD afișat. Imagini sau alte informații despre erori)

Notă: Deye anulează dreptul de a respinge cererile de garanție fără a fi necesar informație. În acest caz, clientul este responsabil pentru pierdere sau orice altă consecință.

(2) Serviciul de garanție gratuit este oferit pentru produsele cu o garanție valabilă. Sunt excluse din garanție daunele cauzate de:

- Ruperea sigiliului produsului/ deschiderea carcasei fără permisiunea lui Deye
- Daune de transport
- Instalare sau punere în funcțiune incorectă; De exemplu, cablare/conexiune incorectă a stâlpilor CC sau CA, cablare/conexiune a stâlpilor CC sau CA slăbit, care duc la deteriorarea inverterului.

- Nerespectarea manualului de utilizare, a ghidului de instalare și reglementările de intretinere
- Modificări, modificări sau încercări de reparații neautorizate
- Utilizare incorectă sau operare necorespunzătoare
- Ventilatie insuficienta a aparatului
- Nerespectarea normelor de siguranță aplicabile
- Forță majoră(de exemplu, fulger, supratensiune, furtună, incendiu)

Pentru produsele nevalide în garanție, Deye va percepe taxe de service pentru serviciu, de exemplu, costul pieselor de schimb, costul forței de muncă pentru produse. Sau conform contractului de întreținere, dacă există contract de întreținere semnat.

(3) Termenii și condițiile de mai sus (împreună cu cardul de garanție din ambalajul produsului și documentele de garanție anexate) au descris toate responsabilitățile pentru produsele vândute de Deye, elimină cealaltă garanție aparentă și indicii. Fără confirmarea formală a documentului, Deye nu ar fi responsabil pentru nicio responsabilitate în afara acestui termen de garanție. Atunci când produsul este utilizat în garanție, responsabilitatea Deye se limitează la înlocuirea și repararea service-ului conform termenilor și condițiilor garanției, fără alte asigurări, obligații sau responsabilitati. Dacă este specificat de lege, Deye ar funcționa în conformitate cu legea.

(4) Produsele OEM nu sunt aplicabile cu acesti termeni de garanțieși condiții. Garanția pentru produsul OEM trebuie să respecte contractul.

Vă rognotă: Deye își rezervă dreptul final de explicație cu privire la acest angajament de serviciu.

