

Condiții de garanție

(numai pentru piața europeană)

Invertoarele Solax sunt fabricate de SolaX Power Network Technology (Zhejiang) Co., Ltd. Compania (denumită în continuare „Solax”) oferă cumpărătorului (clientului) invertoarelor (produselor) următoarea garanție. (În acest context, prin „client” se înțelege proprietarul invertoarelor/produselor instalate la prima vânzare).

Această *garanție limitată a producătorului se aplică tuturor produselor menționate în **tabelul 1**, care sunt vândute începând cu 1 ianuarie 2022.

1. Produse acoperite de garanție

Această garanție se aplică exclusiv invertoarelor Solax și accesoriilor Solax (inclusiv dispozitive de monitorizare online, întrerupătoare, CT/contoare electrice/NFI, DataHub și cutii EPS/paralele/Mate) fabricate și livrate fie direct de către Solax, fie prin intermediul partenerilor autorizați (distribuitori) ai Solax. Garanția nu se aplică niciunor piese și unități externe și auxiliare instalate împreună cu invertoarele (de exemplu, dispozitive de monitorizare/comunicare, baterii, controlere hardware/software etc.) care sunt instalate de terți.

2. Condiții de garanție

Compania Solax garantează că toate produsele sunt, în condiții normale de utilizare, fără defecte de material sau de fabricație și, în cazul apariției unui defect pentru care compania Solax este responsabilă, în perioada de garanție convenită, compania Solax, la propria discreție:

- va remedia problema prin actualizarea software-ului sau modificarea configurației; sau
- va repara defectul la sediul companiei Solax sau la sediul clientului; sau
- va furniza un înlocuitor echivalent (un model reparat, recondiționat sau modernizat cu funcții cel puțin echivalente) sau un echipament nou; sau
- va încredința efectuarea acestor servicii partenerilor de service ai companiei Solax, care au urmat instruirea corespunzătoare.

3. Costurile de transport

În cazul în care nu există acorduri individuale semnate între Solax și clienți (distribuitori), garanția se aplică numai costurilor de material și manoperă necesare pentru asigurarea funcționalității produselor. În plus, această garanție acoperă costurile de transport ale unităților de schimb, inclusiv costurile de transport, taxele vamale, taxele de import și export, în Uniunea Europeană, Scoția, Norvegia și Elveția, cu excepția insulelor asociate și a teritoriilor de peste mări.

4. Perioada de garanție

Compania Solax oferă garanție în condițiile menționate mai jos:

Tabelul 1: Produs și perioada de garanție

Produs	Perioada de garanție
X1/X3-Hybrid-G4;	5 ani de garanție standard + 5 ani de garanție pentru piese, începând cu cea mai apropiată dintre următoarele două date: • Data primei instalări a produsului; • 9 luni de la data fabricației;
X1-MINI/Boost/Smart; X3-MIC-G1 & G2; X3-MIC Pro-G1; X3-MIC Pro-G2 (8-12 kW);	5 ani de garanție standard, începând cu cea mai apropiată dintre următoarele două date: • Data primei instalări a produsului; • 9 luni de la data fabricației; Notă: Dacă invertoarele sunt conectate la cloud-ul Solax și datele de fabricație au fost încărcate cu succes pe serverul Solax, garanția pentru invertorare va fi extinsă gratuit la 5 ani de garanție standard + 5 ani de garanție pentru piese;
X1-Hybrid/Fit, X3-Hybrid/Fit, X1-AC; X3-MIC Pro-G2 (15-30 kW); X3-MAX X3-MEGA-G1 & G2; X3-Forth;	5 ani de garanție standard, începând cu cea mai apropiată dintre următoarele două date: • Data primei instalări a produsului; • 9 luni de la data fabricației; Notă: Dacă invertoarele sunt conectate la cloud-ul Solax și datele de fabricație au fost încărcate cu succes pe serverul Solax, garanția pentru invertorare va fi extinsă gratuit la 5 ani de garanție standard + 1 an de garanție pentru piese;
Accesorii-1: Contor electric/CT, Pocket/Lan/4G, V1000, DataHub, X1/X3-EPS Box, X1/X3-Mate Box; Adaptor	2 ani de garanție standard, începând cu cea mai apropiată dintre următoarele două date: • Data primei instalări a produsului; • 9 luni de la data fabricației;
Accesorii-2: Cutie paralelă Eps fără conectare la rețea (off-grid); Cutie BMS paralelă;	5 ani de garanție standard, începând cu cea mai apropiată dintre următoarele două date: • Data primei instalări a produsului; • 9 luni de la data fabricației;
garanție pentru piese de 5 ani (sau 1 an): Garanția se referă numai la costurile materialelor hardware necesare pentru restabilirea funcționalității dispozitivului. Nu include costurile de transport către/de la locul instalării, nici costurile salariale pentru înlocuire/service la fața locului.	

În cazul înlocuirii produsului, perioada de garanție rămasă se transferă asupra produsului de înlocuire. Compania Solax înregistrează automat o astfel de înlocuire și nu vi se va elibera un nou certificat. Dacă perioada de garanție rămasă este mai scurtă de 1 an, perioada de garanție a dispozitivului și a înlocuitorului său se prelungește automat la 1 an.

5. Înregistrarea garanției

Clienții direcți care au achiziționat produse Solax (invertorare Solax și accesorii) trebuie să înregistreze aceste produse și să încarce informațiile (de exemplu, factura de achiziție originală, numărul de serie al invertoarelor și datele de contact) în termen de **90 de zile** de la data punerii în funcțiune a produselor (înregistrare online <https://www.solaxcloud.com/#/warranty>). Dacă clientul nu înregistrează produsul Solax înainte de expirarea termenului, perioada de garanție a produsului se calculează automat de la 6 luni de la data fabricației.

6. Extinderea garanției

Prelungirea garanției la 5, 10 sau 15 ani de garanție limitată poate fi achiziționată de la distribuitorii autorizați ai companiei Solax pentru invertoarele menționate, cel târziu în termen de 6 luni de la data primei instalări a acestora (sau 12 luni

de la data fabricației). Pentru prețul prelungirii garanției, contactați compania Solax. După achiziționarea garanției prelungete, vi se va furniza un cod unic (cod promoțional). Noua perioadă de garanție a unităților va include automat garanția prelungită și garanția rămasă. Compania Solax are dreptul de a majora tariful pentru prelungirea garanției sau de a refuza orice cerere primită ulterior.

7. Procedura de exercitare a garanției

În cazul unei reclamații, trebuie să furnizați următoarele informații:

- Formularul de reclamație completat (<https://www.solaxpower.com/warranty-claim/>) --**formularul RMA** companiei Solax;
- O copie a facturii originale, a bonului fiscal, a procesului-verbal de punere în funcțiune sau a altui document care dovedește achiziționarea convertizorului sau a accesoriilor și/sau a garanției extinse sau a datei instalării;

Compania Solax își rezervă dreptul de a respinge reclamația:

- Dacă nu furnizați informațiile menționate mai sus;
- Dacă produsul (invertorul Solax și/sau accesoriile) este înlocuit fără acordul prealabil al companiei Solax;
- Dacă defectul reclamat nu este cauzat de un material defectuos sau de o prelucrare defectuoasă;

În ceea ce privește reclamația, vă rugăm să contactați distribuitorul local de la care a fost achiziționat produsul sau tehnicianul de instalare care a instalat convertorul, iar acesta va contacta compania Solax, dacă este necesar. Dacă solicitantul nu a reușit să obțină asistență de la compania Solax sau dacă nu a fost mulțumit de serviciile acesteia, poate escalada solicitarea de asistență contactând echipa de service a companiei Solax (service.eu@solaxpower.com) sau depunând o reclamație la compania Solax prin intermediul site-ului oficial <https://www.solaxpower.com/>. Compania Solax va solicita rambursarea tuturor costurilor (manoperă, cheltuieli de deplasare, livrare și/sau expedierea unităților de schimb) suportate de solicitant, în cazul în care se constată că produsul nu prezintă defecte de material sau de fabricație sau în cazul în care se constată că produsul nu este acoperit de această garanție limitată.

8. Limitări ale garanției

Această garanție limitată se aplică produselor vândute după 1 ianuarie 2022 și comercializate prin intermediul companiei Solax sau al distribuitorilor autorizați. Piese sau unități defecte înlocuite în cadrul unei reclamații în garanție devin proprietatea companiei Solax și trebuie returnate companiei Solax sau partenerilor autorizați (distribuitori) pentru verificare, în ambalajul original sau într-un ambalaj echivalent.

Produsul nu este acoperit de garanție în următoarele cazuri:

- A. Perioada de garanție a produsului a expirat.
- B. Defecțiunea produsului nu a fost raportată companiei Solax în termen de o lună de la apariția acesteia.
- C. Nerespectarea manualului de instalare Solax sau a instrucțiunilor de întreținere a convertizorului sau a accesoriilor.
- D. Nerespectarea normelor de siguranță referitoare la convertor sau accesorii.
- E. Deteriorarea convertizorului sau a accesoriilor în timpul transportului, în condițiile în care solicitantul a semnat confirmarea de livrare (care impune ca solicitantul să verifice exteriorul și interiorul coletului înainte de a semna confirmarea de livrare și să facă fotografii ca dovadă).
- F. Produsele înlocuite nu au fost returnate companiei Solax sau partenerilor colaboratori (distribuitori) în termen de **30** de zile.
- G. Defectul este cauzat de utilizarea incorectă a produsului sau de utilizarea produsului în alte scopuri decât cele pentru care a fost proiectat sau destinat.

- H. Produsul a fost mutat după instalare din orice motiv (indiferent dacă a fost reinstalat ulterior sau mutat înapoi în același loc), cu excepția cazului în care este reinstalat în același loc de către un tehnician calificat care a furnizat companiei Solax un protocol de testare.
- I. Deteriorarea sau defectul este cauzat de fulger, inundații, incendiu, supratensiune, coroziune, deteriorare cauzată de dăunători, acțiuni ale unor terți sau alți factori de forță majoră.
- J. Deteriorarea sau defectul este cauzat de software sau hardware încorporat sau extern (de exemplu, dispozitive de control al invertoarelor sau dispozitive de control al încărcării sau descărcării bateriei) aparținând unor terți, fără autorizarea (acordul scris) companiei Solax.
- K. Produsul este modificat sau alterat (inclusiv în cazurile în care numărul de serie al produsului sau eticheta produsului este modificat, îndepărtat sau deteriorat).
- L. Defectele (de exemplu, zgârieturi sau pete exterioare sau uzura materialului, care nu constituie un defect) care nu afectează funcționarea corectă a convertizorului sau a accesoriilor.
- M. Uzura normală.
- N. Cheltuielile de deplasare și de cazare, precum și costurile de instalare, modificări și întreținere curentă la fața locului.
- O. Taxe vamale de import/export sau alte costuri administrative generale.

Un convertor sau accesoriu de schimb cu îmbunătățiri tehnice poate să nu fie pe deplin compatibil cu celelalte componente ale sistemului fotovoltaic. Costurile care rezultă din aceasta nu sunt acoperite de garanție sau de garanția extinsă.

În plus, această garanție nu acoperă niciun alt cost, inclusiv, dar fără a se limita la, despăgubiri pentru daune directe sau indirecte cauzate de echipamentul defect sau de alte componente ale sistemului fotovoltaic, sau pierderea energiei produse în timpul perioadei de nefuncționare a produsului. În orice alt caz, fie că este vorba de un litigiu contractual, civil sau de altă natură, despăgubirea maximă pentru prejudiciul cauzat clientului de defectul convertizorului nu poate depăși suma pe care clientul a plătit-o pentru achiziționarea echipamentului.

9. Serviciu post-garanție

Pentru produsele aflate în afara garanției sau pentru care garanția a fost anulată, compania Solax oferă un serviciu contra cost, care include taxa de service la fața locului, taxa pentru materiale, costurile de manoperă și taxa logistică:

- **Taxa pentru servicii la fața locului:** cheltuielile de deplasare și timpul tehnicianului pentru prestarea serviciilor la fața locului, precum și costurile pentru timpul de lucru al tehnicianului în timpul instalării, analizei, reparării, testării și întreținerii produselor defecte;
- **Taxa pentru materiale:** costurile de înlocuire a pieselor sau a unităților sau a altor materiale relevante;
- **Taxa de logistică:** costurile de livrare, inclusiv costurile de expediere a produselor defecte de la utilizatorii finali către Solax și/sau costurile de expediere a produselor reparate de la Solax către adresa utilizatorilor finali;

10. Domeniul de aplicare geografic

Aceste condiții de garanție limitată se aplică numai produselor care au fost achiziționate inițial prin canalele de vânzare autorizate ale companiei Solax și instalate la destinația definită în țările Uniunii Europene, Scoția, Norvegia și Elveția, cu excepția cazului în care au fost semnate acorduri speciale între compania Solax și cumpărătorul direct. Pentru toate unitățile vândute pentru o țară/zonă, dar instalate într-o altă țară/zonă, garanția își pierde valabilitatea dacă nu există o confirmare/aprobare scrisă din partea companiei Solax înainte de instalare.

Punct special

În ceea ce privește instalarea HYBRID

I. Pentru invertoarele hibride instalate cu acumulatori Triple Power:

- Capacitatea minimă inițială este de 10% (poate fi mărită). Pe timpul nopții (fără energie fotovoltaică), când bateria este descărcată la capacitatea minimă, aceasta trece de obicei în „modul inactiv” sau „modul de așteptare”. Totuși, întregul sistem hibrid consumă în continuare energie. Prin urmare, se poate întâmpla ca capacitatea bateriei să scadă uneori sub 10 %. Când capacitatea bateriei scade la 5 % (nivelul de protecție), se declanșează o cerere de încărcare, care va solicita încărcarea de la rețea până când se revine la nivelul minim normal de capacitate, ceea ce se poate întâmpla noaptea sau iarna, când producția celulelor fotovoltaice nu este suficientă, sau pe vreme rea. Acesta este un comportament normal, care nu afectează durata de viață a bateriei.
- Se recomandă încărcarea forțată a bateriei de la rețea la timp în condiții meteorologice nefavorabile (de exemplu, în cazul unei furtuni de zăpadă continue, ploi, cer înnorat), pentru a se asigura că bateria nu va fi complet descărcată în astfel de situații (capacitate 0). În plus, în aceste condiții este recomandat să opriți manual întregul sistem.
- Atunci când se adaugă o baterie suplimentară nouă la sistemul existent, este necesar ca bateria nouă să aibă, înainte de adăugare, același nivel de capacitate ca sistemul existent de baterii (încărcați în prealabil sistemul original de baterii și bateria nouă la capacitate maximă și apoi instalați-le împreună); în acest sens, vă rugăm să consultați manualul de utilizare pentru bateria triplă;
- Atunci când încărcați bateria de la rețea, trebuie să luați în considerare consumul propriu al acesteia în timpul acestui proces. Energia totală preluată de la rețea nu va corespunde în totalitate cu energia totală descărcată din sistemul de baterii. Prin urmare, reclamațiile în astfel de condiții nu vor fi acceptate.

II. Pentru invertoarele hibride instalate fără racord la rețea (off-grid):

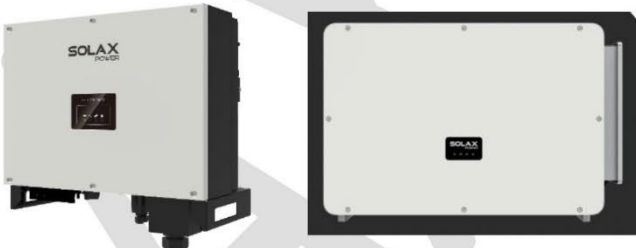
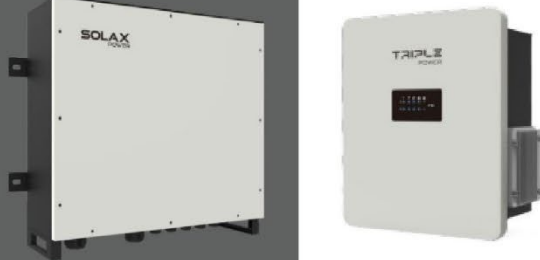
- Se solicită ca instalația fără conectare la rețea să fie verificată anual de un electrician calificat și consemnată sub formă de documentație. Nerespectarea cerinței de întreținere descrise echipamentului poate duce la pierderea dreptului la garanție;
- Pentru o mai bună analiză și rezolvare a problemelor în cazul unei reclamații în garanție, se recomandă ca clientul să înregistreze sistemul de invertor online; în caz contrar, clientul va trebui să furnizeze informații detaliate în formularul Solax RMA pentru reclamația în garanție;
- Sarcina instalată cu sistemul off-grid trebuie calculată pe baza puterii sale nominale; în caz contrar, poate apărea o suprasarcină a EPS în timpul nopții sau în cazul unei producții insuficiente din sistemul fotovoltaic și acumulatorului, în special în cazul sarcinilor inductive. Garanția nu acoperă deteriorarea invertorului cauzată de o instalare incorectă.

*Această garanție limitată reprezintă angajamentul de bază al companiei Solax față de utilizatorii finali. În unele țări/regiuni, utilizatorii finali pot beneficia de o garanție suplimentară (care ar trebui să fie cel puțin echivalentă cu garanția producătorului), oferită de distribuitorii locali ai companiei Solax; dacă apar orice pretenții în acest sens, vă rugăm să contactați distribuitorul local. Vă rugăm să rețineți că această declarație de garanție limitată NU este neapărat cea mai recentă versiune; dacă este necesar, contactați Solax pentru a obține cea mai recentă versiune.

Anexă:

Tabelul 2: Produs și aspect

Produs	Aspect
X1-Hybrid/Fit-G4;	
X3-Hybrid/Fit-G4;	
X1-MINI/Boost/Smart	
X3-MIC G1 & G2;	
X3-MIC Pro G1 & G2;	
X1-Hybrid/Fit;	

X3-Hybrid/Fit;	
X1-AC;	
X3-MAX; X3-Forth;	
X3-MEGA-G1 & G2;	
X1/X3-EPS Box, X1/X3-Mate Box;	
Cutie paralelă Off-grid eps; Cutie paralelă BMS;	

Contor electric/CT	 DDSU666 • Single-phase meter • 80 A • Contor de energie monofazat • 80 A  DTSU666 • Three-phase meter • 80 A • Contor de energie trifazic • 80 A  DDSU666-CT • 200 A • Contor de energie electrică monofazat • 200 A • Cu TC  DTSU666-CT • 200 A • Contor de energie trifazat • 200 A • Cu TC  SDM230-Modbus • Contor de energie monofazat • 100 A  SDM630M-CT V2 • Contor de energie trifazic • 200/600/1500 A • Cu CT
Pocket WiFi / LAN	 Pocket Wi-Fi  Pocket Lan Pocket LAN
1000 V, DataHub	 
Adaptor	