

GOODWE Limited Warranty

OVERVIEW

GOODWE Europe GmbH, (hereinafter referred to as GOODWE) warrants that, subject to the exclusions and limitations set out below, the product GOODWE provides shall be in good working order during the period of

1. Five years *manufacturer's warranty to inverter products including NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSMT, MT, LVMT, ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, BH, BP, BT, SBP series.
2. Two years manufacturer's warranty to accessory product including Antenna, WIFI Kit, EzConverter, EzMeterEzLogger, EzLogger Pro, Homekit, CT, SEC and SCB series.

starting from the earlier one of following two dates:

1. First time product installation date.
2. Six months after production date.

HOW TO MAKE A CLAIM UNDER THE GOODWE LIMITED WARRANTY?

If end user wishes to make a warranty claim, please contact your local distributor where you purchased the product from, or the installer who installed the inverter for you. If you failed to get service from the them, or you're NOT satisfy with their service, you can escalate your service request by creating a service ticket and claim to GOODWE through

<https://support.goodwe.com/portal/home>

Please note, to deliver a friendly and timely service, GOODWE is cooperating with lots of our distributors and installers all over the world. So please treat them as default service channel of GOODWE and use these service channels to make your warranty claim, GOODWE will give support and audit to our service channel to make sure we deliver a good service to our customers.

Upon contacting the local distributor, the following information might be used, please prepare them in advance.

1. Contact information of claimant, including name of the person, name of the company, phone number, email address and shipment address.
2. All defective product(s) information, including product(s) model(s), serial number(s), installation date and the failure date.
3. Installation information, including brand, model, and number of PV panels; if the defective product is an energy storage system, the brand and model of batteries are also needed.
4. Error message on LCD screen (if available) and additional information regarding the fault/error.
5. Description of actions before the failure and detailed information of previous claims (if applicable)

GOODWE may arrange an on-site inspection to find out the root of the faults. The claimant has the responsibility to grant the access, time, and safety of the inspection by technician from GOODWE or authorized third-party. GOODWE reserves the right not to enter the site should GOODWE technician consider it unsafe to do so.

REMEDY

If a claim is received within the warranty period and the product is found to have failed under the warranty, GOODWE shall, at its sole discretion to choose from

1. Fix the issue by changing configurations or updating software.
2. Repair the product by replacing with spare parts.

Garantía limitada de GOODWE

DESCRIPCIÓN GENERAL

GOODWE Europe GmbH, (en lo sucesivo, GOODWE) garantiza que, sujeto a las exclusiones y limitaciones establecidas a continuación, el producto que GOODWE proporciona estará en buen estado de funcionamiento durante el período de

1. Cinco años * de garantía del fabricante para productos de inversor, incluidos NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSMT, MT, LVMT, ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, BH, BP, BT, SBP series.
2. Dos años de garantía del fabricante para el producto accesorio que incluye las series Antena, Kit WIFI, EzConverter, EzMeterEzLogger, EzLogger Pro, Homekit, CT, SEC y SCB.

a partir de la anterior de las dos fechas siguientes:

1. Fecha de primera instalación del producto.
2. Seis meses después de la fecha de producción.

¿CÓMO HACER UNA RECLAMACIÓN BAJO LA GARANTÍA LIMITADA DE GOODWE?

Si el usuario final desea hacer un reclamo de garantía, comuníquese con el distribuidor local donde compró el producto o con el instalador que instaló el inversor. Si no se pudo obtener el servicio de ellos, o NO está satisfecho con su servicio, se puede solicitar el servicio creando un ticket de servicio y reclamar GOODWE a través de <https://support.goodwe.com/portal/home>

Tenga en cuenta que para brindar un servicio amable y oportuno, GOODWE está cooperando con muchos distribuidores e instaladores en todo el mundo. Por lo tanto, trátelos como el canal de servicio predeterminado de GOODWE y use estos canales de servicio para hacer su reclamo de garantía, GOODWE brindará soporte y auditoría a nuestro canal de servicio para asegurarse de ofrecer un buen servicio a nuestros clientes.

Al contactar al distribuidor local, se necesita la siguiente información, prepárelos con anticipación.

1. Información de contacto del reclamante, incluido el nombre de la persona, el nombre de la empresa, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de envío.
2. Toda la información de los productos defectuosos, incluidos los modelos de productos, los números de serie, la fecha de instalación y la fecha de falla.
3. Información de instalación, incluyendo marca, modelo y número de paneles fotovoltaicos; Si el producto defectuoso es un sistema de almacenamiento de energía, también se necesitan la marca y el modelo de las baterías.
4. Mensaje de error en la pantalla LCD (si está disponible) e información adicional sobre la falla / error.
5. Descripción de acciones antes de la falla e información detallada de reclamos anteriores (si corresponde)

GOODWE se reserva al derecho de organizar una inspección in situ para descubrir la raíz de las fallas. El reclamante tiene la responsabilidad de otorgar el acceso, el tiempo y la seguridad de la inspección por parte de un técnico de GOODWE o de un tercero autorizado. GOODWE se reserva el derecho de no ingresar al sitio si el técnico de GOODWE considera que no es seguro hacerlo.

REMEDIO

Si se recibe un reclamo dentro del período de garantía y se determina que el producto ha fallado bajo la garantía, GOODWE, a su exclusivo criterio, podrá elegir entre

1. Solucionar el problema cambiando las configuraciones o actualizando el software.
2. Reparar el producto reemplazándolo con repuestos.

3. Exchange the product with a product that is new or refurbished but at least functionally equivalent to the original product, or upgraded model which has at least equivalent or upgraded function to the original product. If the device is replaced within the warranty period, the remaining warranty period will be automatically transferred to the replacement unit. If the remaining warranty period is less than one-year after the replacement, it will be extended to a full one-year warranty.
4. If it's proved that the problem was caused by faulty installation, GOODWE may guide the end user to contact the original installer, in this case the installer will be in charge of providing the solution to fix the issue before Goodwe's intervention.
3. Cambiar el producto por un producto nuevo o restaurado pero al menos funcionalmente equivalente al producto original, o modelo actualizado que tenga al menos una función equivalente o mayor al producto original. Si el producto se reemplaza dentro del período de garantía, el período de garantía restante se transferirá automáticamente a la unidad de reemplazo. Si el período de garantía restante es inferior a un año después del reemplazo, se extenderá a una garantía completa de un año.
4. Si se prueba que el problema fue causado por una instalación defectuosa, GOODWE puede guiar al usuario final para que se comunique con el instalador original, en este caso el instalador se encargará de proporcionar la solución para solucionar el problema antes de la intervención de Goodwe.

All parts of the product or other equipment that GOODWE replace shall become GOODWE's property. If the product is found not to be covered by this Limited Warranty, GOODWE reserve the right to charge a handling fee. When repairing or replacing the product, GOODWE may use products that are new, equivalent to new or refurbished.

WHAT IS COVERED AND NOT COVERED?

Unless there's some special/unique agreement between GOODWE and the customer, GOODWE standard warranty covers only the cost of labor work and material to regain device working functionally. In Australia, European Union, India, Turkey and United Kingdom, excluding their associated islands and overseas territories, the transportation costs, including shipments, taxes, customs and duties, of replacements are covered by GOODWE limited warranty. All other costs including but not limited to compensation from direct or indirect damages arising from the defective device or other facilities of PV system or loss of electricity power generating during the product downtime are NOT covered by GOODWE limited warranty.

WARRANTY EXCEPTIONS

The following circumstances may cause devices defective, it will NOT be covered by GOODWE's limited warranty.

1. Normal wear and tear (including, without limitation, wear and tear of batteries).
2. Defects happened when the product warranty period is expired (excluding additional agreements of warranty extension).
3. Faults or damages due to faulty installations or operations, maintenance against GOODWE instructions which was done by un-authorized installer.
4. Disassembly, repair or modified by non GOODWE authorized person/3rd party company. Product modified, design changed or parts replaced not approved by GOODWE.
5. Faults or damages due to unpredictability factors, man-made factors, or force majeure examples including but not limited to stormy weather, flood, overvoltage, pests, inappropriate handling, misuse, neglect, fire, water, lightning or other acts of nature.
6. Vandalism, engraving, labels, irreversible marking or contamination or theft.
7. Usage which is failed to comply with the safety regulations (VDE, IEC, etc.).
8. Faults or damages caused by other reasons not related to product quality issues.
9. The rust appeared on device's enclosure caused by harsh environment. Faults or damages caused by exposure to sea coasts/saltwater or other aggressive atmospheres or environmental conditions without GOODWE's written confirmation/approval prior to the installation.
10. Accidents and external influences.

Todas las partes del producto u otro equipo que GOODWE reemplace pasarán a ser propiedad de GOODWE. Si se encuentra que el producto no está cubierto por esta Garantía limitada, GOODWE se reserva el derecho de cobrar una tarifa de manejo. Al reparar o reemplazar el producto, GOODWE puede usar productos nuevos, equivalentes a nuevos o renovados.

¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO Y QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO?

A menos que exista un acuerdo especial / único entre GOODWE y el cliente, la garantía estándar de GOODWE cubre solo el costo del trabajo y el material para recuperar el funcionamiento normal del producto. En Australia, la Unión Europea, India, Turquía y el Reino Unido, excluyendo sus islas asociadas y territorios de ultramar, los costos de transporte, incluidos los envíos, impuestos, aduanas y aranceles, de los reemplazos están cubiertos por la garantía limitada de GOODWE. Todos los demás costos incluidos, entre otros, la compensación por daños directos o indirectos derivados del producto defectuoso u otras instalaciones del sistema FV o la pérdida de energía eléctrica que se genera durante el tiempo de inactividad del producto NO están cubiertos por la garantía limitada de GOODWE.

EXCEPCIONES DE GARANTÍA

Las siguientes circunstancias pueden causar productos defectuosos, y NO estarán cubiertos por la garantía limitada de GOODWE.

1. Desgaste normal (incluido, entre otros, el desgaste de las baterías).
2. Los defectos ocurrieron cuando expiró el período de garantía del producto (excluyendo acuerdos adicionales de extensión de garantía).
3. Fallos o daños debidos a instalaciones u operaciones defectuosas, mantenimiento diferente de las instrucciones de GOODWE que realizó un instalador no autorizado.
4. Desmontaje, reparación o modificación por una persona no autorizada por GOODWE / compañía de terceros. Producto modificado, diseño cambiado o piezas reemplazadas no aprobadas por GOODWE.
5. Fallos o daños debidos a factores de imprevisibilidad, factores provocados por el hombre o ejemplos de fuerza mayor, que incluyen, entre otros, clima tempestuoso, inundación, sobretensión, plagas, manipulación inadecuada, mal uso, negligencia, incendio, agua, rayos u otros actos de la naturaleza.
6. Vandalismo, grabado, etiquetas, marcado irreversible o contaminación o robo.
7. Uso que no cumple con las normas de seguridad (VDE, IEC, etc.).
8. Fallos o daños causados por otros motivos no relacionados con problemas de calidad del producto.
9. El óxido apareció en la caja del producto causado por el entorno hostil. Fallos o daños causados por la exposición a las costas marinas / agua salada u otras atmósferas agresivas o

11. GOODWE's storage product matching with lead acid battery pack or any other lithium battery pack out of our compatible battery list. Please refer to below lineage for the details of compatible battery pack list.
https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement_2019.pdf

OUT OF WARRANTY CASE

For the defects happened after the warranty period expired or within the warranty period but falls into the warranty exceptions listed above, GOODWE call it out of warranty case. For all the out of warranty cases, GOODWE may charge an on-site service fee, parts, labor cost and logistic fee to customer which can be any/all of:

1. On-site service fee: cost of travel and time for the technician to deliver on-site service and labor cost for the technician, who is repairing, maintaining, installing (hardware or software) and debugging the faulty product.
2. Parts/materials fee: cost of replacement parts/materials (including any shipping/admin fee that may apply).
3. Logistic fee: cost of delivery and other derived expense when defective products are sent from user to GOODWE or/and repaired products are sent from GOODWE to user.

GEOGRAPHICAL SCOPE

GOODWE Limited warranty terms and conditions only apply for the devices originally purchased from GOODWE authorized channels and installed in the defined destination within international market (China mainland, Hong Kong, Macao and Taiwan are excluded) unless there are specially stipulated warranty terms and conditions between GOODWE and direct purchaser. For the units which was sold for one country/region but installed in another country/region, the warranty will become invalid if there's no GOODWE's written confirmation/approval prior to the installation.

LIMITATION OF GOODWE's LIABILITY

This limited warranty is end user's sole and exclusive remedy against GOODWE and GOODWE's sole and exclusive liability in respect of defects in product. This limited warranty replaces all other GOODWE warranties and liabilities, whether oral, written, (non-mandatory) statutory, contractual, in tort or otherwise, including, without limitation, and where permitted by applicable law, any implied conditions, warranties or other terms as to satisfactory quality or fitness for purpose. However, this limited Warranty shall neither exclude nor limit any of your legal (statutory) rights under the applicable national laws. To the extent permitted by applicable law(s) GOODWE does not assume any liability for any loss of or damage to or corruption of data, for any loss of profit, loss of use of products or functionality, loss of business, loss of contracts, loss of revenues or loss of anticipated savings, increased costs or expenses or for any indirect loss or damage, consequential loss or damage or special loss or damage, or punitive loss or damage. To the extent permitted by applicable law, GOODWE's liability shall be limited to the purchase value of the product. The above limitations shall not apply in case of gross negligence or intentional misconduct of GOODWE or in case of death or personal injury resulting from GOODWE's proven negligence.

condiciones ambientales sin la confirmación / aprobación por escrito de GOODWE antes de la instalación.

10. Accidentes e influencias externas.
11. El producto de almacenamiento de GOODWE se ha conectado con batería de plomo ácido o cualquier otra batería de litio fuera de la lista de baterías compatibles. Consulte el enlace a continuación para ver los detalles de la lista de paquetes de baterías compatibles.
https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement_2019.pdf

FUERA DE GARANTÍA

Para los defectos que ocurrieron después de que expiró el período de garantía o, dentro del período de garantía y cae dentro de las excepciones de garantía enumeradas anteriormente, no estarán cubiertos de la garantía GOODWE. Para todos los casos fuera de garantía, GOODWE puede cobrar al cliente una tarifa de servicio in situ, piezas, costo de mano de obra y tarifa logística que puede ser cualquiera / todas:

1. Tarifa de servicio en el sitio: costo de viaje y tiempo para que el técnico entregue el servicio en el sitio y el costo de mano de obra para el técnico, que repare, mantenga, instale (hardware o software) y depure el producto defectuoso.
2. Tarifa de piezas / materiales: costo de las piezas / materiales de reemplazo (incluida cualquier tarifa de envío / administración que pueda aplicarse).
3. Tarifa logística: costo de entrega y otros gastos derivados cuando los productos defectuosos se envían del usuario a GOODWE o los productos reparados se envían de GOODWE al usuario.

ÁMBITO GEOGRÁFICO

Los términos y condiciones de la garantía limitada de GOODWE solo se aplican a los productos comprados originalmente en los canales autorizados de GOODWE e instalados en el destino definido dentro del mercado internacional (China continental, Hong Kong, Macao y Taiwán están excluidos) a menos que haya términos y condiciones de garantía especialmente estipulados entre GOODWE y comprador directo. Para las unidades que se vendieron para un país / región pero que se instalaron en otro país / región, la garantía se invalidará si no hay una confirmación / aprobación por escrito de GOODWE antes de la instalación.

LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE GOODWE

Esta garantía limitada es el único y exclusivo recurso del usuario final contra GOODWE y la responsabilidad única y exclusiva de GOODWE con respecto a los defectos del producto. Esta garantía limitada reemplaza todas las demás garantías y responsabilidades de GOODWE, ya sean verbales, escritas, (no obligatorias) legales, contractuales, extracontractuales o de otro tipo, incluidas, entre otras, y cuando lo permita la ley aplicable, cualquier condición, garantía u otros términos implícitos en cuanto a calidad satisfactoria o aptitud para el propósito. Sin embargo, esta Garantía limitada no excluirá ni limitará ninguno de los derechos legales (estatutarios) bajo las leyes nacionales aplicables. En la medida permitida por la (s) ley (s) aplicable (s) GOODWE no asume ninguna responsabilidad por cualquier pérdida o daño o corrupción de datos, por cualquier pérdida de ganancias, pérdida de uso de productos o funcionalidad, pérdida de negocios, pérdida de contratos, pérdida de ingresos o pérdida de ahorros anticipados, aumento de costos o gastos o por cualquier pérdida o daño indirecto, pérdida o daño consecuente o pérdida o daño especial, o pérdida u otro daño. En la medida permitida por la ley aplicable, la responsabilidad de GOODWE se limitará al valor de compra del producto. Las limitaciones anteriores no se aplicarán en caso de negligencia grave o mala conducta intencional de GOODWE o en caso de muerte o lesiones personales

*Manufacturer's warranty is a basic warranty promise from GOODWE to the end users. In some countries/districts, end users may get some additional warranty promise (should be no less than manufacturer's warranty) which is provided by the local distributor of GOODWE, please check or claim this part to the local distributor if there is any. Please note this GOODWE limited warranty statement may NOT be the latest version, please refer to the latest version of GOODWE limited warranty by visiting our global website via <https://en.goodwe.com/warranty.asp>

como resultado de la negligencia comprobada de GOODWE.

* la garantía del fabricante es una promesa de garantía básica de GOODWE para los usuarios finales. En algunos países / distritos, los usuarios finales pueden obtener alguna promesa de garantía adicional (no debe ser inferior a la garantía del fabricante) que proporciona el distribuidor local de GOODWE. Verifique o reclame esta parte al distribuidor local si existe. Se tenga en cuenta que esta declaración de garantía limitada de GOODWE podría NO ser la última versión. Consulte la última versión de la garantía limitada de GOODWE visitando el sitio web global a través de: <https://en.goodwe.com/warranty.asp>