

GOODWE Beperkte Garantie

OVERZICHT

GoodWe Technologies Co.,Ltd, (hierna genoemd GOODWE) garandeert dat, met inachtneming van onderstaande uitsluitingen en beperkingen, het product dat GOODWE biedt correct functioneert gedurende een periode van

1. 5 jaar *fabrieksgarantie op omvormerproducten inclusief NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSMT, MT, LVMT, ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, BH, BP, BT en SBP series.
2. 2 jaar fabrieksgarantie op aanvullende producten inclusief Antenna, WIFI Kit, EzConverter, EzMeter, EzLogger, EzLogger Pro, Homekit, CT, SEC en SCB series.

te beginnen vanaf de vroegste datum van beide onderstaande datums:

1. datum dat het product voor de eerste keer is geïnstalleerd.
2. 6 maanden na de productiedatum.

EEN KLACHT INDIENEN ONDER DE BEPERKTE GARANTIE VAN GOODWE

Wanneer de eiser een garantieclaim wil indienen, dient hij contact op te nemen met de plaatselijke distributeur bij wie hij het product heeft gekocht, of met de installateur die de omvormer heeft geïnstalleerd. Wanneer de eiser geen service van hen heeft ontvangen, of indien hij NIET tevreden is over de geleverde service, kan de eiser de serviceaanvraag extra kracht bijzetten door het aanmaken van een serviceticket en het indienen van een claim bij GOODWE via <https://support.goodwe.com/portal/home>

Houd er a.u.b. rekening mee dat GOODWE samenwerkt met een groot aantal distributeurs en installateurs over de hele wereld om een klantvriendelijke en tijdige service uit te voeren. Wij verzoeken u dan ook hen als standaard servicekanaal van GOODWE te behandelen en deze servicekanalen te gebruiken om uw garantieclaim in te dienen; GOODWE zal ons servicekanaal ondersteunen en controleren om te verzekeren dat wij onze klanten een goede service bieden.

Indien u contact opneemt met de plaatselijke distributeur, kan onderstaande informatie van belang zijn; zorg ervoor dat u deze vooraf bij de hand hebt.

1. Contactinformatie van de eiser, inclusief de naam van de persoon, het bedrijf, telefoonnummer, e-mailadres en verzendadres.
2. Alle informatie over het/de defecte product(en), inclusief productmodel(len), serienummer(s), installatiedatum en de datum van de storing.
3. Informatie over de installatie, inclusief merk, model en het aantal PV panelen; indien het defecte product een energieopslagsysteem is, zijn het merk en model van de batterijen ook noodzakelijk.
4. Foutmelding op het LCD-scherm (indien beschikbaar) en aanvullende informatie over de storing/fout.
5. Beschrijving van acties vóór de fout en gedetailleerde informatie betreffende eerdere claims (indien van toepassing).

GOODWE kan een inspectie ter plaatse laten uitvoeren om de oorzaak van de fouten te achterhalen. De eiser is verantwoordelijk voor het verlenen van de toegang, tijd en veiligheid voor de inspectie door een technicien van GOODWE of een gemachtigd derde bedrijf. GOODWE behoudt zich het recht voor de plaats niet te betreden wanneer een technicien van GOODWE het onveilig acht om dit te doen.

HERSTEL

Indien binnen de garantieperiode een claim is ontvangen en het product een defect vertoont dat onder deze garantie valt, zal GOODWE naar eigen goeddunken één van de volgende herstel mogelijkheden kiezen:

1. Het probleem verhelpen door het wijzigen van configuraties of het updaten van software.
2. Het product repareren met reserveonderdelen.
3. Het product vervangen door een gloednieuw of vernieuwd product dat minimaal functioneel equivalent is aan het originele product, of een geüpgraded model dat minimaal equivalent of in geüpgradede toestand functioneel is aan het originele product. Indien het apparaat binnen de garantieperiode is vervangen, zal de resterende garantieperiode automatisch gelden voor het vervangende product. Indien de resterende garantieperiode minder dan een jaar na de vervanging bedraagt, zal deze worden verlengd tot een garantie van een volledig jaar. Voor alle gevallen inzake de vervanging van een afzonderlijke omvormer dient de eiser voorafgaand aan de vervanging van de omvormer de noodzakelijke informatie te verzamelen en het RMA-rapport (middels het RMA-model van Goodwe) naar Goodwe op te sturen om de RMA-aanvraag te bevestigen.
4. Indien is gebleken dat het probleem is veroorzaakt door een onjuiste installatie, behoudt GOODWE zich het recht voor contact op te nemen met de originele installateur opdat deze vóór de interventie door GOODWE een oplossing voor het probleem kan bieden, waarbij GOODWE de bijbehorende kosten op de originele installateur mag verhalen indien deze er niet in is geslaagd een goede oplossing te bieden voor het probleem.

Alle onderdelen van het product of overige apparatuur die GOODWE vervangt, worden eigendom van GOODWE. Indien blijkt dat het product niet door deze beperkte garantie wordt gedekt, behoudt GOODWE zich het recht voor behandelingskosten in rekening te brengen. GOODWE kan voor het repareren of vervangen van het product

producten gebruiken die nieuw, equivalent aan nieuw of vernieuwd zijn.

WAT IS GEDEKT EN WAT IS NIET GEDEKT?

Tenzij er een speciale/bijzondere overeenkomst tussen GOODWE en de klant is gesloten, worden door de GOODWE standaardgarantie uitsluitend de kosten van hardwaremateriaal gedekt, zodat het apparaat opnieuw correct kan functioneren.

Transportkosten: in sommige gebieden zal GOODWE de kosten van het normale uitgaande en inkomende transport over land dekken tot een totaalbedrag (neem contact op met GOODWE voor het tarief) per afzonderlijk geval. De eiser dient de extra kosten of kosten die ontstaan zijn door het gebruik van enige andere transportwijze te dekken. Eiser dient op eigen kosten de terugzending van het zorgezegde defecte product naar GOODWE te organiseren en GOODWE vooraf aan de hand van een verzendschema te informeren. GOODWE adviseert verpakkingsmateriaal te gebruiken met dezelfde afmeting als de verpakking van het oorspronkelijk aangeschafte product, waarbij producten in een redelijke staat moeten worden verpakt. Indien het zorgezegde defecte product niet is teruggezonden binnen 4 weken na het door de eiser ontvangen vervangende product en indien dit product is teruggezonden zonder ontstane schade tijdens transport, zal GOODWE het vervangende product aan de eiser factureren samen met de levering en bijkomende servicekosten.

Kosten van servicewerkzaamheden ter plaatse: in sommige gebieden of zakelijke gevallen zal GOODWE, teneinde de eiser aan te moedigen de faciliteiten van de installateur te gebruiken om het probleem op te lossen, naar eigen goeddunken besluiten een korting aan te bieden (neem in dat geval contact op met GOODWE voor de prijs) aan de eiser of plaatselijke installateur/elektricien om de servicewerkzaamheden ter plaatse te dekken op grond van de volgende voorwaarden:

1. De korting is UITSLUITEND bedoeld voor de partij die het servicewerk ter plaatse inzake het zorgezegde defecte product heeft uitgevoerd.
2. Het zorgezegde defecte product is teruggezonden naar GOODWE en defect bevonden wat betreft de uitvoering of materialen tijdens het testen en de inspectie door GOODWE.
3. Voorafgaand aan het bezoeken van de plaats dient de eiser contact op te nemen met GOODWE in verband met een goedkeuring. Indien de plaats een afgelegen gebied is of indien de installateur niet in staat is op de betreffende plaats aanwezig te zijn, raadt GOODWE de eiser aan een plaatselijke elektricien in te schakelen om de service ter plaatse uit te voeren.
4. De servicekorting dient te worden geclaimd binnen 2 maanden vanaf de datum waarop de service ter plaatse door GOODWE is goedgekeurd.

Alle overige, voor compensatie in aanmerking komende, maar hiertoe niet gelimiteerde kosten als gevolg van directe of indirecte schade door het defecte product of overige faciliteiten van het PV-systeem of het verlies van de opwekking van elektriciteit tijdens de stoptijd van het product worden NIET gedekt door de beperkte garantie van GOODWE.

UITZONDERINGEN OP DE GARANTIE

Onderstaande omstandigheden kunnen schade toebrengen aan producten, maar deze wordt NIET gedekt door de beperkte garantie van GOODWE.

1. Normale slijtage (inclusief, zonder beperkingen, slijtage van batterijen).
2. Defecten die plaatsvinden na afloop van de garantieperiode van het product (met uitsluiting van aanvullende overeenkomsten inzake een garantieverlenging).
3. Fouten of schade die te wijten zijn aan onjuiste installaties of handelingen, onderhoud in strijd met de instructies van GOODWE dat is uitgevoerd door een onbevoegde installateur.
4. Demontage, herstel of modificatie door een persoon/3^e bedrijf die/dat niet door GOODWE is gemachtigd. Gemodificeerd product, gewijzigd design of vervangen onderdelen die niet zijn goedgekeurd door GOODWE.
5. Fouten of schade als gevolg van onvoorziene factoren, menselijke factoren, of voorbeelden van overmacht, inclusief maar niet beperkt tot stormachtig weer, overstromingen, te hoog voltage, ongedierte, ondeskundige hantering, misbruik, verwaarlozing, brand, water, bliksem of overige natuurinvloeden.
6. Voor producten die zijn uitgerust met de SPD-module is het, indien de bliksem zich buiten het SPD-beveiligingsgebied bevindt, niet mogelijk de omvormer te beschermen met als gevolg dat door de beperkte aansprakelijkheid van GOODWE de omvormer NIET wordt gedekt evenals bijkomstige schade als gevolg van een dergelijke zware bliksem.
7. Vandalisme, krassen, labels, onherstelbare markeringen, vervuiling of diefstal.
8. Gebruik waarbij niet kan worden voldaan aan de veiligheidsvoorschriften (VDE, IEC, enz.).
9. Fouten of schade die zijn veroorzaakt als gevolg van overige redenen die geen verband houden met de kwaliteit van het product.
10. De roest op de omvatting van het product als gevolg van een ruwe omgeving. Fouten of schade als gevolg van de blootstelling aan zeekusten/zout water of enige andere agressieve atmosfeer of milieumomstandigheden zonder GOODWE's schriftelijke bevestiging/goedkeuring voorafgaand aan de installatie.
11. Ongevallen en invloeden van buitenaf.

12. Opslagproducten van GOODWE die compatibel zijn met loodzuurbatterijsets of enige andere lithiumbatterijset die niet vermeld staan in onze lijst met compatibele batterijen. Raadpleeg a.u.b. onderstaande link voor details inzake de lijst met compatibele batterijsets.
<https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf>
13. Tenzij er een speciale overeenkomst is gesloten tussen GoodWe en de batterijfabrikant, is de installateur/systeemintegrator betreffende alle batterijsets die NIET staan vermeld in ons 'OVERZICHT VAN GOEDGEKEURDE BATTERIJOPTIES' maar de compatibiliteitstest met de GoodWe omvormer wel hebben doorstaan, verantwoordelijk voor het controleren van de veiligheid van de batterijen evenals voor de systeemprestatie en de betrouwbaarheid. GoodWe garandeert onder de voorwaarden van de standaardgarantie de prestatie van de omvormer gedurende normale werkomstandigheden en zal, indien van toepassing, beperkte technische ondersteuning bieden. GoodWe aanvaardt echter geen aansprakelijkheid voor een slechte werking van het systeem evenals voor enig verlies of schade van welke aard dan ook.

DEFECTEN DIE BUITEN DE GARANTIE VALLEN

Defecten die na afloop van de garantieperiode of binnen de garantieperiode zijn opgetreden, maar onder bovenstaande uitzonderingen op de garantie vallen, beschouwt GOODWE als defecten die buiten de garantie vallen. Voor alle defecten die buiten de garantie vallen, kan GOODWE een servicekostenvergoeding ter plaatse, onderdelen, arbeidskosten en logistieke kosten in rekening brengen aan de klant, zoals:

1. Servicekosten ter plaatse: reiskosten en tijd voor de technici om de service ter plaatse te leveren en arbeidskosten voor de technici die het defecte product repareert, onderhoudt, installeert (hardware of software) en debugt.
2. Vergoeding voor onderdelen/materialen: vervangingskosten van onderdelen/materialen (inclusief eventuele verzend- en administratiekosten).
3. Logistieke vergoeding: leveringskosten en overige, hieruit voortkomende kosten wanneer defecte producten door de gebruiker naar GOODWE zijn verzonden of/ en gerepareerde producten door GOODWE naar de gebruiker zijn verzonden.

GEOGRAFISCHE REIKWIJDTE

De beperkte garantievoorzwaarden van GOODWE zijn alleen van toepassing op de apparaten die oorspronkelijk zijn aangeschaft bij door GOODWE geautoriseerde kanalen en geïnstalleerd zijn op de gedefinieerde bestemming binnen de internationale markt (het Chinese vasteland, Hong Kong, Macau en Taiwan zijn uitgesloten), tenzij er speciale garantievoorzwaarden zijn overeengekomen tussen GOODWE en de directe koper. Voor de apparaten die voor een bepaald land/regio zijn verkocht maar in een ander land/regio zijn geïnstalleerd, vervalt de garantie als er voorafgaand aan de installatie geen schriftelijke bevestiging/goedkeuring van GOODWE bestaat.

BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID VAN GOODWE

Deze beperkte garantie is van toepassing op de producten die aangeschaft en geïnstalleerd zijn na juli 2020. Dit is het enige en exclusieve rechtsmiddel van de eindgebruiker jegens GOODWE en de enige en exclusieve aansprakelijkheid van GOODWE met betrekking tot defecte producten. Deze beperkte garantie vervangt alle overige garanties en aansprakelijkheden van GOODWE, hetzij mondeling, schriftelijk, (niet-verplicht) statutair, contractueel, onrechtmatig of anderszins, inclusief, zonder beperkingen, en waar toegestaan door de toepasselijke wet, alle impliciete voorwaarden, garanties en overige bepalingen voor een toereikende kwaliteit of de geschiktheid voor het beoogde doel. In elk geval zal deze beperkte garantie geen enkele van uw wettelijke (statutaire) rechten onder de toepasselijke nationale wetgeving uitsluiten of beperken. GOODWE aanvaardt tot aan de door de toepasselijke wet(ten) toegestane omvang geen aansprakelijkheid voor verlies of schade van of de corruptie van gegevens, verlies van winst, verlies van het gebruik van producten of de functionaliteit ervan, verlies van zaken, verlies van contracten, verlies van inkomsten of het verlies van vooruitbetaald spaargeld, verhoogde kosten of uitgaven of voor al het indirecte verlies of schade, hieruit volgend verlies of schade, speciaal verlies of schade of punitief verlies of schade. De aansprakelijkheid van GOODWE zal tot aan de omvang die is toegestaan door de toepasselijke wet beperkt zijn tot de aankoopwaarde van het product. Bovenstaande beperkingen zijn niet van toepassing bij grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag door GOODWE of in geval van overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van de aangetoonde nalatigheid door GOODWE.

*fabrieksgarantie is een fundamentele garantietoezegging van GOODWE aan de eindgebruikers. In sommige landen/districten kunnen eindgebruikers aanspraak maken op een extra garantietoezegging (deze mag niet minder omvatten dan de fabrieksgarantie), die door de plaatselijke distributeur van GOODWE wordt verstrekt; wij raden u aan dit te controleren of aanspraak te maken op dit deel bij de plaatselijke distributeur indien deze mogelijkheid bestaat. Houd er a.u.b. rekening mee dat deze versie van de beperkte garantie van GOODWE NIET de meest recente versie hoeft te zijn; raadpleeg a.u.b. de meest recente versie van de beperkte garantie van GOODWE op onze algemene website via <https://en.goodwe.com/warranty.asp>