Garantia Limitada da GOODWE para o Sistema Inversor (para a Europa)

VISÃO GERAL

GoodWe Technologies Co., Ltd. (doravante designada por GOODWE) oferece uma garantia contra defeitos de fabrico e de material, sujeita às exclusões e limitações abaixo indicadas, assegurando que o inversor e o produto acessório fornecidos pela GOODWE estarão isentos de tais defeitos durante um período de

1. 5 anos *garantia limitada para inversores de rede, incluindo: séries NS, SS, XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, LVDT, MS, SMT, LVSMT, MT, MT G2, LVMT, HT, UT e inversores híbridos, incluindo: séries ES, ES G2, ESA, EM, ET, ET Plus+, ET 15k-30k, EH, EH Plus+, EHR, BH, BP, BT, SBP, SBP G2, ETC e BTC.
2. 2 anos de garantia limitada para produtos acessórios, incluindo Módulo WiFi, Módulo LAN, Kit WiFi/LAN, Módulo 4G, Homekit, SEC, SCB, EzMeter, Medidor C&I, Medidor Inteligente, EzConverter, EzLogger, EzLogger Pro e série EzLink.
3. 12 anos de garantia limitada para os micro inversores da série MIS.

a partir da data da primeira instalação, mas o mais tardar 12 meses após a data de produção. Se o cliente não puder fornecer uma prova adequada da data de instalação, a data de início da garantia será a data de envio do produto pela GoodWe.

COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO AO ABRIGO DA GARANTIA LIMITADA GOODWE

Se o reclamante pretender apresentar um pedido de garantia, deve contactar o distribuidor local onde o produto foi adquirido ou o instalador que instalou o inversor. Se o reclamante não conseguiu obter o serviço da empresa ou NÃO ficou satisfeito com o serviço prestado, pode escalar o seu pedido de serviço criando um pedido de serviço e apresentar uma reclamação à GOODWE através de https://support.goodwe.com/portal/home

De notar que, para prestar um serviço simpático e atempado, a GOODWE colabora com vários distribuidores e instaladores em todo o mundo. Como tal, considere-os como o canal de serviço por defeito da GOODWE e utilize estes canais de serviço para efetuar o seu pedido de garantia; a GOODWE apoiará e fiscalizará os canais de serviço para garantir um bom serviço aos clientes.

Tenha à mão as seguintes informações, uma vez que podem ser necessárias para contactar o distribuidor local.

1. Informações de contacto do requerente, incluindo o nome da pessoa, o nome da empresa, o número de telefone, o endereço eletrónico e a morada de envio.
2. Informações relativas a todos os produtos defeituosos, incluindo o(s) modelo(s) do(s) produto(s), número(s) de série, data de instalação e data de avaria. Qualquer reclamação deve ser efetuada no prazo de um mês a contar da data da avaria para ser considerada ao abrigo da garantia.
3. Informações sobre a instalação, incluindo a marca, o modelo e o número de painéis fotovoltaicos; se o produto defeituoso for um sistema de armazenamento de energia, são também necessários a marca e o modelo das baterias.
4. Mensagem de erro no ecrã LCD (se aplicável) e informações adicionais sobre a falha/erro.
5. Descrição das medidas tomadas antes da falha e informações pormenorizadas sobre reclamações anteriores (se aplicável).

A GOODWE pode organizar uma inspeção no local para descobrir a origem das falhas. O reclamante é responsável por conceder o acesso, marcar o horário e garantir a segurança da inspeção por um técnico da GOODWE ou de uma empresa terceira autorizada. A GOODWE reserva-se o direito de não entrar no local se o técnico da GOODWE considerar que não é seguro fazê-lo.

SOLUÇÃO

Se uma reclamação de garantia for apresentada dentro do período de garantia e for determinado que o produto tem um defeito coberto pela garantia, a GOODWE decidirá, a seu exclusivo critério, se o defeito de fabricação ou material será corrigido por:

1. Resolver o problema através de alterações nas configurações ou de uma atualização de software, ou
2. Reparar o produto com peças de substituição.
3. Troca do produto por um produto novo ou recondicionado, mas que seja pelo menos funcionalmente equivalente ao produto original, ou por um modelo atualizado que seja funcionalmente equivalente ou funcionalmente superior ao produto original. Se o aparelho for substituído dentro do período de garantia, o período de garantia restante será automaticamente transferido para a unidade substituída. Se o período de garantia restante for inferior a um ano após a substituição, a garantia será alargada para um ano completo. Para cada caso de troca de inversor, o requerente deve reunir as informações necessárias e enviar o relatório de RMA (seguindo o modelo de RMA da GOODWE) à GOODWE para confirmar o pedido de RMA, antes de o inversor ser trocado. O relatório RMA deve ser enviado à GOODWE no prazo de um mês a partir da solução determinada, caso contrário, a GOODWE tratará como se tivesse abandonado o direito de fazer uma reclamação de garantia.

4. Se for provado que o problema foi causado por uma instalação defeituosa, a GOODWE reserva-se o direito de contactar o instalador original e solicitar que ele forneça uma solução para corrigir o problema antes da intervenção da GOODWE e pode cobrar o custo subsequente ao instalador original se ele não fornecer uma solução adequada para corrigir esse problema.

Todas as partes do produto ou outro equipamento que a GOODWE substituir tornar-se-ão propriedade da GOODWE. Se o produto for considerado não coberto por esta Garantia Limitada, a GOODWE reserva-se o direito de cobrar uma taxa de manuseio. Ao reparar ou substituir o produto, a GOODWE pode usar produtos novos, equivalentes a novos ou recondicionados.

O QUE ESTÁ COBERTO E NÃO ESTÁ COBERTO?

A menos que exista um acordo especial / exclusivo entre a GOODWE e o cliente, a garantia limitada da GOODWE cobre apenas o custo do material de hardware necessário para fazer o dispositivo funcionar novamente.

Custos de transporte: em determinadas zonas, a GOODWE cobrirá os custos de transporte de ida e volta, utilizando transportes terrestres normais até um montante total (contactar a GOODWE para obter a tarifa) por caso. O reclamante deve cobrir quaisquer custos excedentes ou quaisquer custos gerados pela utilização de outro meio de transporte. Em alguns casos, o reclamante precisa de organizar a devolução do produto alegadamente defeituoso à GOODWE e deve confirmar antecipadamente com a GOODWE o calendário de envio. Como os produtos precisam de ser embalados em condições razoáveis, a GOODWE sugere a utilização de material de embalagem com o mesmo tamanho da embalagem do produto no momento da compra. Se o produto supostamente defeituoso não for devolvido dentro de 4 semanas após a unidade de substituição ser recebida pelo reclamante, ou se não houver danos encontrados após a verificação do produto devolvido, a GOODWE faturará o reclamante para a unidade de substituição, além da entrega e taxas de serviço associadas.

Custos de mão de obra de assistência no local: em algumas áreas ou casos de negócios, para incentivar o reclamante a utilizar as instalações do instalador para resolver o problema, a GOODWE pode, à sua discrição, decidir oferecer um desconto (contacte a GOODWE para obter a taxa) ao reclamante ou instalador/eletricista local para cobrir a mão de obra de assistência no local nas seguintes condições:

1. O desconto aplica-se APENAS à parte que efetuou a assistência no local para o produto alegadamente defeituoso.
2. O produto supostamente defeituoso foi devolvido à GOODWE e considerado como tendo defeitos de fabrico ou de material após teste e inspeção pela GOODWE.
3. O reclamante deve contactar a GOODWE antes da visita ao local para obter autorização. Se o local for uma área remota ou se o instalador não puder estar no local, a GOODWE recomenda que o reclamante encontre um eletricista local para realizar a assistência no local.
4. O desconto de assistência deve ser reclamado no prazo de 2 meses a contar da data em que a assistência no local é autorizada pela GOODWE.

Todos os outros custos, incluindo, mas não se limitando a, indemnizações por danos diretos ou indiretos resultantes do dispositivo defeituoso ou de outras instalações do sistema fotovoltaico, ou perda de energia elétrica gerada durante o tempo de inatividade do produto NÃO estão cobertos pela garantia limitada da GOODWE.

EXCEÇÕES À GARANTIA

A garantia limitada aplica-se exclusivamente a defeitos de fabrico e de material que prejudiquem a funcionalidade do produto durante o período de garantia. Em particular, as seguintes circunstâncias que podem causar falha no dispositivo não são cobertas pela garantia limitada da GOODWE.

1. Desgaste normal que NÃO afeta a função principal do produto (por exemplo, desbotamento da cor, riscos na tampa superior/corpo da máquina).
2. Quaisquer defeitos que ocorram quando o período de garantia limitada tiver expirado (excluindo acordos adicionais de extensão da garantia).
3. Falhas ou danos devidos a instalações ou operações incorretas, manutenção efetuada contra as instruções da GOODWE por um instalador não autorizado, por exemplo, isolamento insuficiente causado por um cabo CC partido.
4. Desmontagem, reparação ou modificações efetuadas por uma empresa/pessoa terceira não autorizada pela GOODWE. Modificações de produtos, alterações de design ou substituições de peças não aprovadas pela GOODWE.
5. Falhas ou danos devidos a circunstâncias imprevistas, fatores de origem humana ou exemplos de força maior, incluindo, entre outros, tempestades, inundações, sobretensão, pragas, manuseamento inadequado, utilização incorreta, negligência, incêndio, água, relâmpagos ou outros atos da natureza.
6. Para os produtos equipados com o módulo SPD, se o raio estiver para além da gama de proteção do SPD, este não poderá proteger o inversor e a garantia limitada GOODWE será anulada.
7. Vandalismo, gravação, etiquetas, marcação irreversível ou contaminação ou roubo.
8. Utilização não conforme com as normas de segurança (VDE, IEC, etc.).
9. Falhas ou danos causados por outros fatores não relacionados com questões de qualidade do produto.

10. Qualquer ferrugem que apareça na caixa do dispositivo causada por condições ambientais adversas. Falhas ou danos causados pela exposição a costas marítimas/água salgada ou outras atmosferas agressivas ou condições ambientais sem a confirmação/aprovação escrita da GOODWE antes da instalação.
11. Acidentes e fatores externos.
12. A combinação do produto de armazenamento da GOODWE com uma bateria de ácido de chumbo ou qualquer outra bateria de lítio que esteja fora da nossa lista de baterias compatíveis. Consulte a ligação abaixo para obter uma lista detalhada das baterias compatíveis. https://en.goodwe.com/Ftp/EN/Downloads/User%20Manual/GW_Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf
13. A menos que exista um acordo especial entre a GOODWE e o fabricante da bateria, para todas as baterias NÃO listadas em nossa 'DECLARAÇÃO DE OPÇÕES DE BATERIA APROVADAS', mas que concluíram o teste de compatibilidade com o inversor GOODWE, é responsabilidade do instalador / integrador de sistema verificar a segurança da bateria, bem como o desempenho e a confiabilidade do sistema. A GoodWe garante o desempenho do inversor em condições normais de funcionamento durante o período de garantia limitada e fornece assistência técnica limitada, se aplicável. No entanto, a GoodWe não assume qualquer responsabilidade pelo mau funcionamento do sistema e por quaisquer perdas ou danos incorridos.
14. A avaria do produto não é comunicada à GOODWE no prazo de um mês após o seu aparecimento.
15. É favor notar que, se forem utilizados quaisquer produtos GOODWE para efeitos de uma solução anti reversão, o manual dos produtos anti reversão deve ser lido antecipadamente para garantir que o princípio de funcionamento da anti reversão foi totalmente compreendido. Deve entender-se perfeitamente que, no processo de utilização efetiva, pode ainda ser enviada uma pequena quantidade de energia para a rede elétrica, o que não pode ser completamente evitado pela atual solução técnica dos produtos anti reversão GOODWE. Qualquer instalação fotovoltaica em que tenham sido utilizados produtos GOODWE deve ser comunicada à autoridade local competente com a jurisdição correspondente. Se as centrais fotovoltaicas não comunicarem tal utilização, a GOODWE não será responsável por todos e quaisquer riscos e penalidades decorrentes ou relacionados com a utilização não comunicada ou não autorizada dos produtos GOODWE. No caso de as centrais fotovoltaicas terem comunicado a utilização de produtos GOODWE, a responsabilidade da GOODWE não excederá o montante total da Ordem de Compra dos produtos em causa.
16. Com o objetivo de corrigir as vulnerabilidades do firmware e eliminar os riscos potenciais, a GOODWE vai prestar um serviço de atualização remota do firmware para melhorar o desempenho dos nossos produtos. A GOODWE recomenda vivamente que o cliente ligue os produtos GOODWE ao nosso portal Smart Energy Management System (SEMS) ou nos forneça acesso ao caminho de atualização remota do sistema de monitorização de terceiros. Observe que, no caso de a GOODWE não conseguir realizar a atualização remota devido à falha do cliente em fornecer à GOODWE a conexão ou acesso acima mencionado, o cliente será o único responsável pelas consequências adversas ou negativas relativas a tais vulnerabilidades e riscos e a Garantia Limitada Padrão GOODWE pode não se aplicar.

CASO FORA DA GARANTIA

Os defeitos e avarias que ocorram após a caducidade do período de garantia ou dentro do período de garantia, mas que se enquadrem nas exceções acima indicadas ou que não constituam defeitos de fabrico ou de material que prejudiquem a funcionalidade do produto, são referidos pela GOODWE como casos fora da garantia. Para todos os casos fora da garantia, a GOODWE pode cobrar do cliente taxas de serviço no local, peças, custos de mão de obra e taxas de logística; que pode incluir o seguinte:

1. Taxa de assistência no local: custo da deslocação e do tempo para o técnico prestar assistência no local e custo da mão de obra para o técnico que repara, efetua a manutenção, instala (hardware ou software) e depura o produto defeituoso.
2. Taxa de peças/materiais: custo das peças/materiais de substituição (incluindo qualquer taxa de envio/administração que possa ser aplicada).
3. Taxa de logística: custo de entrega e quaisquer outras despesas incorridas quando os produtos com defeito são enviados do utilizador para a GOODWE ou / e os produtos reparados são enviados da GOODWE para o utilizador.

OPÇÕES DE EXTENSÃO DE GARANTIA

Além da garantia limitada de 5 anos que vem com os produtos inversores por padrão, a GOODWE oferece opções de extensão de garantia para todos os inversores que foram adquiridos através de canais de distribuição autorizados. Uma extensão de garantia limitada (algumas delas podem NÃO estar disponíveis para modelos híbridos) pode ser adquirida nos distribuidores autorizados da GOODWE ou no nosso canal de compras online (visite https://warranty.semsportal.com/) para qualquer inversor nas seguintes condições:

1. Para todos os inversores híbridos e inversores de rede de 25 kW ou mais: no prazo de 12 meses a contar da data de produção do inversor (ou 6 meses a contar da data da sua primeira instalação).
2. Para o inversor de rede inferior a 25 KW: no prazo de 30 meses a contar da data de produção do inversor (ou 6 meses a contar da data da sua primeira instalação).

Além disso, a garantia de todos os produtos inversores que satisfaçam simultaneamente todas as condições seguintes será automaticamente alargada para 10 anos de garantia limitada:

1. Produtos inversores das séries XS, XS Plus+, XS G3, DNS, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+ e MS.
   a) A potência nominal do inversor não deve exceder 20 KW.
   b) O inversor deve estar ligado ao portal SEMS da GOODWE e os dados de produção de energia devem ter sido carregados com sucesso no servidor da GOODWE.
   c) O inversor tem 5 anos de garantia padrão por defeito.
   d) O inversor instalado por um instalador qualificado como instalador GOODWE PLUS+ num dos países da UE, Reino Unido, Suíça ou Noruega.
2. Produtos de inversores das séries EM, ES, SBP, ES G2, ET PLUS+, ET PLUS+ (16A), ET 5-10KW, ET 15-30KW e EH.
   a) O inversor deve estar a funcionar com uma bateria GOODWE Lynx Home U, Lynx Home F ou Lynx Home F PLUS+.
   b) O Lynx Home U, o Lynx Home F Battery ou o Lynx Home F PLUS+ devem estar a funcionar pela primeira vez entre 15 de maio de 2023 e 14 de novembro de 2023
   c) O inversor deve estar ligado ao portal SEMS da GOODWE e os dados de produção de energia devem ter sido carregados com sucesso no servidor da GOODWE.
   d) O inversor instalado por um instalador qualificado como instalador GOODWE PLUS+ num dos países da UE, Reino Unido, Suíça ou Noruega.
   e) Inversor produzido após 1 de janeiro de 2021.
   f) Registo dos números de série do inversor e das baterias efetuado através da seguinte ligação: https://10year-warranty.semsportal.com/#/
   g) As 5 garantias promocionais adicionais entrarão em vigor a partir da expiração da garantia padrão de 5 anos do inversor, não sendo cumulativas com as garantias alargadas adquiridas separadamente.

A menos que exista um acordo especial / exclusivo entre a GOODWE e o cliente, a garantia alargada cobre apenas o custo do material de hardware necessário para restaurar a condição de funcionamento do dispositivo devido a um defeito de fabrico ou material. Exclui quaisquer custos de transporte de entrada/saída ou custos de mão de obra de substituição/assistência no local.
Todos os outros custos, incluindo, mas não se limitando a, compensação por danos diretos ou indiretos decorrentes do dispositivo defeituoso ou de outras instalações do sistema fotovoltaico, ou perda de energia elétrica gerada durante o tempo de inatividade do produto NÃO são cobertos pelas opções de extensão de garantia da GOODWE.

ÂMBITO GEOGRÁFICO

Os termos e condições da garantia limitada GOODWE aplicam-se apenas aos dispositivos que são originalmente adquiridos de canais autorizados pela GOODWE e instalados no destino definido nos países da União Europeia, Reino Unido, Noruega e Suíça, a menos que haja termos e condições de garantia especialmente estipulados entre a GOODWE e o comprador direto. Para quaisquer unidades vendidas para um país/região mas instaladas noutro país, ou região, a garantia tornar-se-á inválida se a GOODWE não fornecer confirmação/aprovação por escrito antes da instalação.

LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA GOODWE

Esta garantia limitada aplica-se a produtos vendidos e instalados após julho de 2020. É a única e exclusiva solução do utilizador final contra a GOODWE e a única e exclusiva responsabilidade da GOODWE em relação a defeitos no produto. Esta garantia limitada substitui todas as outras garantias e responsabilidades da GOODWE, quer sejam orais, escritas, estatutárias (não obrigatórias), contratuais, por ato ilícito ou outras, incluindo, sem limitação, e sempre que permitido pela legislação aplicável, quaisquer condições implícitas, garantias ou outros termos relativos à qualidade satisfatória ou adequação ao objetivo. No entanto, esta garantia limitada não exclui nem limita quaisquer dos seus direitos legais (estatutários) ao abrigo da legislação nacional aplicável. Na medida do permitido pela(s) lei(s) aplicável(eis), a GOODWE não assume qualquer responsabilidade por qualquer perda, dano ou corrupção de dados, por qualquer perda de lucros, perda de utilização de produtos ou funcionalidades, perda de negócios, perda de contratos, perda de receitas ou perda de poupanças previstas, aumento de custos ou despesas ou por qualquer perda ou dano indireto, perda ou dano consequente ou perda ou dano especial, ou perda ou dano punitivo. Na medida do permitido pela lei aplicável, a responsabilidade da GOODWE será limitada ao valor de compra do produto. As limitações acima não se aplicam em caso de negligência grosseira ou má conduta intencional da GOODWE ou em caso de morte ou danos pessoais resultantes da comprovação da GOODWE.

A garantia do fabricante é uma promessa de garantia básica feita pela GOODWE aos utilizadores finais. Em alguns países/regiões, os utilizadores finais podem receber uma garantia adicional separada prometida pelo distribuidor local da GOODWE ou pelo instalador que adquiriu o produto através do canal de distribuição autorizado da GOODWE (que deve ser pelo menos equivalente à garantia do fabricante). Verifique se essa garantia existe e em que medida pode ser reclamada junto do distribuidor local ou do instalador. Observe que esta declaração de garantia limitada da GOODWE pode não ser a versão mais atual. Consulte a versão atual da declaração de garantia limitada da GOODWE, que pode ser encontrada no nosso website em https://emea.goodwe.com/warranty.