

Condizioni di garanzia degli inverter SINENG



Le condizioni di garanzia e assistenza si applicano ai seguenti

Prodotto	Standard	garanzia Platino	Data di inizio
Inverter on-grid serie Sineng SN	5 anni	12 anni	La data di acquisto sulla fattura
Invertitore ibrido di serie di Sineng SN	5 anni	12 anni	
Inverter Sineng serie SP	5 anni	12 anni	
Registratore dati Sineng (Si-Dongle e Si-Logger)	2 anni	2 anni	
DTSU666 & DDSU666 Meter Sineng	2 anni	2 anni	
Altri accessori	2 anni	2 anni	

* : La garanzia Platinum è facoltativa in base agli ordini. (12 anni per il mercato italiano)

Sineng inverter di stringa e accessori:

- Inverter on-grid serie SN
- Inverter ibrido serie SN
- Inverter serie SP
- Registratore di dati (Si-Dongle e Si-Logger)
- DTSU666 & DDSU666 Meter
- Altri accessori

Periodo di garanzia:

Il periodo di garanzia standard di fabbrica per gli inverter Sineng applicabili è di 60 mesi dalla data di acquisto indicata in fattura (vedere la tabella sopra). L'utente finale deve fornire una fattura di acquisto valida per verificare la data di acquisto. Il periodo di garanzia standard per gli accessori Sineng applicabili è di 24 mesi dalla data di acquisto indicata in fattura (per i componenti dell'inverter, il periodo di garanzia inizia dalla data di acquisto dell'inverter indicata in fattura). Il periodo di garanzia standard per i Meter DTSU666 e DDSU666 forniti da Sineng è di 24 mesi dalla data di acquisto indicata sulla fattura.

Nel caso in cui l'utente finale non sia in grado di fornire una fattura di acquisto valida, il periodo di garanzia standard per gli inverter Sineng è di 66 mesi dalla data di spedizione. In questo caso, il periodo di garanzia standard per gli accessori Sineng è di 30 mesi dalla data di spedizione. Il periodo di garanzia standard per i Meter DTSU666 e DDSU666 forniti da Sineng è di 30 mesi dalla data di spedizione.

Termini di garanzia:

Sineng garantisce che tutti i prodotti sono esenti da difetti di materiale o di fabbricazione in normali condizioni di utilizzo e servizio.

La garanzia copre i costi di riparazione o sostituzione di parti o dell'intero inverter. Le parti difettose devono essere restituite a Sineng se necessitano di analisi.

Sineng può riparare o sostituire i componenti difettosi a sua discrezione. La garanzia estende i diritti legali del cliente e non può essere interpretata in modo da diminuirli.

Servizio di garanzia:

Sineng fornisce supporto tecnico remoto per il funzionamento e la manutenzione degli inverter di stringa.

1. Supporto tecnico remoto e supporto hardware:

Quando i clienti hanno domande sull'uso del prodotto Sineng o il prodotto non funziona correttamente, il cliente deve cercare supporto tecnico e assistenza telefonicamente, e-mail o fax. Dopo che Sineng riceve la richiesta di assistenza, organizzeremo un intervento tecnico contatteremo il cliente telefonicamente o tramite un altro metodo di comunicazione entro 2 ore, quindi individueremo il guasto, proporremo una soluzione o un piano di emergenza e, se possibile, guideremo il cliente nella risoluzione del problema da remoto. Se i problemi non possono essere elaborati da remoto dopo l'analisi, Sineng preparerà la sostituzione e informerà il cliente sulle informazioni relative alla spedizione.

2. Tempo di servizio:

Sineng fornisce servizi tecnici a distanza 5 giorni su 7, dalle 9.00 alle 18.00.

3. Tempo di risposta e risoluzione:

Il tempo di risposta si riferisce al tempo che intercorre tra la conferma della richiesta di assistenza clienti da parte dell'azienda e il raggiungimento di un consenso tra il personale tecnico e l'utente attraverso la comunicazione e l'avvio dell'operazione successiva. I passaggi successivi possono essere: guidare l'utente nella risoluzione dei problemi, avviare la risoluzione dei problemi da remoto o promettere la sostituzione.

Avvertenze:

La garanzia non si applica nelle seguenti situazioni:

- Danni derivanti da forza maggiore (disastri naturali tra cui inondazioni, terremoti, incendi, e guerre).
- Danni causati da fulmini dovuti a una progettazione inadeguata del sistema, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la mancata installazione di un SPD esterno, l'installazione di un SPD esterno ma non collegamento del filo di terra all'SPD esterno, ecc.
- Conservazione, trasporto e consegna impropri.
- Danni su larga scala all'hardware o ai dati dovuti a negligenza del cliente, utilizzo improprio o danni intenzionali.
- Danni causati dalla mancata osservanza del manuale d'uso dell'apparecchiatura.
- Danni al sistema causati dal cliente o da terzi, compresi spostamenti e istruzioni. installazione del sistema non conforme ai requisiti Sineng Electric o
- Danni causati da regolazione, modifica o rimozione di segni di identificazione non presenti conformità ai requisiti e alle istruzioni di Sineng Electric.
- I danni al sistema sono causati direttamente dall'infrastruttura del cliente.
- Il prodotto ha superato il periodo di garanzia e non ha raggiunto l'accordo di estensione del periodo di garanzia.
- Gli inverter vengono acquistati da distributori o installatori esteri non autorizzati da Sineng Electric.

Estensione del periodo di garanzia:

Per gli inverter di stringa Sineng, il cliente può richiedere un'estensione del periodo di garanzia entro 12 mesi dalla data di acquisto da Sineng, fornendo informazioni sul prodotto, incluso il numero di serie. Sineng si riserva il diritto di determinare il costo della manutenzione in base alla situazione effettiva.

L'estensione del periodo di garanzia può essere acquistata a 10, 15, 20 o 25 anni.

Tutti i difetti che si verificano dopo la scadenza del periodo di garanzia o che si verificano durante il periodo di garanzia ma che sono elencati nelle eccezioni di garanzia di cui sopra sono noti a Sineng Electric come casi fuori garanzia. Per tutti i casi fuori garanzia, Sineng Electric potrebbe addebitare al cliente un costo per l'assistenza in loco, un costo per i ricambi, costi di manodopera e un costo logistico, inclusi tutti i seguenti costi:

sull'installazione (hardware o software) e sul debug del prodotto difettoso.

-Costo per parti/materiali: costo delle parti/materiali di ricambio (incluse eventuali spese di spedizione/amministrazione).

-Spese di logistica: costi di consegna e qualsiasi altra spesa sostenuta quando i prodotti difettosi vengono consegnati dall'utente al centro di riparazione.

Procedura di garanzia

