

Condizioni di garanzia degli inverter solari SINENG



Le condizioni di garanzia e assistenza si applicano a quanto segue

Prodotto	Garanzia Garanzia	Garanzia Platinum*	Data di inizio
Inverter sincrono serie SN di Sineng	5 anni	10 anni	La data di acquisto riportata sulla fattura
Inverter ibrido serie SN di Sineng	5 anni	10 anni	
Inverter Sineng serie SP	5 anni	10 anni	
Datalogger Sineng (Si-Dongle e Si-Logger)	2 anni	2 anni	
Contatori DTSU666 e DDSU666 di Sineng	2 anni	2 anni	
Altri accessori	2 anni	2 anni	

* : La garanzia Platinum è opzionale in base agli ordini.

Inverter di stringa Sineng e accessori:

- Inverter collegati alla rete della serie SN
- Inverter ibrido serie SN
- Inverter serie SP
- Registratore di dati
- Contatori DTSU666 e DDSU666
- 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 riportata sulla 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 riportata sulla fattura (per i componenti dell'inverter, il periodo di garanzia decorre dalla data di acquisto dell'inverter riportata sulla fattura). Il periodo di garanzia standard per i contatori DTSU666 e DDSU666 forniti da Sineng è di 18 mesi dalla data di acquisto riportata sulla fattura.

Nel caso in cui l'utente finale non fornisca una fattura di acquisto valida, il periodo di garanzia standard per gli inverter Sineng è di 6 mesi dalla data di spedizione, mentre il periodo di garanzia standard per gli accessori Sineng è di 30 mesi dalla data di spedizione in questo caso. Il periodo di garanzia standard per i contatori DTSU666 e DDSU666 forniti da Sineng è di 24 mesi dalla data di spedizione in questo caso.

Condizioni di garanzia:

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

La garanzia copre i costi di riparazione o di sostituzione dei componenti o dell'intero inverter. I componenti difettosi devono essere restituiti a Sineng qualora fosse necessaria un'analisi.

Sineng può riparare o sostituire i componenti difettosi a propria discrezione.

La garanzia estende i diritti legali del cliente e non può essere interpretata in modo tale da limitarli.

Servizio di garanzia :

Sineng fornisce assistenza tecnica remota per il funzionamento e la manutenzione dell'inverter di stringa.

1. Assistenza tecnica remota e supporto hardware

Qualora i clienti abbiano domande sull'utilizzo del prodotto Sineng o qualora il prodotto non funzioni correttamente, sono pregati di richiedere assistenza tecnica tramite telefono,

e-mail o fax. Una volta ricevuta la richiesta di assistenza, Sineng provvederà a incaricare un tecnico di contattare il cliente per telefono o tramite un altro mezzo di comunicazione entro 2 ore, quindi individueremo il guasto, proporremo una soluzione o un piano di emergenza e, se possibile, guideremo il cliente per aiutarlo a risolvere il problema da remoto.

Qualora, dopo l'analisi, i problemi non possano essere risolti da remoto, Sineng provvederà alla sostituzione e comunicherà al cliente le informazioni relative alla spedizione.

2. Orario di assistenza

Sineng fornisce servizi tecnici a distanza 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

3. Tempi di risposta e risoluzione

Tempi di risposta e risoluzione: il tempo di risposta si riferisce al tempo che intercorre dalla conferma della richiesta di assistenza da parte dell'azienda al personale tecnico e all'utente per raggiungere un consenso attraverso la comunicazione e avviare l'operazione successiva. I passaggi successivi possono essere: guidare con successo l'utente nella risoluzione del problema, avviare la risoluzione remota del problema o promettere la sostituzione.

Dichiarazione di non responsabilità:

La garanzia non si applica nelle seguenti situazioni:

- Danni causati da cause di forza maggiore (calamità naturali, inclusi inondazioni, terremoti, incendi e guerre).
- Danni causati da fulmini dovuti a una progettazione inadeguata dell'impianto, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la mancata installazione di un dispositivo di protezione contro le sovratensioni (SPD) esterno, l'installazione di un dispositivo SPD esterno senza collegare il cavo di terra all'SPD esterno, ecc.
- Stoccaggio, trasporto e consegna non corretti.
- Danni su larga scala all'hardware o ai dati dovuti a negligenza del cliente, uso improprio o danneggiamento intenzionale.
- Danni causati dal mancato rispetto del manuale d'uso dell'apparecchiatura.
- Danni al sistema causati dal cliente o da terzi, inclusi il trasferimento e le istruzioni. Installazione del sistema non conforme ai requisiti di Sineng.
- Danni causati da modifiche, sostituzioni o rimozioni dei contrassegni identificativi non conformi 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 è stato stipulato alcun accordo di estensione della garanzia.
- Gli inverter sono stati 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 presso Sineng, fornendo le informazioni sul prodotto, compreso il numero di serie. Sineng si riserva il diritto di determinare il costo della manutenzione in base alla situazione effettiva. Il periodo di garanzia esteso può essere acquistato per 10, 15, 20 o 25 anni.

Qualsiasi difetto che si verifichi dopo la scadenza del periodo di garanzia o che si verifichi durante il periodo di garanzia ma che rientri nelle eccezioni di garanzia sopra elencate è considerato da Sineng Electric come un caso fuori garanzia. Per tutti i casi fuori garanzia, Sineng Electric potrà addebitare al cliente una tariffa per l'intervento in loco, il costo dei ricambi, i costi di manodopera e le spese di logistica, inclusi alcuni o tutti i seguenti elementi:

- Costo del servizio in loco: spese di viaggio e tempo impiegato dal tecnico per fornire l'assistenza in loco, nonché costo della manodopera del tecnico incaricato della riparazione, della manutenzione,, installando (hardware o software) ed eseguendo il debug del prodotto difettoso.

● Costo dei ricambi/materiali: costo dei ricambi/materiali di sostituzione (comprese eventuali spese di spedizione/amministrative applicabili).

● Costo logistico: costo di consegna e qualsiasi altra spesa sostenuta per la spedizione dei prodotti difettosi dall'utente al centro di riparazione.

Procedura di garanzia

