

POLÍTICA DE GARANTIA LIVOLTEK

Garantia Limitada do Produto

A Garantia Limitada Hangzhou LIVOLTEK Power Co. Ltd. ("LIVOLTEK") cobre defeitos de Fabricação e materiais dos inversores (incluindo linha Hyper, On-Grid, Retrofit, linhas G1 e G3) por 120 meses (10 anos) a partir da data de instalação, mas não mais de 125 meses a partir da data de fabricação do Produto (o que ocorrer primeiro).

As peças auxiliares, incluindo o módulo WIFI / GPRS, DTU, medidor, etc., vêm de fábrica com uma garantia do fabricante de 12 meses (1 ano) a partir da data de instalação.

Observação:

Esta política cobre os inversores LIVOLTEK conforme especificado aqui. Em relação a baterias ou outros produtos, por favor, consulte o documento da política de garantia específico.

Registro de Garantia

Recomenda-se que todos os Produtos sejam registrados para que se qualifiquem nos termos desta Política. O registro é um requisito obrigatório para aqueles que buscam cobertura pela Garantia LIVOLTEK. As garantias devem ser registradas dentro de 36 meses a partir da instalação; no entanto, é recomendado que sejam registradas no máximo até 6 semanas após a instalação e comissionamento bem-sucedidos do Produto, sempre que possível. As informações exigidas no momento do registro através do site LIVOLTEK são as seguintes:

Nome do Cliente
Telefone de Contato
Endereço de E-mail
Modelo de Produto
SN do Produto
Empresa de Instalação
Data da Instalação
Endereço da Instalação

Elegibilidade de Reivindicação de Produto

As únicas pessoas qualificadas para solicitar a garantia com este contato são o instalador e equipe autorizada da LIVOLTEK. Se o Instalador estiver sob recuperação judicial, houver entrado em falência ou se o local está em uma área remota, o Usuário Final / Instalador, a seu critério e despesas, pode nomear um Instalador local para realizar as funções do Instalador original.

Processo de Reivindicação de Garantia

É dever do instalador entrar em contato com a LIVOLTEK em caso de reclamação de garantia com as seguintes informações:

1. Dados de contato do usuário, incluindo nome da pessoa, nome da empresa, número de telefone, endereço de e-mail e endereço de remessa.
2. Informações sobre todos os produtos com defeito, incluindo fatura de compra, modelo (s) de produto (s), número (s) de série, data de instalação e data de falha, certificado de garantia válido.
3. Informações de instalação, incluindo marca, modelo e quantidade de módulos fotovoltaicos; se o produto com defeito for um sistema de armazenamento de energia, a marca e o modelo das baterias também são necessários.

R3.0

4. Mensagem de erro na tela LED / LCD (se aplicável) e informações adicionais sobre a falha / erro.
 5. Descrição das ações antes da falha e informações detalhadas das reivindicações anteriores (se aplicável).
- A LIVOLTEK pode solicitar mais detalhes dependendo das condições de falha. A LIVOLTEK irá reproduzir o problema de acordo com os cenários fornecidos pelo instalador e pode organizar uma inspeção no local para descobrir a causa da falha, se necessário. A LIVOLTEK reserva-se o direito de não adentrar o local se as informações necessárias não forem fornecidas previamente.

Se o pessoal do serviço autorizado da LIVOLTEK verificar que a reclamação é válida e o produto está com problemas devido à defeitos de material e fabricação, a LIVOLTEK vai, a seu critério:

1. Reparar ou atualizar o produto no local ou em um centro de serviço designado da LIVOLTEK.
2. Substituir o produto defeituoso por um produto novo ou recondicionado, ao menos funcionalmente equivalente ao produto original, ou por um modelo atualizado que seja funcionalmente equivalente ou funcionalmente superior ao produto original. Se o dispositivo for substituído dentro do período de garantia, o período restante da garantia será automaticamente transferido para a unidade de substituição.

A LIVOLTEK é obrigada a aprovar e enviar um inversor de substituição (se necessário) no prazo de 3 dias úteis, sujeito à disponibilidade do produto.

O instalador é obrigado a providenciar o envio do produto defeituoso de volta ao escritório local da LIVOLTEK ou ao local designado pela LIVOLTEK; se não o fizer, perderá o direito ao reembolso do serviço.

Se for provado que o problema foi causado por uma instalação defeituosa, a LIVOLTEK não será responsável por tal instalação defeituosa, mas a LIVOLTEK reserva-se o direito de entrar em contato com o instalador original e solicitar que eles forneçam uma solução para corrigir o problema antes da intervenção da LIVOLTEK, também se reservando o direito de cobrar o custo subsequente do instalador original se eles não fornecerem uma solução adequada para corrigir este problema.

Todas as peças do produto ou outro equipamento que a LIVOLTEK substitua se tornarão propriedade da LIVOLTEK. E LIVOLTEK pode ajudar a reparar ou substituir às custas do cliente.

Cobertura da Garantia e Não Cobertura

Nem o vendedor do Produto nem qualquer outra pessoa está autorizada a fazer quaisquer garantias em nome da LIVOLTEK além das contidas neste documento, nem a estender a duração das garantias além dos períodos especificados acima.

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

Todos os outros custos, incluindo, mas não se limitando a, compensação por danos diretos ou indiretos decorrentes do dispositivo com defeito ou de outros componentes do sistema fotovoltaico, ou perda de geração de energia elétrica durante o tempo de inatividade do produto, NÃO são cobertos pela garantia limitada LIVOLTEK.

Exclusão de Garantia

As seguintes circunstâncias podem causar defeitos no dispositivo, NÃO são cobertas pela garantia limitada da LIVOLTEK e a LIVOLTEK não será responsável por tais defeitos.

- Desgaste normal (incluindo, sem limitação, uso e desgaste das baterias).
- Quaisquer defeitos que ocorram após o período de garantia do produto expirar (excluindo acordos adicionais de extensão de garantia).
- Falhas ou danos devidos a instalações, operações ou manutenção defeituosas, em desacordo com as instruções da LIVOLTEK e por um instalador não autorizado, por ex. isolamento insuficiente causado por cabo CC quebrado.
- Desmontagem, reparo ou modificações realizados por terceiros / pessoas não autorizadas pela LIVOLTEK. Modificações dos produtos, alterações de projetos ou substituições de peças não aprovadas pela LIVOLTEK.
- Falhas ou danos devido a circunstâncias imprevistas, causados pelo homem ou força maior, incluindo, mas não se limitando a, tempo tempestuoso, inundações, sobretensão, pragas, manuseio inadequado, uso indevido, negligência, fogo, água, raio ou outros atos da natureza.

- Para os produtos equipados com o módulo DPS, quando um raio está além da faixa de proteção do DPS, este não será capaz de proteger o inversor e a garantia limitada LIVOLTEK **NÃO** cobre o inversor ou danos a acessórios causados por tal raio.
- Vandalismo, dano, etiquetagem, pichagem, marcação irreversível, contaminação ou roubo.
- Uso não conforme às normas de segurança (VDE, IEC etc.).
- Falhas ou danos causados por outros fatores não relacionados a problemas de qualidade do produto.
- Qualquer ferrugem que apareça na caixa do dispositivo causada por condições ambientais adversas. Falhas ou danos causados pela exposição à costa do mar / água salgada ou outra condição atmosférica ou ambiental agressiva sem a confirmação / aprovação por escrito da LIVOLTEK antes da instalação.
- Acidentes e/ou influências externas.
- Produtos cujas marcas de identificação original (incluindo marca registrada ou número de série) de tais produtos foram desfigurados, alterados ou removidos.
- Inversores para os quais o Trip Point com funções pré-carregadas ou pré-definidas foi alterado, e tal alteração do Trip Point faz com que o produto funcione mal, falhe ou falhe no desempenho ideal.
- Combinar o produto de armazenamento de energia LIVOLTEK com uma bateria que não foi confirmada e aprovada pela LIVOLTEK. Se isso acontecer, a LIVOLTEK não assumirá qualquer responsabilidade por mau funcionamento do sistema e por quaisquer perdas ou danos incorridos.

Âmbito Geográfico

Os termos e condições da garantia limitada LIVOLTEK aplicam-se apenas aos dispositivos originalmente adquiridos de canais autorizados pela LIVOLTEK e instalados no destino internacional original pretendido (excluindo China continental, Hong Kong, Macau e Taiwan), a menos que haja acordos e termos especiais de garantia entre a LIVOLTEK e o comprador direto. Para quaisquer unidades vendidas para um país / região, mas instaladas em outro país / região, a garantia se tornará inválida se LIVOLTEK não fornecer confirmação / aprovação por escrito antes da instalação.

Limitação de Responsabilidade

A LIVOLTEK não assumirá qualquer responsabilidade por qualquer perda, dano ou corrupção de dados, por qualquer perda de lucro, perda de uso de produtos ou funcionalidade, perda de negócios, perda de contratos, perda de receita ou perda de economia antecipada, aumento de custos ou despesas, ou por qualquer perda ou dano indireto, perda ou dano consequencial, ou perda ou dano especial, ou perda ou dano punitivo. E a responsabilidade da LIVOLTEK será limitada ao valor de compra do produto.

Outros Direitos na Lei

Além da garantia fornecida pela LIVOLTEK, o usuário final / Instalador tem direitos legais que não serão limitados ou substituídos por esta garantia. Os produtos fornecidos pela LIVOLTEK vêm com garantias que não podem ser excluídas pelas leis do consumidor no país / território onde o produto está instalado

Contato

<https://www.livoltek.com>

Escritório Central

Hangzhou LIVOLTEK Power Co., Ltd.
Endereço: 1418-35 Moganshan Road, Hangzhou, 310011, China
Email: info@livoltek.com