

ДЛЯ ГОТОВЫХ РЕШЕНИЙ:

NEOSUN ESS
NEOSUN HOME ESS
NEOSUN PowerHub

ДЛЯ АККУМУЛЯТОРНЫХ МОДУЛЕЙ:

NS4860/NS48100/NS48112-P/NS48112-S/NS15020/NS4856-P/NS4856-S включая BMS



Условия гарантии
для аккумуляторов NEOSUN

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с положениями и условиями, приведенными ниже, мы предоставляем добровольную гарантию на продукт (далее Гарантию) для конечных пользователей, для следующих поставляемых компанией NEOSUN продуктов:

- NEOSUN ESS;
- NEOSUN HOME ESS;
- NEOSUN PowerHub;
- Аккумуляторных модулей (NS4860/NS48100/NS48112-P/NS48112-S/NS15020/NS4856-P/NS4856-S) включая BMS.

Настоящая Гарантия не подлежит передаче, за исключением случаев, когда Продукты установлены в здании (в этом случае Гарантия затем передается последующему покупателю этого здания или Продуктов, если Продукты еще установлены).

Настоящая Гарантия не распространяется на тех, кто приобрел Продукты для перепродажи.

Настоящая Гарантия не распространяется на страны: Германия, Австрия, Швейцария, Австралия, Новая Зеландия и Китай.

Настоящая Гарантия действует только в том случае, если Продукты были установлены надлежащим образом сертифицированным и лицензированным установщиком NEOSUN.

2. ГАРАНТИИ

Компания NEOSUN гарантирует, что отремонтирует или заменит (по своему усмотрению) Продукт или любую его часть, если такой Продукт неисправен или имеет производственные дефекты в течение 5 лет с даты покупки.

Компания NEOSUN постарается заменить Продукты на идентичные. Однако в случае если из-за технологических достижений этот Продукт уже недоступен, то компания поставит другой тип продукта, по меньшей мере, того же качества и стандарта (хотя заменяемый продукт может иметь другой размер, форму, цвет и / или емкость). Из-за технических достижений возможно, что запасные части или компоненты могут быть несовместимы с другими уже установленными компонентами. Любые расходы, связанные с несовместимостью систем, не покрываются настоящей Гарантией.

Если продукты будут заменены в течение гарантийного периода, оставшийся гарантийный период будет автоматически перенесен на обновленные продукты. В этом случае новый сертификат не выдается.

Требуется, чтобы все системы имели подключение к интернету для мониторинга. На те системы, которые не подключены к интернету, гарантия снижается до 3 лет. Каждый раз, когда предъявляется гарантийное требование к системе, которая не имеет подключения к Интернету, установщик или конечный пользователь обязаны организовать доступ квалифицированному персоналу для проведения инспекции на месте и сбора данных в соответствии с инструкцией NEOSUN.

В течение гарантийного срока компания NEOSUN осуществляет мониторинг систем через Интернет. Для систем без подключения к Интернету конечный клиент должен сообщить как можно скорее, если продукт будет признан дефектным, чтобы получить право на ремонт или замену по гарантии.

Настоящая гарантия распространяется только на ремонт или замену неисправного продукта. Гарантия не покрывает расходы и не распространяется на:

- любые расходы, понесенные конечным пользователем или установщиком при обычном или плановом обслуживании Продукта; или же
- любые другие расходы, такие как расходы на транспорт, проезд и проживание персонала и т. д. ;
- любой ущерб имуществу, телесные повреждения, прямые или косвенные убытки, а также любые косвенные убытки или расходы, связанные с нарушением настоящей Гарантии.

3. ГАРАНТИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ БАТАРЕИ

Помимо предоставления гарантии на заводской брак мы также гарантируем следующее:

Для систем, работающих в режиме собственного потребления, мы гарантируем, что каждый аккумуляторный модуль сохраняет не менее восьмидесяти процентов (80%) своей полезной емкости в течение 120 месяцев:

- (i) с момента установки системы или аккумуляторов у конечного пользователя или
- (ii) через два месяца после продажи Продукта.

Гарантия может истечь раньше, если от аккумулятора будет отдана общая энергия в размере 2,92 МВт-ч на каждый кВт полезной мощности.

Полезная емкость аккумуляторного модуля на момент установки составляет 90%.

4. УСЛОВИЯ

Настоящая гарантия регулируется следующими условиями:

- Продукты должны быть установлены и правильно введены в эксплуатацию уполномоченным и лицензированным установщиком. Может потребоваться подтверждение правильного ввода продукта в эксплуатацию (например, сертификат соответствия). Ущерб из-за неправильной установки или ввода в эксплуатацию не покрывается данной гарантией.
- Оборудование должно иметь свой оригинальный серийный номер и маркировочные надписи в целости и сохранности.
- Настоящая Гарантия не распространяется на любые Продукты, которые были полностью или частично разобраны или модифицированы, за исключением случаев, когда такая разборка выполняется сотрудниками NEOSUN.
- Условия настоящей гарантии не могут быть изменены, кроме как в письменной форме одним из уполномоченных сотрудников NEOSUN.
- Настоящая Гарантия распространяется только на Продукты, приобретенные конечным пользователем непосредственно у компании NEOSUN или у торгового посредника компании NEOSUN.
- Любая претензия по гарантии должна соответствовать требованиям, изложенным ниже в разделе «Как предъявить претензию по гарантии».
- Отчет о вводе в эксплуатацию должен быть подписан конечным пользователем и установщиком, в том числе с целью инструктажа по эксплуатации и обращению с продуктом.

5. ИСКЛЮЧЕНИЯ

Настоящая Гарантия не распространяется на дефекты или неисправности возникшие по причине следующих условий:

- из-за установки (монтажа и / демонтажа) или ввода в эксплуатацию Продукта иначе, чем в соответствии с инструкциями и правилами безопасности;
- хранения и/или эксплуатации без разумного ухода или использование устройства не по назначению / неправильно;
- из-за случайного повреждения, кражи или вандализма, или использования Продукта в условиях окружающей среды вне нормальных рабочих диапазонов;
- в результате загрязнения инородными материалами (например, грязи, дыма, соли, химикатов и других примесей), попадания воды, воздействия чрезмерного тепла или растворителей или из-за использования оборудования без достаточной вентиляции, воздействия сильных вибраций, воздействия сильного магнитного поля или повреждения в результате форс-мажорных обстоятельств (шторм, удар молнии, перенапряжение, пожар и т. п.);
- в результате вскрытия оборудования, попытки ремонта и стирания/отсутствия серийного номера, изменений или модификаций Продукта, выполненных третьей стороной, не уполномоченной компанией NEOSUN;
- от использования любых запасных частей, которые не были изготовлены, проданы или одобрены компанией NEOSUN в связи с ремонтом или заменой Продукта; или в результате взаимосвязи Продукта с продуктами другого производителя; или в результате любых других дефектных или неисправных частей в системе, в которую был установлен Продукт;
- если паспортная табличка или серийный номер Продукта изменены или не читаются;
- если ущерб возник при транспортировке (включая царапины вызванные протиранием внутренней упаковки во время транспортировки). Требование должно быть предъявлено непосредственно к перевозчику или страховой компании как только контейнер / упаковка был выгружен, и такой ущерб был обнаружен; или же
- другие повреждения, не влияющие на выработку энергии и имеющие визуальный характер (например, царапины на поверхности), а также повреждения, вызванные любыми внешними факторами.

Данная гарантия не распространяется на повреждения, вызванные продолжительным использованием Продукта после того, как стало известно, что он неисправен.

6. ВОЗВРАТ НЕИСПРАВНОГО УСТРОЙСТВА:

После получения заменяемого устройства клиент должен вернуть предположительно неисправный модуль в том же упаковочном материале, в котором ему пришел новый. Все предположительно неисправные модули должны быть возвращены в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения заменяемого модуля. Замену устройства и повторный ввод в эксплуатацию должен производить только квалифицированный установщик. На заменяемый модуль распространяются те же первоначальные условия гарантии, что и на неисправный модуль, в течение оставшийся гарантийный периода.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДИСТРИБЬЮТОРА:

В случае неисправности оборудования, дистрибьютор организует взаимодействие с сервисным центром NEOSUN, для возврата или починки неисправного оборудования. Сервисный центр NEOSUN будет работать с дистрибьютором, чтобы устранить неисправность через телефонную поддержку или прямую связь с ПК. Чтобы получить право на компенсацию или замену устройства, дистрибьютор должен связаться с NEOSUN и выполнить обязанности в соответствии с дилерским договором.

8. НЕВЕРНАЯ ПОСТАВКА И УЩЕРБ ПРИ ТРАНСПОРТИРОВКЕ

Неверная поставка, поврежденная упаковка и повреждения при транспортировке не являются гарантийным случаем. Такие случаи должны быть переданы в отдел обслуживания клиентов на сайте www.neosun.com.

9. КАК СДЕЛАТЬ ЗАПРОС НА ВОЗМЕЩЕНИЕ ПО ГАРАНТИИ

Если оборудование выходит из строя в течение Гарантийного периода, конечный пользователь должен прекратить использование оборудования или системы, в которой установлено оборудование, в зависимости от обстоятельств, изолировав Продукт от любого источника энергии, и как можно скорее предъявить претензию и выполнить все инструкции, предоставленные компанией NEOSUN, представителем компании или дистрибьютором.

После этого конечный пользователь должен связаться с сервисной службой NEOSUN через систему обратной связи с клиентами на сайте www.neosun.com или по электронной почте support@neosun.com. При обращении, пожалуйста, предоставьте следующую информацию:

- Ваше имя, адрес, почтовый индекс и номер телефона, по которому с вами можно связаться;
- Обозначение модели и серийный номер Продукта (вы можете найти оба на Продукте);
- Подтверждение покупки с указанием даты и адреса продавца;
- Дата установки и адрес установки;
- Подписанный акт или протокол ввода в эксплуатацию;
- Контактная информация установщика;
- Полный и подробный список обнаруженных неисправностей и другая информация, которая может помочь с анализом неисправности (например, любые модификации).

10. РАСХОДЫ И СРОКИ ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИЙ ПО ГАРАНТИИ

В случае недействительных претензий в соответствии с настоящей Гарантией NEOSUN не несет ответственности за расходы конечного пользователя при подаче претензии по гарантии, включая транспортировку или возврат груза. В отношении действительных претензий в соответствии с настоящей Гарантией, с конечного пользователя не будет взиматься плата за разумные расходы, связанные с предъявлением претензии по гарантии, включая затраты на обработку гарантии и стоимость запасных частей.

Крайне важно, чтобы все претензии по настоящей Гарантии были представлены в компанию NEOSUN незамедлительно, как только произошел сбой оборудования, и, в любом случае, в течение трех месяцев после получения информации о событии, в результате которого возникла претензия. Претензии, которые сделаны после этого периода, рассматриваться не будут.

ГОЛОВНОЙ ОФИС

Neosun International Ltd.
15/F, Easey Commercial Building,
253-261 Hennessy Rd, Wan Chai,
Hong Kong

+852 5808 7160
info@neosun.com

ПРЕДСТАВИТЕЛЬ В РОССИИ И СНГ

“Неосан Энерджи Рус” ООО
ул. Ленинская Слобода 19, 4 этаж,
БЦ Omega Plaza 115280,
Москва, Россия

+7 (495) 118-20-70
sales@neosun.com