

Hoymiles-Garantiebedingungen

- Gewährt von Hoymiles Power Electronics Inc.

Diese Richtlinie regelt das Austauschprogramm für Hoymiles-Mikro-Wechselrichter (Modell: MI/HM/HMT/HMS-Serie) und Datenübertragungseinheiten („DTU“), für die die Hoymiles-Garantie gilt („Austauschprogramm“). Parteien, die am Austauschprogramm teilnehmen möchten, müssen die in dieser Richtlinie festgelegten Verfahren und Anforderungen einhalten. Hoymiles kann nach eigenem Ermessen den Umtausch von Wechselrichtern ablehnen, die nicht gemäß dieser Richtlinie eingeschickt werden.

1. Garantieansprüche

Die Standard-Garanziezeit für Mikro-Wechselrichter beträgt: 144 Monate
Für DTU: 24 Monate (Das Produkt wird von Hoymiles vor dem 31. Dezember 2021 ausgeliefert)
36 Monate (Das Produkt wird von Hoymiles nach dem 1. Januar 2022 ausgeliefert)

HINWEIS: DIESE GARANTIERICHTLINIE GILT NUR FÜR HOYMILES-MIKRO-WECHSELRICHTER- UND DTU-PRODUKTE. BEI ZUBEHÖRTEILEN ODER ZUSATZGERÄTEN, DIE VON HOYMILES MIT EINEM HOYMILES-MIKRO-WECHSELRICHTER GELIEFERT WERDEN, BEACHTEN SIE BITTE DIE GARANTIEBEDINGUNGEN DES JEWEILIGEN HERSTELLERS.

Die effektive Garanziezeit beginnt mit dem früheren der beiden folgenden Zeitpunkte: (1) 4 Monate ab dem Datum, an dem das Produkt von Hoymiles versandt wurde, (2) ab der Installation des Produkts.

Eine verlängerte Garanziezeit, die zusätzliche 156 Monate für Mikro-Wechselrichter abdeckt, kann innerhalb von 36 Monaten ab dem Datum der Inbetriebnahme erworben werden. (Siehe Abschnitt 9 für Informationen zur Garantieverlängerung).

Austauschleistungen sind bei Wechselrichtern nur innerhalb der Garanziezeit bzw. der Garantieverlängerung möglich.

- Die Garantie gilt für den ursprünglichen Käufer des Hoymiles-Produkts und ist nur übertragbar, wenn das Produkt am ursprünglichen Verwendungsort verbleibt. Diese Garantierichtlinie gilt nur für Wechselrichter, die von einer qualifizierten Fachkraft installiert wurden. Die Garantie wird nichtig, wenn Wechselrichter über nicht autorisierte Vertriebskanäle weiterverkauft werden. Um die Garantie zu übertragen, senden Sie bitte eine Autorisierungs-E-Mail, die den Benutzernamen und das Passwort des Vorbesitzers enthält, an service@hoymiles.com.

Hinweis:

Als privater Endverbraucher wenden Sie sich im Falle eines Garantieproblems bitte zunächst an Ihren Installateur. Hoymiles wird direkt mit dem Installateur zusammenarbeiten, um einen defekten Wechselrichter auszutauschen, wenn er gemäß den Bedingungen des Austauschprogramms dazu qualifiziert ist. Die in diesem Dokument beschriebenen Garantiebestimmungen stellen eine Produktaustauschgarantie dar. Sie deckt nicht die Kosten für die Installation und Inbetriebnahme. Wenn die ursprüngliche Installationsfirma den Betrieb eingestellt hat, wenden Sie sich bitte an einen qualifizierten Installateur, um eine Prüfung vor Ort zu vereinbaren.

2. Haftungsbeschränkung

Vorbehaltlich der nachstehenden Bedingungen gewährleistet Hoymiles, dass die Waren zum Zeitpunkt der Lieferung im Wesentlichen ihren Spezifikationen entsprechen und frei von Sachmängeln sind.

Bei Schäden, die auf die unten aufgeführten Ursachen zurückzuführen sind, werden keine Garantieleistungen übernommen. Defekte, die durch die folgenden Faktoren verursacht werden, fallen nicht unter die Gewährleistungspflicht von Hoymiles:

- a. Höhere Gewalt (Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Gewitter, Überschwemmung; soziale Ursachen wie Krieg, Unruhen, staatliche Eingriffe, Streiks, Embargos, Marktbedingungen usw.)
- b. Unsachgemäße oder nicht bestimmungsgemäße Verwendung
- c. Unsachgemäße Installation, Inbetriebnahme oder Betrieb (den Anweisungen in der Installationsanleitung, die mit jedem Produkt geliefert wird, nicht entsprechend)
- d. Unzureichende Belüftung und Luftzirkulation, wodurch das Gerät zu wenig Kühlung hat
- e. Installation in einer korrosiven Umgebung
- f. Beschädigung beim Transport
- g. Unzulässige Reparaturversuche
- h. Unzulässige Demontage und Neuinstallation
- i. Normale optische Abnutzung, einschließlich Verfärbungen und Kratzer
- j. Mängel, die nach mehr als zwei Jahren ab dem Datum des Inkrafttretens der Garantie auftreten und keinen Einfluss auf die Stromerzeugung haben, einschließlich des Ausfalls der LED-Anzeige
- k. Schäden, die durch Mängel anderer Komponenten in der Solaranlage verursacht werden

Wenn zudem die originalen Identifikationsmerkmale (einschließlich Markenzeichen und Seriennummer) des Produkts beschädigt, verändert oder entfernt wurden, deckt die eingeschränkte Garantie keine Kosten, die im Zusammenhang mit der Demontage, der Installation oder der Fehlersuche an den elektrischen Anlagen des Kunden entstehen. Die eingeschränkte Garantie deckt Schäden nur bis zum ursprünglichen Kaufpreis der Hoymiles-Produkte.

Diese Garantie erstreckt sich nicht auf Teile, Materialien oder Ausrüstungen, die nicht von Hoymiles hergestellt wurden; diesbezüglich hat der Kunde einen Garantie- oder Gewährleistungsanspruch nur in dem Umfang, wie er Hoymiles vom jeweiligen Hersteller gewährt wird.

Diese Garantie erstreckt sich nicht auf kosmetische oder oberflächliche Mängel, Dellen, Flecken oder Kratzer, die die ordnungsgemäße Funktion des Produkts nicht beeinträchtigen.

Ansprüche des Käufers, die über die hier genannten Garantiebedingungen hinausgehen, sind von der Garantie ausgeschlossen, soweit Hoymiles nicht gesetzlich haftet. In solchen Fällen wenden Sie sich bitte an die Firma, die Ihnen das Produkt verkauft hat. Endgültige Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben hiervon unberührt.

Hoymiles übernimmt im Rahmen dieser Garantie (oder einer anderen Garantiebedingung oder Gewährleistung) keine Haftung, wenn der Gesamtpreis für die Ware bis zum Fälligkeitsdatum der Zahlung nicht beglichen wurde.

Wenn die gesamte Charge von Produkten im Rahmen der Garantie vollständig ausgetauscht und beträgt die verbleibende Garantiezeit mehr als (\geq) 90 Tage (bezogen auf das Datum, an dem die Reklamation bei Hoymiles eingegangen ist), so geht die verbleibende Garantiezeit auf das/die Ersatzprodukt(e) über. Beträgt die verbleibende Garantiezeit weniger als ($<$) 90 Tage, gilt für das Ersatzprodukt eine 90-tägige Garantie ab dem Datum, an dem Hoymiles den Ersatz-/Reparaturwechselrichter versendet. Für im Rahmen dieser Garantie ersetzte oder reparierte Produktkomponenten gilt die verbleibende Garantiezeit des reparierten Produkts.

3. Reparatur vor Ort

Entscheidet sich Hoymiles, das defekte Gerät vor Ort zu reparieren (durch Hoymiles oder einen von Hoymiles autorisierten Techniker), so trägt Hoymiles die bei der Reparatur anfallenden Material- und Arbeitskosten sowie die Kosten für den Ausbau und den Austausch des Teiles oder des Ersatzgerätes. Zu den Kosten, die Hoymiles nicht übernimmt, gehören unter anderem Transportkosten, Inspektionen, Zollgebühren, Kosten für den sicheren Zugang zu Geräten, die auf schrägen Dächern installiert sind, oder Hebevorrichtungen, Reise- oder Unterbringungskosten, die Kosten der eigenen Mitarbeiter des Kunden sowie die Kosten von Dritten, die nicht von Hoymiles autorisiert wurden.

4. Austauschleistung

Jeder Wechselrichter, der innerhalb der Garantiezeit für einen Austausch qualifiziert ist, wird durch einen neuen oder überholten Wechselrichter ersetzt, sofern die in diesem Dokument genannten Bedingungen eingehalten werden.

Wechselrichterdaten wie:

1. Produktmodell
2. Seriennummer des Produkts
3. Fehlercode
4. Bemerkungen zum Fehler

Die Unterlagen beinhalten:

1. Kopie der Original-Kaufrechnung
2. Detaillierte Informationen zur gesamten Anlage (z. B. Anlagenschema)
3. Dokumentation früherer Ansprüche/Austausche (gegebenenfalls)
4. RMA (Vorlage wird vom Technischen Kundendienst von Hoymiles zur Verfügung gestellt)

Hoymiles behält sich das Recht vor, Umtauschanträge abzulehnen, wenn keine ausreichenden Informationen zur Verfügung gestellt werden.

Zur Beantragung des Austauschs eines Wechselrichters wenden Sie sich bitte an den Technischen Kundendienst von Hoymiles.

E-Mail: service@hoymiles.com

5. Verantwortlichkeit von Hoymiles

Nach Erhalt der in Abschnitt 4 genannten erforderlichen Informationen und nach Versuchen, das Problem mit Hilfe des Kunden zu beheben, weist Hoymiles dem Kunden eine eindeutige Fallnummer zu. Diese Nummer ist als Referenz für alle Mitteilungen im Zusammenhang mit diesem Austausch zu verwenden. Hoymiles versendet innerhalb von 3 Werktagen einen Ersatzwechselrichter an den angegebenen Kunden- oder Installateurstandort. Nach Erhalt des Ersatzwechselrichters hat der Kunde den vermeintlich fehlerhaften Wechselrichter in demselben Verpackungsmaterial, in dem er den Ersatzwechselrichter erhalten hat, einzusenden, falls dies von Hoymiles verlangt wird. Hoymiles stellt alle Aufkleber, Unterlagen und Frachtdaten für die Rücksendung des vermeintlich fehlerhaften Wechselrichters zur Verfügung. Hoymiles behält sich das Recht vor, alle vermeintlich fehlerhaften Wechselrichter zurückzunehmen, wenn dies notwendig ist.

Für den Austausch und die Wiederinbetriebnahme des Wechselrichters muss ein qualifizierter Installateur bereitstehen.

6. Verantwortlichkeit des Installateurs

Bei einem Geräteausfall oder -fehler hat der Installateur direkt mit dem Technischen Kundendienst von Hoymiles zusammenzuarbeiten, um die Anzahl der Einsendungen von nicht fehlerhaften Geräten zu vermeiden. Der Technische Kundendienst von Hoymiles arbeitet mit dem Installateur zusammen, um den Fehler oder die Fehlermeldung durch telefonische Unterstützung oder eine direkte PC-Verbindung zu beheben.

Hinweis: Um sich für ein weiteres Austauschgerät zu qualifizieren, muss der Installateur zunächst den Technischen Kundendienst von Hoymiles kontaktieren und seine Pflichten gemäß Abschnitt 4 dieses Dokuments erfüllen.

Wenn Hoymiles bei der Prüfung feststellt, dass der vermeintlich fehlerhafte Wechselrichter für einen Austausch gemäß dieser Richtlinie nicht qualifiziert ist, muss der Installateur einen Nachweis über eine gültige Garantie für den Wechselrichter, eine ordnungsgemäß ausgestellte Quittung und eine gültige Fallnummer für den Wechselrichter (vom Technischen Kundendienst von Hoymiles bereitgestellt) vorlegen. In jedem Fall muss der Installateur die erforderlichen Elemente an ein lokales Lager von Hoymiles oder das Lager eines lokalen Vertriebspartners schicken.

7. Prüfgebühr für Wechselrichter, die als nicht fehlerhaft befunden wurden

Wenn ein vermeintlich fehlerhafter Wechselrichter gemäß dieser Richtlinie an Hoymiles eingeschickt wird und von Hoymiles als frei von Mängeln, die ihn für einen Austausch gemäß dieser Richtlinie oder aufgrund der in Abschnitt 2 genannten Haftungsbeschränkung qualifizieren würden, befunden wird, behält sich Hoymiles das Recht vor, eine pauschale Prüfgebühr von 100 USD (außerhalb Europas) bzw. 100 EUR (Europa) pro Gerät zuzüglich Versand- und Verpackungskosten zu erheben.

8. Verfahren zum Austausch des Wechselrichters

Hoymiles müssen die entsprechenden Unterlagen gemäß Abschnitt 4 zur Verfügung gestellt werden. Dieses Verfahren muss eingehalten werden, um einen Garantieanspruch im Rahmen dieses Austauschprogramms geltend zu machen.

- a) Der Installateur muss sich mit dem Technischen Kundendienst von Hoymiles in Verbindung setzen und die erforderlichen Informationen gemäß Abschnitt 4 bereitstellen. Wie in Abschnitt 6 beschrieben, wird sich der Installateur mit dem Technischen Service Center von Hoymiles in Verbindung setzen, um zu prüfen, ob es eine andere Lösung als den Austausch gibt.
- b) Wenn der Wechselrichter als fehlerhaft erachtet wird und für das Austauschprogramm qualifiziert ist, erstellt Hoymiles eine Fallnummer für den Wechselrichter und informiert den Installateur.
- c) Hoymiles wird innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Erstellung der Fallnummer einen Ersatzwechselrichter versenden. Der Wechselrichter wird auf Kosten von Hoymiles an den angegebenen Kunden- oder Installateurstandort versandt.
- d) Der Installateur installiert den Ersatzwechselrichter und verwendet dessen Verpackung zum Verpacken des defekten Wechselrichters.
- e) Hoymiles übernimmt die Kosten für die Abholung und den Versand eines fehlerhaften Wechselrichters nach Abschnitt 5, dessen Einsendung Hoymiles verlangt, wobei der Käufer die anfallende Mehrwertsteuer zu tragen hat. Der Kunde oder Installateur muss beim Versand Unterstützung leisten. Hoymiles behält sich das Recht vor, die Kosten für den Ersatzwechselrichter dem betreffenden Installateur/Vertriebspartner in Rechnung zu stellen, wenn der angeforderte fehlerhafte Wechselrichter nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt des Ersatzwechselrichters eingeschickt wird.
- f) Hoymiles behält sich das Recht vor, für einen fehlenden oder defekten Wechselrichter, dessen Einsendung von Hoymiles verlangt wurde, dem betreffenden Installateur/Vertriebspartner 80 % des FOB-Preises in Rechnung zu stellen.

9. Garantieverlängerung

Bei der Hoymiles-Mikro-Wechselrichterserie (ausschließlich für Mikro-Wechselrichter) ist eine Garantieverlängerung um 156 Monate möglich (sodass sich die maximale Garantiezeit auf 25 Jahre ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme erhöht). Die Garantieverlängerung kann innerhalb von 36 Monaten ab dem Datum der Inbetriebnahme des Wechselrichters erworben werden. Für weitere Informationen und zur Beantragung der Garantieverlängerung wenden Sie sich bitte an service@hoymiles.com.

Stellen Sie bitte sicher, dass die maximale PV-Eingangleistung das 1,35-fache der Nennleistung des Mikro-Wechselrichters nicht überschreitet. Anderenfalls ist der Mikro-Wechselrichter in dem System nicht mehr durch die Garantieverlängerung gedeckt (es gilt dann nur die Standardgarantie von 12 Jahren).

10. Verbraucherrecht

Wenn Sie das Produkt von einem autorisierten Wiederverkäufer erwerben, gilt das örtliche Verbraucherrecht; das Produkt ist mit Garantien ausgestattet, die nach dem Verbraucherrecht nicht ausgeschlossen werden können. Bei einem schwerwiegenden Fehler hat der Käufer Anspruch auf Ersatz und auf eine Entschädigung für jeden anderen vernünftigerweise vorhersehbaren Verlust oder Schaden. Der Käufer hat außerdem Anspruch auf Reparatur oder Ersatz der Waren, wenn die Waren nicht von akzeptabler Qualität sind und es sich nicht um einen wesentlichen Mangel handelt. Die durch diese Garantie gewährten Verbrauchervorteile gelten zusätzlich zu allen anderen Rechten und Rechtsmitteln, die dem Verbraucher nach dem Gesetz in Bezug auf die Waren oder Dienstleistungen, die von der Garantie abgedeckt werden, zur Verfügung stehen.

11. Hoymiles kontaktieren

Adresse: No.18 Kangjing Road, Hangzhou 310015, V.R. China

Tel.: +86 571 2805 6101

E-Mail: Service@hoymiles.com

Website: www.hoymiles.com