

## Growatt garantijas procedūra

### 1. Garantijas termiņš

Vienfāzes invertoriem tiek piešķirta Growatt rūpnīcas garantija, kas ir spēkā 10 gadus no uzstādīšanas datuma un ne vairāk kā desmit ar pusi gadus no Growatt New Energy Technology Co., Ltd. veiktās piegādes datuma.

Trīsfāžu invertoriem ar jaudu līdz 20 KW tiek piešķirta Growatt rūpnīcas garantija, kas ir spēkā 10 gadus no uzstādīšanas datuma un ne vairāk kā desmit ar pusi gadus no Growatt New Energy Technology Co., Ltd. veiktās piegādes datuma.

Trīsfāžu invertoriem, kuru jauda pārsniedz 20 KW, garantiju var pagarināt līdz 10 gadiem, par to samaksājot atbilstoši mūsu garantijas cenrādim.

### 2. Būtiskās kļūmes

Standarta rūpnīcas garantijas periodā klientam ir tiesības uz izstrādājuma nomaiņu, ja uzņēmums Growatt ir kļūmīgi apstiprinājis inverteru.

Tomēr uzņēmums Growatt nav atbildīgs par jebkādu citu bojājumu vai zaudējumu atlīdzināšanu, piemēram, transportēšanas un uzstādīšanas izmaksām, tehniskā dienesta izsaukšanas maksu, un fotoelektriskās sistēmas enerģijas ražošanas pārtraukšanas rezultātā radītajiem zaudējumiem u.tml.

Klientam ir tiesības pieprasīt izstrādājuma remontu vai nomaiņu, ja tam nav pieņemama kvalitāte un tā kļūme nav uzskatāma par nopietnu kļūmi (skatiet tālāk: "Nopietna kļūme").

"Nopietna kļūme" rodas, ja:

- a) klients nebūtu iegādājies izstrādājumu, ja laikus būtu pamanījis un pilnībā apzinājis kļūmes būtību un apjomu; vai
- b) izstrādājums atšķiras vienā vai vairākos būtiskos aspektos no apraksta vai parauga (ja tiek nodrošināts apraksts vai paraugs); vai
- c) izstrādājums ir būtiski nepiemērots mērķim, kuram parasti tiek piegādāti tāda paša veida izstrādājumi, un to nevar viegli un saprātīgā termiņā pielāgot tā, lai tas būtu piemērots šādam mērķim; vai
- d) izstrādājums nav piemērots mērķim, kas tika darīts zināms uzņēmumam Growatt vai personai, kas veda

jebkādas iepriekšējas sarunas pirms pirkuma veikšanas, un to nevar viegli un saprātīgā termiņā pielāgot

tā, lai tas būtu piemērots šādam mērķim; vai

e) izstrādājumam nav pieņemama kvalitāte, jo tas nav drošs.

### 3. Garantijas nosacījumi

Šī garantija attiecas uz visiem konstrukcijas, sastāvdaļu un ražošanas defektiem. Garantija neattiecas uz bojājumiem, kas radušies šādu iemeslu dēļ:

- izstrādājuma blīves pārraušana (korpusa atvēršana) bez atbilstoša apstiprinājuma;
- transportēšanas rezultātā;
- nepareiza uzstādīšana vai nodošana ekspluatācijā; piemēram, nepareizs līdzstrāvas vai maiņstrāvas polu savienojums/elektroinstalācija, vaļīgs līdzstrāvas vai maiņstrāvas polu savienojums/elektroinstalācija, kā rezultātā rodas invertora bojājumi;
- lietotāja un uzstādīšanas rokasgrāmatā sniegtās informācijas un norāžu, kā arī apkopes noteikumu neievērošana;
- neatļautas modifikācijas, izmaiņas vai mēģinājumi veikt remontu pašrocīgi;
- nepareiza lietošana vai neatbilstoša ekspluatācija;
- izstrādājuma nepietiekama ventilācija;
- piemērojamo drošības noteikumu neievērošana;
- nepārvarami apstākļi (piemēram, zibens, pārspriegums, vētra, ugunsgrēks).

### 4. Garantijas prasība

Ja izstrādājums sabojāsies atrunātajā Growatt rūpnīcas garantijas periodā, un ar nosacījumu, ka tas nebūs neiespējami vai nepamatoti, izstrādājumam pēc uzņēmuma Growatt ieskatiem:

- uzņēmums Growatt veiks remontu; vai
- tiks veikts remonts uz vietas; vai
- tiks veikta nomaiņa pret līdzvērtīgu aizstājējierīci (atbilstoši modelim un vecumam)\*.

\*Iepriekš minētā punkta gadījumā atlikušās garantijas tiesības tiks nodotas aizstājējierīcei. Šādā gadījumā klients nesaņems jaunu sertifikātu, jo viņa tiesības būs dokumentētas uzņēmumā Growatt.

Pārmērīgums ("neiespējami" vai "nepamatoti") iepriekš minētajā nozīmē jo īpaši attiecas uz gadījumiem, kad uzņēmuma Growatt veikto pasākumu izmaksas būtu nesamērīgas:

- ņemot vērā vērtību, kas izstrādājumam būtu bez defekta;
- ņemot vērā defekta nozīmīgumu; un

- pēc alternatīvu risinājumu apsvēršanas, ko Growatt klienti varētu sākt izmantot bez būtiskām neērtībām.

## 5. Garantijas procedūra

Lūdzu, ņemiet vērā, ka saskaņā ar garantijas noteikumiem un nosacījumiem pirms aizstājējierīces vai aizstājējplašu pieprasīšanas no uzņēmuma Growatt vai tā pilnvarotā servisa klientiem **tiešsaistē** ir jāaizpilda **Garantijas prasības veidlapa**. Garantijas prasības veidlapa ir jāaizpilda pilnībā un pareizi. Uzņēmumam Growatt ir tiesības noraidīt nekvalificētas prasības un tam **nav pienākuma attiecībā uz tādām nekvalificētām prasībām, kas ietver nepareizu informāciju vai kurās nav norādīta nepieciešamā informācija**.

Klientiem ir jāaizpilda veidlapa par **Servisa pārstāvju klātienē apmeklējuma pieprasījumu (5 MW un lielākas jaudas projektiem)**, lai pieprasītu klātienē apmeklējumu (tikai Growatt invertoru problēmu novēršanai), un mēs to apstrādāsim saskaņā ar veidlapā sniegto informāciju (piemēram, kļūmes aprakstu), kā arī mūsu pakalpojumu politiku. Tomēr šī pieprasījuma pieņemšana vai noraidīšana ir tikai servisa pārstāvja ziņā.

Lūdzu, ņemiet vērā: ja tiek konstatēts, ka sistēma ir bojāta vai nedarbojas pareizi iekārtas un aprīkojuma uzstādīšanas vai pievienošanas kļūdas dēļ, uzņēmums Growatt ir tiesīgs iekasēt atbilstošu samaksu par izmaksām, kas radušās objekta apmeklēšanas rezultātā.

Lai Growatt uzskatītu un pieņemtu **Servisa pārstāvju klātienē apmeklējuma pieprasījumu (5 MW un lielākas jaudas projektiem)** kā derīgu, uz veidlapas ir jābūt klienta parakstam vai zīmogam.

Pirms **Growatt Garantijas prasības** veidlapas **aizpildīšanas tiešsaistē** vai **Servisa pārstāvju klātienē apmeklējuma pieprasījuma (5 MW un lielākas jaudas projektiem)** veidlapas aizpildīšanas, lūdzu, izlasiet tālāk minēto.

Vispārējā garantijas servisa procedūra ir šāda:

- a) Sākotnējais klients (galalietotājs) var zvanīt uz mūsu servisa centru, lai uzdotu vispārīgus jautājumus vai ziņotu par invertora kļūmi. Mūsu kvalificētie inženieri sniegs norādes, lai palīdzētu novērst kļūmi vai arī apstiprinās radušos kļūmi.
- b) Mūsu uzstādīšanas personāls ieradīsies pie klienta klātienē. Klātienē pie klienta pārbaudot invertoru un novēršot tā problēmas, uzstādīšanas personāls var sazināties ar mūsu servisa centru. Ja tas būs iespējams, mūsu kvalificētais inženieris soli pa solim palīdzēs klientam veikt pagaidu labojumus. Ja problēmu neizdodas novērst klātienē, uzstādīšanas personālam ir tiesības nomainīt invertoru. Tomēr, ja klientam teritorijā jau divreiz būs nācies nomainīt invertorus (trešais invertors ir

jau uzstādīts), būs jāsaņemas ar uzņēmumu Growatt, lai saņemtu turpmāku palīdzību. Ja nepieciešams, klātienē var ierasties arī izbraukuma servisa inženieri.

Nepieciešamības gadījumā sākotnējam klientam ir pieejams arī turpmāks atbalsts: piesakot vizīti pa tālruni vai rakstot uz e-pastu.

- c) Pirms bojātā invertora noņemšanas no klienta īpašuma (t.i., klients, tostarp uzstādītājs, izplatītājs, galalietotājs) klātienē ir pilnībā jāaizpilda Growatt Garantijas prasības veidlapa. Veidlapas, kurās nebūs sniegti pietiekami apraksti vai tie būs kļūdaini, tiks noraidītas, un tas izraisīs aizstājējierīces piegādes aizkavēšanos.
- d) Bojātie invertori kopā ar Garantijas prasības veidlapu ir jānosūta uz mūsu servisa centru.  
**Piezīme. Ja vispirms ir jāveic nomaiņa, tiešsaistē ir jāaizpilda Growatt Garantijas prasības veidlapa. Mēs arī varam nosūtīt aizstājējierīci pirms bojātās ierīces saņemšanas — tādā gadījumā to pārbaudīsim, kad saņemsim.**
- e) Mūsu kvalificētie remonta inženieri rūpīgi pārbaudīs un testēs atgriezto invertoru. Ja nebūs pievienots kļūmju apraksts vai tas nebūs pareizs, radīsies ievērojami kavējumi. Invertors, kuram netiks konstatētas kļūmes, tiks nosūtīts atpakaļ sākotnējam klientam kopā ar pārbaudes ziņojumu.
- f) Parasti mēs izsūtām aizstājējinvertoru 2 darba dienu laikā. Tomēr mēs informēsim klientu par aizstājējinvertora aizkavēšanos, ja invertors tiks atgriezts ar nepietiekamu vai nepareizu kļūmju aprakstu.
- g) Kad bojātais invertors klātienē tiek nomainīts pret aizstājējinvertoru, ir jāaizpilda Growatt Garantijas prasības veidlapas aizstāšanas informācijas sadaļa, un veidlapa ir jānosūta Growatt.
- h) Lai Growatt uzskatītu un pieņemtu **Servisa pārstāvju klātienē apmeklējuma pieprasījumu**/Growatt Garantijas prasības veidlapu kā derīgu, uz veidlapas ir jābūt klienta parakstam vai zīmogam.
- i) Lai apstiprinātu garantijas prasību, klientam var būt jāuzrāda invertora garantijas karte, sākotnējais iegādes un uzstādīšanas rēķins vai citi saistītie dokumenti. Tas ir arī norādīts uz Growatt garantijas kartes, kas ir iekļauta izstrādājuma komplektācijā. Ja klients to nevar uzrādīt, Growatt ir tiesības atteikt garantijas servisa pakalpojumu sniegšanu.

## 6. Kontaktinformācija

Lai iesniegtu garantijas prasību vai saņemtu tehnisko atbalstu, sazinieties ar mūsu

Roterdamas servisa centru.

Servisa centra tālr. nr.:

E-pasta adreses

Garantijas prasības: [service.de@growatt.com](mailto:service.de@growatt.com)

Tehniskais atbalsts: [service.de@growatt.com](mailto:service.de@growatt.com)

Galvenais birojs

Servisa centra tālr. nr.: +86 755 27471942

E-pasts: [service.de@growatt.com](mailto:service.de@growatt.com)

Growatt New Energy B.V.