



**FALOWNIKI FOTOWOLTAICZNE  
WARUNKI GWARANCJI I SERWISU**

## WARUNKI GWARANCJI I SERWISU

AFORE POLSKA Sp. z o.o. jako oficjalny dystrybutor Afore w Polsce zapewnia szybką i skuteczną obsługę w przypadku awarii oraz świadczy usługi wsparcia technicznego.

### PRODUKTY W OFERCIE:

Falownik fotowoltaiczny Afore Polska (**seria HNS - jednofazowe oraz BNT-trójfazowe**)

|             |           |           |
|-------------|-----------|-----------|
| HNS1000TL-1 | BNT003KTL | BNT025KTL |
| HNS1500TL-1 | BNT004KTL | BNT030KTL |
| HNS2000TL-1 | BNT005KTL | BNT036KTL |
| HNS2500TL-1 | BNT006KTL | BNT040KTL |
| HNS3000TL-1 | BNT008KTL | BNT050KTL |
| HNS3000TL   | BNT010KTL | BNT060KTL |
| HNS3600TL   | BNT012KTL |           |
| HNS3600TL-1 | BNT015KTL |           |
| HNS4000TL   | BNT017KTL |           |
| HNS5000TL   | BNT020KTL |           |

### OKRES GWARANCJI:

Gwarancja Afore Polska wynosi 10 lat. Rozpoczęcie okresu gwarancyjnego rozpoczyna się nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia falownika przez Afore Polska, najpóźniej w chwili przyłączenia się do sieci Operatora Systemu Dystrybucyjnego. W celu skorzystania z gwarancji należy przedstawić dowód zakupu z datą, numer seryjny urządzenia objętego gwarancją oraz ewentualnie poświadczenie płatności za przedłużenie gwarancji.

Afore Polska oferuje możliwość odpłatnego przedłużenia gwarancji do 15 lat.

| Produkt                  | Data rozpoczęcia gwarancji   | Okres gwarancji |
|--------------------------|--|-----------------|
| Produkty serii HNS i BNT | Rozpoczęcie nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia falownika przez Afore Polska, lecz nie później niż w chwili przyłączenia do sieci Operatora Systemu Dystrybucyjnego. | 120 miesięcy    |

**WYKLUCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI GWARANCYJNEJ.**

- Wystąpienie siły wyższej – klęski naturalne, pożar, powódź, wojna, uderzenie pioruna, przepięcie
- Nieprzestrzeganie instrukcji instalacji, obsługi i konserwacji, w tym niewystarczająca wentylacja urządzenia lub naruszenie przepisów i norm bezpieczeństwa
- Zerwanie plomby (otwarcie obudowy) bez autoryzacji serwisu, dokonanie nieautoryzowanych modyfikacji, napraw lub zmian, w tym uszkodzenia wywołane celowo
- Uszkodzenia transportowe oraz wyniki z niewłaściwego projektu systemu, błędów wykonawczych leżących po stronie instalatora lub wad instalacji
- Wady estetycznie nie mające wpływu na oddawanie energii do sieci
- Uszkodzenia wynikające z niespełnienia warunków w odniesieniu do środowiska roboczego lub zewnętrznych parametrów elektrycznych.
- Uszkodzenia systemu powstałe wskutek nieprawidłowości w infrastrukturze klienta.
- Uszkodzenia lub zniszczenia, w tym nieczytelność tabliczki znamionowej urządzenia czyniące niemożliwym zidentyfikowanie falownika (SN), określenia jego parametrów, wersji oprogramowania, właściwości, itp.

**WARUNKI REKLAMACJI.**

- Zgłoszenie reklamacyjne dla swojej ważności wymaga formy pisemnej – w tym celu konieczne jest wypełnienie Karty Reklamacyjnej z podaniem danych identyfikacyjnych urządzenia oraz opisem stwierdzonych problemów (w tym z podaniem kodów błędów wyświetlanych przez inwerter), a następnie przesłanie zgłoszenia na adres [serwis@afore.com.pl](mailto:serwis@afore.com.pl). Niedokonanie zgłoszenia w formie opisanej powyżej na standardowej Karcie Reklamacyjnej skutkuje brakiem przyjęcia zgłoszenia.
- Uprawnionym do zgłoszenia reklamacji jest Klient/Instalator, który dokonał zakupu urządzenia, zapłacił za nie oraz widnieje w bazie klientów Afore Polska.
- Do dwóch dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia następuje kontakt ze strony serwisu mający na celu przeprowadzenie wywiadu, dokonanie diagnozy zgłaszanego problemu oraz ewentualnego zdalnego rozwiązania problemu.
- W przypadku problemu, którego zdalne rozwiązanie nie jest możliwe konieczne jest zdemontowanie, zapakowanie i przygotowanie falownika do odbioru przez kuriera - falownik winien być zapakowany w oryginalne pudełko i zabezpieczony do transportu w sposób analogiczny z pierwotnym. Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu.
- Po potwierdzeniu gotowości do odbioru przygotowanego sprzętu Afore Polska umawia kuriera, który odbiera reklamowany inwerter.
- Serwis Afore Polska dokonuje diagnozy a następnie naprawy otrzymanego sprzętu w terminie do 5 dni roboczych liczonych od dnia następnego po dniu dostarczenia inwertera do serwisu.

W przypadku stwierdzenia wad fabrycznych/materiałowych urządzenia naprawa dokonywana jest w ramach gwarancji. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń, spowodowanych czynnikami za które Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności (patrz Wykluczenie odpowiedzialności gwarancyjnej) kosztami naprawy oraz transportu obciążony zostanie Zgłaszający.

- Afore Polska nie ponosi kosztów związanych z demontażem/ ponownym montażem falownika oraz jego przygotowaniem do wysyłki.
- Klient zobowiązany jest podczas odbioru falownika do sprawdzenia opakowania, a w przypadku stwierdzenia uszkodzeń zewnętrznych wizualne sprawdzenie sprzętu w obecności kuriera, a w razie potrzeby zgłoszenie uszkodzeń i spisanie stosownego protokołu. Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu.
- W przypadku niedopełnienia zobowiązania naprawy sprzętu w ciągu 5 dni roboczych lub gdy naprawa z ekonomicznego punktu widzenia jest nieuzasadniona Afore Polska zobowiązuje się do dostarczenia analogicznego urządzenia pod względem parametrów, czasu produkcji, wersji, itp.
- W przypadku trudności w określeniu przyczyn nieprawidłowego działania inwertera, niestandardowych objawów lub notorycznie powtarzających się mimo sprawdzenia w serwisie błędów konieczna może się okazać wizyta serwisu na miejscu instalacji w celu dokonania dodatkowej diagnozy. W przypadku stwierdzenia przyczyny nieleżącej po stronie falownika lub błędów w projekcie/wykonaniu instalacji kosztami serwisu (w tym dojazdu) obciążony zostanie zgłaszający.
- Do 5 dniowego czasu na naprawę serwisową nie wlicza się czasu potrzebnego na odesłanie inwertera.
- Afore Polska nie udziela żadnych rekompensat związanych z bezczynnością systemu fotowoltaicznego w trakcie trwania serwisu.

## **USŁUGI GWARANCYJNE**

- Serwis gwarancyjny obejmuje zdalne wsparcie techniczne realizowane przez serwis Afore Polska pod numerami telefonów podanymi na stronie [www.afore.com.pl](http://www.afore.com.pl) i serwisowanie sprzętu po przesłaniu go do siedziby Afore Polska.
- W razie awarii i zdiagnozowaniu wady falownika serwis Afore Polska dokonuje naprawy - w przypadku wady fabrycznej/materiałowej nie będącej skutkiem czynników stanowiących wyłączenie z gwarancji naprawa dokonywana jest na wyłączny koszt Afore Polska, w przeciwnym wypadku koszt naprawy i transportu ponosi Zgłaszający.

## **WSPARCIE ZDALNE**

Wsparcie zdalne oznacza przekazywanie informacji technicznych i porad związanych ze sprzętem Afore Polska drogą telefoniczną lub przez e-mail.

## **SERWIS SPRZĘTU**

W okresie gwarancji Afore Polska gwarantuje, że zakupiony sprzęt będzie:

- Naprawiany / wymieniany bezpłatnie w przypadku stwierdzenia wad materiałowych, produkcyjnych lub wykonania – z wyłączeniem przypadków określonych w punkcie Wykluczenie odpowiedzialności gwarancyjnej.
- Wymieniany bezpłatnie, jeśli jego parametry techniczne okażą się niezgodne z kartą katalogową.
- W przypadku nienaprawienia urządzenia w przeciągu 5 dni roboczych lub stwierdzeniu braku ekonomicznego sensu naprawy, Afore Polska wyśle zamiennik urządzenia na ustalony z klientem adres w ciągu 7 dni roboczych.
- Afore dostarczy zamiennik o takiej samej funkcjonalności (pod względem użyteczności, zgodności i domyślnej wersji oprogramowania), jak wadliwe urządzenie klienta.
- Zamiennik urządzenia dostarczony przez Afore Polska będzie objęty 12 miesięczną gwarancją od daty dostarczenia lub przez pozostały okres gwarancji pierwotnego produktu, w zależności od tego, który z tych okresów jest dłuższy.
- Po potwierdzeniu konieczności wymiany sprzętu Afore Polska zorganizuje wysyłkę wadliwego sprzętu i jego zamiennika w okresie gwarancji
- Po wymianie/naprawie wadliwego urządzenia, okres gwarancji nie biegnie od nowa, tylko kontynuowany jest dotychczasowy okres gwarancji.
- Strony wyłączają rękojmię oraz dochodzenie roszczeń za utracone korzyści w związku z wadliwością produktu.
- Niniejsza Gwarancja dotyczy wyłącznie podmiotów gospodarczych.