

## SOFARSOLAR Garantievoorwaarden voor Europa

Versie: 1.0, bijgewerkt 04.02.2021

### Geldende producten

Deze fabrieksgarantie geldt alleen voor de volgende producten, als deze in Europese landen zijn geïnstalleerd.

Product	Standaard garantieperiode (maanden)
SOFAR 1100TL-G3 ... 3300TL-G3	120
SOFAR 3KTLM-G3 ... 6KTLM-G2	120
SOFAR 3.3KTL-X ... 12KTL-X	120
SOFAR 10000TL-G2 ... 15000TL-G2	120
SOFAR 20000TL-G2 ... 33000TL-G2	120
SOFAR 50000TL ... 70000TL-HV	120
SOFAR 1100TL-G3 ... 3300TL-G3	120
SOFAR 3KTLM-G3 ... 6KTLM-G2	120
SOFAR 3.3KTL-X ... 12KTL-X	120
SOFAR 10000TL-G2 ... 15000TL-G2	120
SOFAR 20000TL-G2 ... 33000TL-G2	120
SOFAR 50000TL ... 70000TL-HV	120
HYD 3000-ES ... 6000-ES	60
HYD 5KTL-3PH ... 20KTL-3PH	60
HYD 3000-ES ... 6000-ES	60
HYD 5KTL-3PH ... 20KTL-3PH	60
ME 3000SP	60

## Garantieperiode

De standaard garantieperiode voor geldende SOFARSOLAR omvormers is 60 maanden (5 jaar) voor Batterij/Hybride Omvormers en 120 maanden (10 jaar) voor Zonne-omvormers vanaf de datum van aankoop (zie bovenstaande lijst). Onze eindklant moet de geldige aankoopfactuur voorleggen om de datum van aankoop te verifiëren.

Als onze eindklant de geldige aankoopfactuur niet kan tonen, bedraagt de standaardgarantieperiode voor SOFARSOLAR-omvormers 66 maanden (5,5 jaar) voor Batterij/Hybride Omvormers, en 126 maanden (10,5 jaar) voor Zonne-omvormers vanaf de productiedatum (gedefinieerd in het Serienummer van het product) van Shenzhen SOFARSOLAR Co., Ltd.

Onze eindklant kan ook een uitbreiding van deze SOFARSOLAR-standaardgarantie aankopen gedurende 60 maanden vanaf de fabricagedatum. Raadpleeg de prijslijst van SOFARSOLAR voor meer informatie.

## Garantievoorwaarden

In het geval dat er zich een defect voordoet in de omvormer tijdens de overeengekomen SOFARSOLAR-garantieperiode, meldt u de defecte omvormer met een korte foutbeschrijving bij onze service-hotline voor registratie en stuurt u uw garantiekaart per fax/e-mail naar onze service-afdeling om de garantieclaim te verwerken. U kunt ook contact opnemen met uw dealer (door SOFARSOLAR erkende dealer of distributeur) of installateur als uw toestel defect is.

Om een claim in te dienen onder de garantieperiodes van SOFARSOLAR, dient u ons de volgende informatie en documentatie van de defecte omvormer te bezorgen:

- Productmodel (b.v. SOFAR 20000TL)
- Productserienummer (bijv. SC1ES520E99001)
- Een kopie van de geldige aankoopfactuur
- Garantiekaart van de omvormer
- Foutmeldingen op het LCD-scherf (indien beschikbaar)
- Aanvullende informatie over het defect
- Gedetailleerde informatie over het gehele systeem (module, schema van het PV-systeem, enz.)
- Documentatie van eerdere claims/uitwisselingen (indien van toepassing)

Als de omvormer defect is terwijl hij onder de SOFARSOLAR garantieperiode valt, zal hij worden:

- Gerepareerd door SOFARSOLAR, of
- Gerepareerd ter plaatse, of
- Omgeruild met een refurbished omvormer die alle firmware-updates bevat

Als de omvormer moet worden omgeruild, is de resterende garantieperiode van toepassing op het vervangende toestel, d.w.z. de garantieperiode van het oorspronkelijke toestel loopt door. In dit

geval ontvangt u geen nieuwe garantiekaart, en wordt deze vervanging door SOFARSOLAR geregistreerd. Als de resterende garantieperiode minder dan 6 maanden bedraagt, krijgt u automatisch een garantieperiode van 6 maanden voor het vervangende apparaat.

De garantie omvat de kosten van arbeidskracht en materialen die nodig zijn om de omvormer weer foutloos te laten werken. Alle andere kosten, met name transportkosten, reis- en verblijfkosten van het personeel van SOFARSOLAR en de kosten van uw eigen personeel vallen niet onder de garantie. Bovendien vallen aanspraken op schadevergoeding voor directe of indirecte schade die door de defecte omvormer zijn ontstaan niet onder de garantie.

Defecte omvormers en onderdelen moeten teruggestuurd worden naar SOFARSOLAR, en ze moeten verpakt zijn in hun originele of gelijkwaardige verpakking voor transport.

SOFARSOLAR behoudt zich het recht voor om de garantieservice voor eindgebruikers te regelen en om derden in te schakelen voor het uitvoeren van garantieservices.

Alle garantiediensten zijn alleen gratis als de actie van tevoren met SOFARSOLAR is overeengekomen.

## **Omvang van de fabrieksgarantie**

Om de eindgebruikers van SOFARSOLAR een uitstekende service te bieden, worden alle erkende dealers of verdelers van SOFARSOLAR verzocht te reageren op uw garantieclaim. SOFARSOLAR zal tijdens de garantieperiode alle producten of onderdelen van het product vervangen waarvan bewezen is dat ze ontwerp- of fabricagefouten vertonen. Elk defect veroorzaakt door de volgende situaties zal niet gedekt worden door de garantie van de fabrikant (de dealers of distributeurs zijn verantwoordelijk en gemachtigd door SOFARSOLAR voor het volgende onderzoek):

- 1) "Garantiekaart" wordt niet teruggestuurd naar distributeur/dealer of SOFARSOLAR
- 2) Het product is gewijzigd, het ontwerp is veranderd of onderdelen zijn vervangen door onderdelen die niet door SOFARSOLAR zijn goedgekeurd
- 3) Er zijn wijzigingen aangebracht of reparaties uitgevoerd door een technicus zonder toestemming van SOFARSOLAR, of het serienummer of de zegels zijn verwijderd
- 4) Het product is onjuist geïnstalleerd of in gebruik genomen
- 5) U of een andere gebruiker de veiligheidsvoorschriften (VDE-normen of gelijkwaardig) niet heeft nageleefd
- 6) Het product is onjuist opgeslagen en beschadigd tijdens de opslag door de dealer of de eindgebruiker
- 7) Het defect is schade dat is ontstaan tijdens het vervoer (inclusief lakschade veroorzaakt door beweging binnen de verpakking tijdens het vervoer). Een claim voor dergelijke transportschade moet direct bij het vervoersbedrijf/verzekeringsmaatschappij worden ingediend zodra de container/verpakking is gelost en de schade is vastgesteld

- 8) U of een andere gebruiker hebben nagelaten de gebruikershandleiding, de installatiegids en/of de onderhoudsvorschriften na te leven
- 9) Het apparaat is onjuist gebruikt of misbruikt
- 10) Onvoldoende ventilatie van het toestel
- 11) De onderhoudsprocedures met betrekking tot het product zijn niet gevolgd tot een aanvaardbaar niveau
- 12) Het defect is veroorzaakt door overmacht (hevig of stormachtig weer, blikseminslag, overspanning, brand enz.)
- 13) De schade is alleen cosmetisch en heeft geen invloed op de werking van het toestel

Deze garantie doet geen afbreuk aan uw rechten op grond van de wettelijke wetgeving, met inbegrip van maar niet beperkt tot garantierechten ten opzichte van de verkoper, d.w.z. indien van toepassing rectificatie, vermindering van de prijs, ontbinding van de verkoop en schadevergoeding.

Alle aanspraken uit hoofde van of in verband met deze garantie zijn onderworpen aan de Chinese wet, Shenzhen is de exclusieve plaats van jurisdictie en alle geschillen uit hoofde van of in verband met deze garantie dienen ter arbitrage te worden voorgelegd aan de Zuid-Chinese Internationale Economische en Handelsarbitragecommissie. Deze garantie wordt verstrekt in aanvulling op andere rechten en rechtsmiddelen waarover een consument bij wet beschikt.

## **Garantieverlenging**

Voor SOFARSOLAR-omvormers kunt u een garantieverlenging aanvragen gedurende 60 maanden vanaf de productiedatum bij SOFARSOLAR door het serienummer en een kopie van de garantiekaart van het toestel te bezorgen. SOFARSOLAR kan elke aanvraag verwerpen die niet aan de datumvereiste voldoet. Garantieperiodes kunnen worden verlengd tot 10, 15, 20 of 25 jaar. Raadpleeg het garantieverlengingsformulier voor meer informatie.

Zodra de aankoop van de garantieverlenging verwerkt is, zal SOFARSOLAR het garantieverlengingscertificaat, dat de verlengde garantieperiode bevestigt, naar de klant sturen.

De meest recente informatie over de garantievoorwaarden en de lokale servicehotline kunt u vinden op onze website: [www.sofarsolar.com](http://www.sofarsolar.com)

## **Contacteer ons**

U kunt direct contact opnemen met ons professionele after-sales team:

Sofarsolar GmbH, Krämerstrasse 20, 72764 Reutlingen

Tel: +49 7121 31 767 30



Shenzhen Sofarsolar Co., Ltd.

Tel: +86 510 66902306

E-mail: [service@sofarsolar.com](mailto:service@sofarsolar.com)

Web: [www.sofarsolar.com](http://www.sofarsolar.com)