

WARUNKI GWARANCJI I SERWISU



- Inwertery **sieciowe**
- Inwertery **hybrydowe**

GLASS - MAL SYSTEM

NIP: 7382151172
ul. Biecka 21A
38-300 Gorlice

WARUNKI GWARANCJI I SERWISU

Glass-Mal Sp.z.o.o. jako oficjalny dystrybutor Afore New Energy Technology (Shanghai) Co., Ltd. w Polsce zapewnia szybką i skuteczną obsługę w przypadku awarii oraz świadczy usługi Wsparcia Technicznego.

PRODUKTY W OFERCIE:

Inwertery fotowoltaiczne sieciowe Afore (**seria HNS - jednofazowe, BNT - trójfazowe**)
Inwertery fotowoltaiczne hybrydowe Afore (**seria SL, SLP - jednofazowe, TH, THP - trójfazowe**)

OKRES GWARANCJI:

Gwarancja Afore New Energy Technology (Shanghai) Co., Ltd. wynosi:

- 10 lat dla inwerterów sieciowych 6 generacji oraz serii Aton (z możliwością odpłatnego przedłużenia do 15 lub 20 lat)
- 10 lat dla inwerterów hybrydowych serii SL/SLP, TH, THP (z możliwością odpłatnego przedłużenia do 15 lub 20 lat)

Rozpoczęcie gwarancji następuje w chwili przyłączenia instalacji fotowoltaicznej do sieci Operatora Systemu Dystrybucyjnego, lecz nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia inwertera przez Glass-Mal. W celu skorzystania z gwarancji należy przedstawić dowód zakupu z datą, numer seryjny urządzenia objętego gwarancją oraz ewentualnie poświadczenie płatności za przedłużenie gwarancji.

PRODUKT	DATA ROZPOCZĘCIA GWARANCJI	OKRES GWARANCJI
Inwertery hybrydowe	Rozpoczęcie gwarancji następuje w chwili przyłączenia instalacji fotowoltaicznej do sieci Operatora Systemu Dystrybucyjnego, lecz nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia inwertera przez Glass-Mal	120 miesięcy
Generacja 6, Seria ATON,	Rozpoczęcie gwarancji następuje w chwili przyłączenia instalacji fotowoltaicznej do sieci Operatora Systemu Dystrybucyjnego, lecz nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia inwertera przez Glass-Mal	120 miesięcy
Moduł monitoringu	Rozpoczęcie gwarancji następuje w chwili przyłączenia instalacji fotowoltaicznej do sieci Operatora Systemu Dystrybucyjnego, lecz nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia inwertera przez Glass-Mal	12 miesięcy
Moduł monitoringu + inwerter	Gwarancja na moduł monitoringu WiFi sprzedany z inwerterem	5 lat (60 miesięcy)



Informacja

Numer seryjny inwertera: T6205000xxxxxxx
Pierwsza cyfra występująca po literze, informuje o generacji produktu.
W tym wypadku jest to cyfra 6.

Ważne:



- **W okresie, gdy instalacja objęta jest gwarancją wykonawcy**, użytkownik zgłasza ewentualny problem do firmy wykonawczej (instalatorskiej), a firma jest zobowiązana do weryfikacji zgłoszenia. Jeśli firma instalatorska stwierdzi, że inwerter uległ uszkodzeniu, wykonuje zgłoszenie do firmy Glass-Mal (przekazując jednocześnie wszystkie niezbędne informacje).

- **Po wygaśnięciu okresu gwarancji udzielonej przez firmę wykonawczą** (instalatorską); w przypadku, gdy inwerter jest w okresie gwarancji udzielonej przez Afore New Energy Technology (Shanghai) Co., Ltd., użytkownik kontaktuje się bezpośrednio z firmą Glass-Mal.

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 wynikłe z niewłaściwego projektu systemu, błędów wykonawczych leżących po stronie instalatora lub wad instalacji.
- Wady estetyczne 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 identyfikację inwertera (SN), określenia jego parametrów, wersji oprogramowania, właściwości, itp.

WARUNKI REKLAMACJI

- Uprawnionym do zgłoszenia reklamacji jest Klient/Instalator, który dokonał zakupu urządzenia, zapłacił za nie oraz widnieje w bazie Klientów Glass-Mal.
- Zgłoszenie reklamacyjne dla swojej ważności wymaga formy pisemnej - w tym celu konieczne jest wypełnienie Karty Reklamacyjnej (załącznik nr 1) lub formularza zgłoszeniowego, który znajduje się na stronie www.glass-mal.com.pl (preferowana metoda).
Należy pamiętać, aby podać dane identyfikacyjne urządzenia oraz opis stwierdzonych problemów (w tym kody błędów wyświetlanych przez inwerter), a następnie przesłanie zgłoszenia na adres: serwis@glass-mal.com.pl.
Niedokonanie zgłoszenia w formie opisanej powyżej skutkuje brakiem przyjęcia zgłoszenia.
- Ważne aby Karta Reklamacyjna była podpisana w sposób czytelny przez osobę uzupełniającą. Brak podpisu i pieczętki (w przypadku firmy) może skutkować odmową przyjęcia urządzenia na serwis przez Glass-Mal.
- Maksymalnie do 5 dni roboczych (tydzień roboczy) od daty przyjęcia zgłoszenia następuje kontakt ze strony serwisu mający na celu przeprowadzenie wywiadu, dokonanie diagnozy zgłaszanego problemu oraz ewentualne zdalne rozwiązanie problemu.
- Serwis Glass-Mal przeprowadzi analizę inwertera. Brak, błędny lub niepełny opis usterki istotnie wpłynie na czas w procesie reklamacyjnym. Nie znalezienie usterki będzie wiązało się z odesłaniem inwertera do Klienta.
- W przypadku problemu, którego zdalne rozwiązanie nie jest możliwe, konieczne jest zdemontowanie, zapakowanie oraz wysyłka do serwisu stacjonarnego Glass-Mal na adres ul. Biecka 21a, 38-300 Gorlice. Przesyłka inwertera powinna być zabezpieczona do transportu. Glass-Mal nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu.
- Serwis Glass-Mal dokonuje diagnozy a następnie naprawy otrzymanego sprzętu w terminie do 10 dni roboczych liczonych od dnia następnego po dniu dostarczenia inwertera do serwisu. Natomiast nie ponosimy odpowiedzialności za wydłużenie okresu reklamacji w przypadku niepełnego lub niepoprawnego opisu usterki w formularzu zgłoszeniowym.

- W przypadku, gdy serwis Glass-Mal udostępni inwerter zastępczy, nie obowiązuje 10 dniowy czas naprawy.
- W przypadku stwierdzenia wad fabrycznych/materiałowych urządzenia, naprawa dokonywana jest w ramach gwarancji. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń, spowodowanych czynnikami za które Glass-Mal nie ponosi odpowiedzialności (patrz Wykluczenie Odpowiedzialności Gwarancyjnej) kosztami naprawy oraz transportu obciążony zostanie Zgłaszający.
- Firma Glass-Mal nie ponosi kosztów związanych z demontażem, ponownym montażem inwertera oraz wysyłką do serwisu Glass-Mal.
- Klient zobowiązany jest podczas odbioru inwertera 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. Glass-Mal nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu.
- W przypadku niedopełnienia zobowiązania naprawy sprzętu lub gdy naprawa z ekonomicznego punktu widzenia jest nieuzasadniona firma Glass-Mal zobowiązuje się do dostarczenia nie gorszego urządzenia pod względem parametrów.
- 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 inwertera lub błędów w projekcie/wykonaniu instalacji kosztami serwisu (w tym dojazdu) obciążony zostanie zgłaszający. O ewentualnej konieczności podjazdu zawsze decyduje serwis Glass-Mal.
- 10-cio dniowy czas na rozpatrzenie procedury serwisowej liczy się od dnia następnego po otrzymaniu przesyłki do dnia jej wysłania. Nie obejmuje on czasu oczekiwania na części oraz sytuacji niezależnych od serwisu.
- Serwis może odmówić wykonania oględzin inwertera w przypadku miejsca montażu uniemożliwiającego w sposób swobodny przeprowadzenia czynności serwisowych.
- Podczas prac serwisowych występuje niebezpieczeństwo porażenia prądem. Osoby nieupoważnione (Klienci) powinny zachować bezpieczny dystans minimum 2 metrów.



Ważne:

Glass-Mal nie udziela rekompensat!

USŁUGI GWARANCYJNE

- Serwis gwarancyjny obejmuje zdalne wsparcie techniczne realizowane przez serwis Glass-Mal pod numerami telefonów podanymi na stronie www.glass-mal.com.pl i serwisowanie sprzętu po przesłaniu go do siedziby Glass-Mal.
- W razie awarii i zdiagnozowaniu wady inwertera, serwis Glass-Mal dokonuje naprawy w przypadku wady fabrycznej lub materiałowej nie będącej skutkiem czynników stanowiących „Wykluczenie Odpowiedzialności Gwarancyjnej”. Naprawa dokonywana jest na wyłączny koszt firmy Glass-Mal.

WSPARCIE ZDALNE

Wsparcie zdalne oznacza przekazywanie informacji technicznych i porad związanych ze sprzętem pochodzącym z dystrybucji firmy Glass-Mal drogą telefoniczną lub e-mailową.

SERWIS SPRZĘTU

W okresie gwarancji Glass-Mal 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”.
- Glass-Mal dostarczy zamiennik o nie gorszej funkcjonalności jak wadliwe urządzenie Klienta.
- Po potwierdzeniu konieczności wymiany sprzętu zakupionego poprzez Glass-Mal należy zdemontować, zapakować i wysłać wadliwy sprzęt do serwisu Glass-Mal, który po stwierdzeniu braku możliwości naprawy inwertera, zobowiązany jest do wysłania zamiennika w okresie obejmującym gwarancję.
- W przypadku naprawy serwisowej lub wymiany urządzenia na zamiennik kontunowany jest dotychczasowy okres gwarancji.
- Strony wyłączają rękojmię oraz dochodzenie roszczeń za utracone korzyści w związku z wadliwością produktu.
- Serwis Glass-Mal świadczy usługi serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego. Usługi pogwarancyjne wyceniane są indywidualnie.

Procedura zgłaszania usterki inwertera przez firmę instalacyjną

Konieczne jest połączenie inwertera z internetem w celu szybszej diagnozy zdalnej.

W przypadku zaistnienia nieprawidłowości pracy instalacji PV zgłoszonej przez Klienta lub zaobserwowanej podczas montażu - w związku z kontaktem bezpośrednim ze sprzętem oraz największą doraźnie wiedzą na temat całej instalacji po zastosowaniu środków takich jak: pomiary elektryczne, oględziny instalacji, identyfikacja ew. błędów na inwerterze, analizy monitoringu itp. - firma instalatorska, w przypadku podejrzenia, że inwerter działa nieprawidłowo i jednoczesnej niemożności identyfikacji usterki inwertera (wg dotychczas nabytego doświadczenia), powinna nawiązać kontakt ze Wsparciem Technicznym w celu wstępnej konsultacji i zaplanowania kolejnych etapów postępowania serwisowego.

Jeśli na podstawie w/w czynności padnie wstępna diagnoza, że uszkodzony jest inwerter, należy wypełnić formularz (patrz: załącznik), podając wszystkie potrzebne dane odnośnie instalacji, zachowania inwertera, danych adresowych i kontaktowych itp.

Wsparcie Techniczne Glass-Mall, na podstawie przekazanych danych definiuje, czy przyczyną niepoprawnej pracy jest inwerter, czy któryś z pozostałych komponentów instalacji. Jeśli jest to wina inwertera, Glass-Mall wszczyną procedurę (patrz: Warunki Gwarancji) i decyduje o sposobie serwisowania:

- odesłanie urządzenia do naszej siedziby (Serwis Stacjonarny),
- zdalna naprawa (jeśli jest możliwa).

W obydwu przypadkach, Serwis Stacjonarny dokonuje kolejnego etapu diagnozy zaistniałego problemu. W przypadku ewidentnej usterki inwertera postępuje standardowo wg Warunków Gwarancji.

W przypadku gdy, inwerter został uszkodzony w wyniku nieprawidłowego montażu lub użytkowania, naprawa nie podlega gwarancji, a koszty serwisu / wymiany pokrywa firma instalatorska. W takich okolicznościach, przed przystąpieniem do działań naprawczych serwis Glass-Mal przesyła firmie instalatorskiej szacunkowy koszt do akceptacji. Serwis Glass-Mal nie podejmuje działań naprawczych bez powyższej akceptacji.

Natomiast, jeśli podczas diagnozy i testów inwertera okaże się, iż inwerter pracuje prawidłowo, firma instalatorska może zostać obciążona kosztami transportu oraz kosztami roboczogodziny serwisanta.

Aby umożliwić nam jak najdokładniejsze zdiagnozowanie i zastosowanie odpowiednich działań do zgłaszanego problemu, podczas zgłaszania do nas usterki zakupionego od naszej firmy sprzętu, na adres **serwis@glass-mal.com.pl** lub za pomocą formularza na stronie internetowej należy podać:

1. Dane adresowe

- Dokładny adres instalacji wraz z kodem pocztowym oraz numerem tel. do właściciela / użytkownika instalacji.
- Nazwę projektu (jeżeli dotyczy) oraz pełną nazwę firmy instalacyjnej.

2. Dane inwertera

- Model inwertera: (zaczynający się od HNS, BNT, AF) np. BNT005KTL, HNS3000TL-1., AF5K-THP
- Numer seryjny inwertera (16 znaków pod kodem kreskowym, zaczynający się od literki S lub T, znajduje się na ścianie inwertera) np. T6205000xxxxxxx.
- Numer seryjny modułu wifi (10 cyfr znajdujących się na zewnętrznym module wifi) np. 3514xxxxxx.

3. Dane instalacji

- Rodzaj instalacji (dachowa czy naziemna) wraz z liczbą modułów na poszczególnych stringach, dokładna nazwa modelu modułów PV i moc lub ich karta katalogowa, kierunek modułów na poszczególnych stringach.
- Szczegółowy opis zgłaszanej usterki (zachowanie inwertera, zachowanie diod sygnalizacyjnych na inwerterze, nr softów HMI i DSP, kod błędu (błędów) jeśli błąd występuje, napięcia DC poszczególnych stringów najlepiej na otwartej pętli z pomiarów oraz z odczytu z wyświetlacza, napięcia AC z pomiarów oraz z odczytu z wyświetlacza) i inne fakty pomocne przy diagnozie (np. dokumentacja foto / video).
- Czy instalacja posiada monitoring na stronie Solarman.
- Przybliżona data uruchomienia instalacji oraz wystąpienia usterki.
- Jeśli sprawa dotyczy produktów GNE zgodnie z warunkami gwarancji: Numery seryjne Beebox / Beehive + Swarm i optymalizatorów Honeybee oraz mapa rozmieszczenia poszczególnych numerów optymalizatorów na dachu / gruncie w tej instalacji. Jeśli instalacja posiada monitoring na stronie afore.gnetek.com prosimy o podanie nazwy instalacji.



Przed zgłoszeniem należy upewnić się, że przyczyną nieprawidłowego działania nie są nieprawidłowości w instalacji, zbyt wysokie lub zbyt niskie napięcia AC i DC lub ich całkowity brak, chwilowy lub długotrwały brak sygnału wifi, nieprawidłowo dobrany sprzęt, montaż niezgodny z instrukcją obsługi, warunki atmosferyczne itp. Powyższe dane proszę zamieścić w karcie reklamacyjnej.

Pamiętaj!

Karta gwarancyjna dotyczy pojedynczego inwertera, zatem ewentualne zgłoszenie gwarancyjne dwóch lub większej ilości sztuk inwerterów powinno zostać dokonane na osobnych formularzach.

W razie pytań pozostajemy do dyspozycji pod adresem serwis@glass-mal.com.pl

Data zgłoszenia:

KARTA REKLAMACYJNA

* Kartę należy uzupełnić czytelnie drukowanymi literami

1. Dane adresowe

Dane firmy instalacyjnej	Adres instalacji
Nazwa firmy:	Nazwa firmy:
Adres:	Adres:
Kod pocztowy, Miasto:	Kod pocztowy, Miasto:
Email:	Email:
Nr tel.:	Nr tel.:
Nazwa projektu (jeśli dotyczy)	

2. Dane inwertera

Model inwertera																																									
Nr. seryjny urządzenia (z naklejki)	Nr. seryjny WiFi (z naklejki)																																								
<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																					<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																				

3. Dane baterii

Model baterii i sposób podłączenia																				
Nr. seryjny urządzenia (z naklejki)																				
<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																				

Opis usterki / zachowanie urządzeń / spostrzeżenia / okoliczności wystąpienia usterki

4. Dane instalacji

Wersja oprogramowania urządzenia (z wyświetlacza lub monitoringu)											
HMI						DSP					
Liczba modułów na poszczególnych stringach											
MPPT A (PV1)				MPPT B (PV2)				MPPT C (PV3)			
S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Kierunek zamontowanych modułów				Kierunek zamontowanych modułów				Kierunek zamontowanych modułów			
Model użytych modułów											
Napięcia DC na poszczególnych MPPT											
MPPT A (PV1)				MPPT B (PV2)				MPPT C (PV3)			
Rodzaj instalacji											
<input type="checkbox"/> Dachowa						<input type="checkbox"/> Naziemna					
Napięcia AC na poszczególnych fazach											
L1, L2, L3 - pomiar z miernika Ua, Ub, Uc - odczyt z wyświetlacza inwertera R, S, T - odczyt z monitoringu Solarman											
Faza 1			Faza 2			Faza 3					
L1	Ua	R	L2	Ub	S	L3	Uc	T			
Kody błędów inwertera											
Norma / Państwo											
Czy instalacja posiada monitoring Solarman?											
<input type="checkbox"/> Tak						<input type="checkbox"/> Nie					
Przybliżona data montażu urządzeń oraz wystąpienia awarii											

Uwaga: Osoba wypełniająca formularz oświadcza, iż zawarte w nim dane są zgodne ze stanem faktycznym.



Wsparcie Serwisowe
serwis@glass-mal.com.pl

Przemysław **Sekuła**

|  p.sekula@glass-mal.com.pl

|  +48 570 895 925

Dominik **Dygoń**

|  d.dygon@glass-mal.com.pl

|  +48 570 743 823

Arkadiusz **Hyziak**

|  a.hyziak@glass-mal.com.pl

|  +48 534 079 021

Seweryn **Wójcikiewicz**

|  s.wojcikiewicz@glass-mal.com.pl

|  +48 531 798 935

GLASS - MAL SYSTEM

NIP: 7382151172
ul. Biecka 21A
38-300 Gorlice