

Bedingungen und Konditionen für den Service

(1) Produktabdeckung: Einschließlich Deye-Wechselrichter, Deye-Überwachungsgerät, Deye-Überwachungssoftware.

(2) Abgedeckte Länder und Regionen: alle Länder und Regionen, einschließlich der chinesischen Sonderverwaltungszone Hongkong, der Sonderverwaltungszone Macao und Taiwan, aber nur das chinesische Festland.

(3) Garantieanspruch: Im Allgemeinen muss Seriennummer(S/N) angegeben. Garantie in Anspruch nehmen. Die Garantiezeit beträgt 5 Jahre ab dem Datum der Installation und nicht mehr als 5,5 Jahre ab dem Datum der Lieferung vom Deye-Werk.

(4) Bitte bewahren Sie die Originalrechnung oder den Kaufbeleg sorgfältig auf. Kunden müssen sie bei Bedarf für Garantieansprüche vorlegen.

(5) Gültigkeit der Garantieverpflichtung: Streng nach Maßgabe des mit Deye unterzeichneten Kaufvertrags.

1. Deye Serviceverpflichtung

(1) Die Service-Hotline lautet +86 57486120560 und bietet allgemeine Anfragen, technische Unterstützung usw.

(2) Service-E-Mail-Adresse: service@deye.com.cn. Customers kann auch direkt mit dem Deye-Service-Mitarbeiter Kontakt aufnehmen.

(3) Garantiezeit und Servicemodus. Wir bieten verschiedene Servicelösungen für verschiedene Produkte an, siehe Details in der Tabelle unten.

Kategorie	Beschreibung / Bewertung	Garantie Zeitraum	Service-Modus	Bemerkung
PV-Netz-Wechselrichter	≤ 110KW	5 Jahre	Kundenaustausch , Rückgabe defekter Geräte zu Deye	Deye ordnen Ersatzteil austausch
	110KW	5 Jahre	Vor-Ort-Dienst	
Hybrid-Wechselrichter	3.6/5/7.6/8kW	5 Jahre	Kundenaustausch , Rückgabe defekter Geräte zu Deye	Deye arrangieren Ersatzteil austausch
	3.6/5/7.6/8kW	5 Jahre	Vor-Ort-Dienst	
	5/6/8/10/12kw	5 Jahre	Kunden ersetzen, fehlerhafte Geräte zurück an Deye	Deye organisiert den

				Ersatzteil austausch
	5/6/8/10/12kw	5 Jahre	Vor-Ort-Dienst	
Hybrid- Wechselrichter	3/3.6/5/6kw	5 Jahre	Kunden ersetzen, fehlerhafte Geräte zurück an Deye	Deye organisiert den Ersatzteilaustausch
	3/3.6/5/6kw	5 Jahre	Vor-Ort-Dienst	
	12/14/16kw	5 Jahre	Kunden ersetzen, fehlerhafte Geräte zurück an Deye	Deye organisiert den Ersatzteilaustausch
	12/14/16kw	5 Jahre	Vor-Ort-Dienst	
	20/25/30/40/50kw	5 Jahre	Kunden ersetzen, fehlerhafte Geräte zurück an Deye	Deye arrangieren Ersatzteilau stausch
	20/25/30/40/50kw	5 Jahre	Vor-Ort-Dienst	
Mikro- Wechselrichter	0,3~2KW	10 Jahre	Kundenaustausch, Rückgabe defekter Geräte zu Deye	Deye vermittelt Ersatzteile eplacement
	0,5~2KW	10 Jahre	Vor-Ort-Dienst	
Zubehör für Wechselrichter	Halterung, Lüfter.	2 Jahre	Der Kunde ersetzt das Zubehör	
Ausrüstung zur Leistungskontrolle	Begrenzer	2 Jahre	Kundenaustausch , Rückgabe defekter Geräte zu Deye	Deye ordnet Ersatz an
Überwachungsger ät	Wifi-Stecker/ GPRS-Stecker	5 Jahre	Entfernte technische Unterstützun gsdienst	Deye ordnen Ersatz
Überwachungssyst em	/	2 Jahre	Fernservice	Nur Service für das System anbieten gekauft

Hinweis: Wenn die Garantiezeit im Kundenauftrag angegeben wurde, gilt die Garantiezeit für den Kundenauftrag.

(4) Installation und Inbetriebnahme: Deye bietet keinen Installationservice und Vor-Ort-Debugging-Service für Überwachungsgeräte an. Deye kann einen Vor-Ort-Inbetriebnahmeservice für große Anlagen anbieten (WechselrichterKapazität 500kW).

2. Verpflichtung zur Reaktionszeit

2.1 Technischer Fernwartungsdienst

- (1) Bieten Sie technischen Fernsupport an.
- (2) Antwort innerhalb einer Stunde nach Eingang der telefonischen Anfrage eines Kunden. Antwort innerhalb von 10 Stunden nach Eingang der Anfrage per E-Mail vom Kunden.

2.2 Reaktion des Außendienstes

Wenn der Vertrag eine Außendienstverpflichtung vorsieht, wird Deye entsprechend dem Vertrag reagieren.

2.3 Ersatzteilergänzungsprogramm

- (1) In Übereinstimmung mit dem Verkaufsrekord hat Deye eine sichere Menge an Ersatzteilen in jedem Ersatzteilzentrum sichergestellt. Dies half uns, eine schnelle Reaktion auf den Ersatzteilbedarf aufzubauen.
- (2) Wenn die vereinbarte Garantiezeit (5 Jahre Standard-Werksgarantie oder Garantieverlängerung) abgelaufen ist, kann Deye dem Kunden immer noch Ersatzteile anbieten, wobei der Preis den vorherigen Bestellpreis des Vertrages nicht überschreiten darf. Kunden sind berechtigt, jedes Produkt zu bestellen.

Ersatzteil von Deye. Wir bieten Ersatzteile zu einem angemessenen Preis an, um eine stabile Leistung der Deye-Produkte zu gewährleisten.

(3) Wenn Deye die Produktion eines Produkts oder Zubehörs einstellt, informiert Deye den Direktkäufer formell mit einer Vorlaufzeit von mindestens 6 Monaten.

4. Frachtkosten

(1) Deye übernimmt die Frachtkosten für Produkte unter Garantie. Der Kunde übernimmt die anfallenden Zollabfertigungskosten.

(2) Der Kunde übernimmt die Frachtkosten und andere damit verbundene Kosten für abgelaufene oder ungültige Garantieprodukte.

5. Sonstige wichtige Hinweise

(1) Kunden können Deye per Telefon, Fax und E-Mail kontaktieren. Die Kunden müssen die folgenden Informationen für Garantieansprüche angeben:

1) Produktmodell, Seriennummer.

2) Angaben zur Systemkonfiguration (Paneele pro Strang, Anzahl der Stränge, Parallel- oder Reihenschaltung, Netzkategorie, Netzspannung, Netzfrequenz).

3) Fehlerbeschreibung (Fehlermeldung oder Fehlercode auf dem LCD-Display. Bilder, oder andere Fehlerinformationen)

Hinweis: Deye behält sich das Recht vor, die Garantieansprüche ohne die notwendigen Informationen abzulehnen. In diesem Fall ist der Kunde für den Verlust oder andere Folgen verantwortlich.

(2) Kostenloser Garantieservice wird für Produkte mit gültiger Garantie gewährt. Ausgeschlossen von der Garantie sind Schäden aufgrund von:

- Brechen des Produktsiegels / Öffnen des Gehäuses ohne Erlaubnis von Deye

- Transportschäden

- Falsche Installation oder Inbetriebnahme; z. B. falsche DC- oder AC-Polverdrahtung/Verbindung, lose DC- oder AC-Polverdrahtung/Verbindung, die zur Beschädigung des Wechselrichters führen.

- Nichtbeachtung des Benutzerhandbuchs, der Installationsanleitung und der Wartungsvorschriften

- Unerlaubte Modifikationen, Änderungen oder Reparaturversuche
- Falsche Verwendung oder unsachgemäße Bedienung
- Unzureichende Belüftung des Geräts
- Nichteinhaltung der geltenden Sicherheitsvorschriften
- Höhere Gewalt (z. B. Blitzschlag, Überspannung, Sturm, Feuer)

Bei Produkten mit ungültiger Garantie würde Deye Servicegebühren für den Service berechnen, z. B. Kosten für Ersatzteile und Arbeitskosten für Produkte. Oder entsprechend dem Wartungsvertrag, wenn ein Wartungsvertrag abgeschlossen wurde.

(3) Die oben genannten Bedingungen (zusammen mit der Garantiekarte in der Produktverpackung und den beigefügten Garantiedokumenten) haben alle Verantwortlichkeiten für die von Deye verkauften Produkte beschrieben, die andere offensichtliche und angedeutete Garantien ausschließen. Ohne eine formelle Bestätigung des Dokuments ist Deye nicht verantwortlich für jegliche Verantwortung, die über diese Garantiezeit hinausgeht. Wenn das Produkt während der Garantiezeit in Gebrauch ist, beschränkt sich die Verantwortung von Deye auf den Austausch und die Reparatur gemäß den Garantiebedingungen, ohne weitere Zusicherung, Verpflichtung oder Verantwortung. Wenn das Gesetz es vorschreibt, wird Deye im Einklang mit dem Gesetz handeln.

(4) Für OEM-Produkte gelten diese Garantiebedingungen nicht. Die Garantie für OEM-Produkte sollte mit dem Vertrag übereinstimmen.

Bitte beachten Sie: Deye behält sich das letzte Erklärungsrecht zu dieser Serviceverpflichtung vor.