

Záruční a servisní podmínky

Závazné (předložené) pro poskytnutí pevných poprodejních služeb (servisu)

Danfoss Solar Inverters nabízí našim zákazníkům pevný poprodejní servis. Servis považujeme za součást našeho inverterového (měničového) rozhodnutí (splnění závazku), aby byl zákazník plně uspokojený. Toto zahrnuje kompetentní poradenskou tel.linku a možnosti opravárenského servisu.

Danfoss je již dlouhá léta znám svými vynikajícími schopnostmi opravárenského servisu. Naši servisní partneři i technici jsou zkušení a dobře proškolení a schopní práce na síti, co se týče solárního inverterového trhu.

Záruční podmínky šité na míru

Danfoss Solar Inverters nabízí různé stupně záručních podmínek v závislosti na potřebách každého zákazníka. Kromě standardní záruční doby můžeme poskytnout rozšířenou záruku až 10 let na invertory.

Pevná podstata vzájemně prospěšné spolupráce

Účelem tohoto dokumentu o záručních a servisních podmínkách je poskytnout vzájemně prospěšnou bázi, jak společnými silami poskytnout neoptimálnější servis. Proto také dáváme svolení zákazníkovi vypracovat podmínky (požadavky), jak oznamovat případy našemu servisnímu oddělení. Naším záměrem je vypracovat vše tak dostupné, aby bylo možno provádět servis co neoptimálněji.

Záruční podmínky

Produkty, kterých se záruka týká:

UniLynx Inverters:	60 měsíců
TripleLynx Inverters:	60 měsíců
ComLynx monitorovací produkty:	24 měsíců
Náhradní díly a vyměnitelné moduly:	24 měsíců

Prodloužená záruka

V průběhu 12 měsíců po fakturovacím datu může cílový zákazník pořídit (nakoupit?) od 5leté prodloužené záruky až do 10 let. Ceny prodloužené záruky jsou uvedené v ceníku Danfoss Solar Inverters.

Záruční pokrytí (co je kryto)

Danfoss Solar Inverters ručí za produkty, včetně zabudovaných příslušenství, že nejsou z defektního materiálu, stejně jako za řemeslné zpracování, na výše uvedenou záruční dobu, od data fakturace.

Tyto podmínky, na žádost Danfossu, zahrnují opravu nebo výměnu produktu nebo dílčí sestavu produktu od Danfoss Solar Inverters, na který se záruka vztahuje.

Pro vymezení záruční doby by měl na žádost Danfoss Solar Inverters cílový zákazník poslat kopii faktury nebo faktury o prodloužené záruce/certifikát o prodloužené záruce na zákaznickou linku Danfoss Solar Inverters.

Případy, na které se nevztahuje záruka

Přímé či nepřímé poškození a reklamace plynoucí z následujícího, nejsou kryty Standardními záručními podmínkami Danfoss Solar Inverters:

- nesprávná instalace, zplnomocněné (pověřené) nebo nevhodné používání zařízení
- používání produktu mimo jeho specifikaci
- úpravy, prováděné na výrobku
- neautorizované opravy výrobku
- poškození, způsobené transportem
- vrácení špatného produktu v neautorizovaném obalu
- nedostatečná ventilace produktu
- poškození, způsobená vnějším nárazem (např.vysoké napětí, úder blesku, požár, hrubé zacházení, apod.)

Servisní podmínky

Jestliže se výrobek v záruční době poškodí, servis a oprava bude následující:

-tel.linka Danfoss Solar Inverters je vždy počátečním bodem, pokud je vyžadován servis. Poradenská linka najde nejvhodnější řešení pro řešení záležitosti.

-Servis Výměny: jestliže poradenská linka zjistí, že je třeba invertor vyměnit, bude nový poslán do 24 hodin.

-Místní Servis: jestliže servis nebude moci být řešen Poradenskou linkou nebo Servisem Výměny,záležitosti se chopí náš Místní Servis tým, který začne pracovat do 24 hodin.

Poradenská linka

Počáteční bod servisní podpory

Poradenská linka Danfoss Solar Inverters je počátečním bodem jakéhokoli případu k servisu. Poradenská linka obdrží telefonát, zprostředkuje servis a dá na vědomí volajícímu, až bude servis kompletně dokončen.

Reakční čas (čas odezvy)

Případy nahlášené telefonicky nebo mailem ve všední dny v úředních hodinách budou uzavřeny telefonní asistentkou nebo zařízením servisu.

Případy mimo úřední hodiny budou vyřízeny následující pracovní den.

Jazyk

Poradenská linka je schopná asistovat v angličtině, němčině, španělštině, francouzštině, a italštině.

Dostupnost

Informace a úřední hodiny najdete v příloze 1

Informace od volajícího na Poradenskou linku

Nahlašování případů volajícího (instalátor/montér,distributor),na Poradenskou linku musí obsahovat následující:

- kompletní typ a sériové číslo (22 čísel)
- podrobnosti o volajícím (jméno, telefon, e-mail)
- datum instalace
- datum, kdy byl problém poprvé spatřen
- popis problému a vadné kódy
- specifická informace o přístupu a servisu k instalačním stanovištím (prostorům)
- podrobnosti ke kontaktu (jméno, adresa, telefon, mobil, e-mail)
- podrobnosti k instalačnímu místu (jméno, adresa, telefon, mobil, e-mail)

Jestliže nebudou dodány všechny potřebné informace, když je případ nahlašován, nemůže být zaručena včasná reakční doba.

Informace z Poradenské linky volajícímu

Volajícímu bude oznámena návštěva místního servisního týmu, během 5 pracovních dnů po návštěvě. Charakter informace bude následovat fakturou během 10 pracovních dnů.

Faktura bude obsahovat následující informace:

- číslo případu (krabice)
- kompletní typ a sériové číslo (22 čísel) fakturovaného produktu
- přehled s cenou pro:dopravu,
:servisní dobu,
:použité komponenty

-záruční krytí nákladů

Servis výměny

Jestliže Poradenská linka zjistí, že je potřeba inverter vyměnit, zařídí výměnu produktu během 24 hodin k Servisnímu Partnerovi či montérovi (instalátorovi), který inverter nainstaluje. Vadný produkt bude Danfoss Solar Inverters odeslán k opravě v průběhu 10 dnů.

Jestliže je sjednána výměna produktu, vadný produkt musí být vrácen v originálním balení (obalovém materiálu od nového výrobku) nového výrobku. Pokud bude použit jiný obalový materiál, bude výrobek odmítnut.

Místní servis

Čas odezvy

Pokud servis nemůže být řešen poradenskou linkou nebo Výměnným Servisem, tohoto úkolu se zhostí náš Místní Servisní tým, který zahájí práci během 24 hodin.

Způsobilost (kvalifikace)

Komunikace bude vedena v angličtině, němčině nebo v místním jazyce. Všichni servisní technici budou z ISO 9000 certifikované společnosti v rámci Danfoss servisní služby.

Podmínky přístupu, které musí volající splňovat

Aby mohl servisní technik provést servis výrobku, je nutno, aby volající zajistil dostatečný místní přístup. To zahrnuje lešení v případě instalace, která se nedá provádět ze země. V případě nedostatečného přístupu při instalaci je fakturován volajícímu extra příplatek.

Schválení opravy mimo záruku

V případě, že je nahlášena závada v instalaci, která nesouvisí s invertorem, nebo je mimo záruku, DSIH bude fakturovat přidruženou částku (příplatek) volajícímu. V těchto případech bude DSIH požadovat po volajícím podpis na formuláři „Schválení opravy mimo záruku“ a vrátit tento formulář faxem předtím, než bude uskutečněn místní servis.

Příloha 1 –

Danfoss Solar Inverters Poradenská linka – kontaktní informace a úřední hodiny v každém jazyce:

Můžete si vybrat jakýkoli jazyk Poradenské linky podle zeměpisného umístění instalace invertoru

Anglický jazyk:

Tel. +45 7488 1349

e-mail: inverter-hotline@danfoss.com

úřední hodiny: po-čt : 0800-1600

pá: 0800-1500

Německý jazyk:

Tel.+49(0) 69 366 016 18

e-mail: inverter-hotline@danfoss.com

úřední hodiny: po-čt : 0800-1600

pá: 0800-1500

Španělský jazyk:

Tel. +34 91 383 0455

e-mail:comercial@iac-sl.es

úřední hodiny: po-pá : 0830-1730

Italský jazyk:

Tel. 800 00 50 88

e-mail: inverter-hotline@danfoss.com

úřední hodiny: po-pá: 0830-1800

Francouzský jazyk:

Tel. 820 20 10 43

e-mail: inverter-hotline@danfoss.com

úřední hodiny: po-čt: 0900-1730

pá: 0900-1630