
Standardgarantie von Solax Power für Smart EV Ladegeräte

Diese Garantiebedingungen gelten für die Erstinstallation von Solax Power Produkten. Der Garantieinhaber ist der erste und ursprüngliche Eigentümer der installierten Solax Waren/Produkte und ist nicht übertragbar.

Diese Garantie regelt die Reparatur und den Ersatz von SolaX Power EV Ladegeräten. Verbraucher, die einen Anspruch im Rahmen dieser Garantierichtlinie geltend machen wollen, müssen sich an die hierin festgelegten Verfahren und Anforderungen halten. SolaX Power Co Ltd („Solax“) kann nach eigenem Ermessen die Reparatur oder den Austausch von EV Ladegeräten ablehnen, die nicht in Übereinstimmung mit den Bedingungen zurückgegeben wurden.

1. Umfang der Garantie

(a) Die Verbraucher haben ein Recht darauf:

(i) Sich bei Garantieansprüchen an die offiziellen Solax Händler/Installateure wenden;

(ii) auf einen Ersatz der Ware bei einem größeren Fehler auf Kosten von Solax;

(iii) die Waren auf Kosten von Solax reparieren oder ersetzen zu lassen, wenn die Produkte nicht von akzeptabler Qualität sind und es sich nicht um einen schweren Fehler handelt;

(b) Die Garantie umfasst die Kosten für Arbeit und Material, die notwendig sind, um eine einwandfrei funktionierende Ware wiederherzustellen. Alle anderen Kosten, insbesondere Transport-, Reise- und Unterbringungskosten des Solax Personals sowie die eigenen Kosten des Kunden sind nicht in der Garantie enthalten. Darüber hinaus sind Ansprüche auf Ersatz direkter oder indirekter Schäden, die sich aus den defekten Produkten ergeben, nicht von der Garantie gedeckt.

2. Garantiezeit

(a) Die Standardgarantiezeit für Solax EV Ladegeräte beträgt 3 Jahre;

(b) Die Garantie gilt ab dem Datum des Rechnungsbegins, 6 Monate nach dem Produktionsdatum oder ab dem Tag des erfolgreichen Abschlusses der Inbetriebnahme, je nachdem, was früher erfolgt;

(c) Eine verlängerte Garantiezeit von zusätzlichen 24 Monaten kann bis zu 12 Monate nach Beginn der Garantiezeit erworben werden;

(d) Reparatur- und Ersatzleistungen gelten nur für Waren, die sich innerhalb der Garantiezeit oder der verlängerten Garantiezeit befinden, falls zutreffend.

3. Garantieansprüche

(a) Vorbehaltlich der Bedingungen dieser Garantie werden alle Waren, die innerhalb der Garantiezeit ausgetauscht werden müssen, durch ein neues oder überholtes Produkt ersetzt.

(b) Damit ein Ersatz im Rahmen dieser Vereinbarung erfolgen kann, müssen SolaX auf Anfrage die folgenden Informationen und Dokumente zur Verfügung gestellt werden:

(i) Das Modell der Waren;

(ii) Die Seriennummer der Waren;

(iii) Fehlercode;

(iv) Einzelheiten zum Defekt;

(v) Kopie der Original-Kaufrechnung;

(vi) Gültiger Garantieschein;

(vii) Detaillierte Informationen über das gesamte System (z. B. Systemschema); und

(viii) Alle Dokumente über frühere Ansprüche, Reparaturen oder Ersatz (falls zutreffend).

(c) Die Verbraucher und/oder Installateure müssen sich an das SolaX Power Kundendienstzentrum wenden, um einen Antrag auf Ersatz der Ware im Rahmen der Garantie zu stellen. Ein Standardweg zur Lösung eines Tickets ist normalerweise innerhalb von 7 Arbeitstagen (Servicetechniker oder Ersatzteilversand). Die Kontaktinformationen lauten wie folgt:

E-Mails:

support@solaxpower.com.au (Australien und
Neuseeland) service.eu@solaxpower.com (Europa)
info@solaxuk.co.uk (Vereinigtes Königreich)
info@solaxpower.com (USA)

service@solaxpower.com (Andere Länder)

(d) Sollten die von den Verbrauchern gelieferten Informationen unzureichend sein, behält sich SolaX das Recht vor, ihre Anträge auf Umtausch der Waren abzulehnen.

4. Verfahren nach Einreichung eines Garantieantrags

Die Verantwortlichkeiten von SolaX

(a) Nach Erhalt eines Garantieanspruchs wird Solax versuchen, die Probleme mit Hilfe des Verbrauchers zu lösen.

(b) Sollte das Problem nach dem Versuch, es mit Hilfe des Verbrauchers zu lösen, weiterhin bestehen, wird SolaX dem Verbraucher eine Fallnummer zuteilen. Diese Nummer wird als Referenz für alle Mitteilungen in Bezug auf den Anspruch verwendet.

(c) Nachdem der Verbraucher die Fallnummer erhalten hat, muss der Installateur, wenn er feststellt, dass die Ware fehlerhaft ist, Solax oder dem Verbraucher die in Klausel 3(b) genannten Informationen zur Verfügung stellen. Solax versendet dann die Ersatzware innerhalb von sieben (7) Werktagen an die vom Verbraucher angegebene Adresse oder an die Adresse des Installateurs.

(d) Innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach Erhalt der ersetzten Waren muss der Verbraucher/Installateur die angeblich fehlerhaften Waren in demselben Verpackungsmaterial wie die Ersatzwaren an SolaX zurücksenden.

(e) Die verbleibende Garantiezeit für die ursprünglich gekaufte Ware wird auf die Ersatzware übertragen.

5. Die Verantwortlichkeiten des Installateurs

- (a) Für den Austausch der defekten Ware und die Wiederinbetriebnahme muss ein qualifizierter Installateur beauftragt werden.
- (b) Im Falle eines Geräteausfalls oder einer Störung ist es die Aufgabe des Installateurs, direkt mit dem SolaX Power Kundendienstzentrum zusammenzuarbeiten, um den Austausch von Geräten, die nicht defekt sind, zu begrenzen.
- (c) Sollte die Ware als fehlerhaft eingestuft werden und für einen Garantieanspruch in Frage kommen, muss der Installateur SolaX die erforderlichen Informationen gemäß Klausel 3(b) zur Verfügung stellen und eine Fallnummer für die fehlerhafte Ware erstellen.
- (d) Nach Erhalt der ersetzten Waren wird der Installateur die ersetzten Waren installieren.
- (e) Innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach Erhalt der ersetzten Ware muss der Installateur die angeblich fehlerhafte Ware in demselben Verpackungsmaterial wie die ersetzte Ware an SolaX zurücksenden.
- (f) Alle fehlerhaften Waren müssen an die von Solax angegebene Adresse geschickt werden.

6. Ausschlüsse von der Garantie

- (a) Wird für andere Zwecke als zum Aufladen eines Elektrofahrzeugs verwendet.
- (b) Unsachgemäßer oder nicht vorschriftsmäßiger Gebrauch.
- (c) Unsachgemäße Installation, Inbetriebnahme oder Betrieb. (entgegen den Anweisungen im Installationshandbuch, das mit jedem Produkt geliefert wird)
- (d) Ereignisse höherer Gewalt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Gewitter und Überschwemmung.
- (e) Installation in einer korrosiven Umgebung.
- (f) Beschädigung während des Transports.

- (g) Unbefugte Reparaturversuche.
- (h) Produkt aus zweiter Hand über nicht lizenzierte Vertriebskanäle erworben.
- (i) Das Versäumnis, die Ausrüstung angemessen zu warten.