

# WARUNKI GWARANCJI I SERWISU

## INWERTERY FOTOWOLTAICZNE



## WARUNKI GWARANCJI I SERWISU

AFORE POLSKA 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:

Falownik fotowoltaiczny Afore Polska (**seria HNS - jednofazowe oraz BNT - trójfazowe**)

HNS1000TL-1	BNT003KTL	BNT025KTL
HNS1500TL-1	BNT004KTL	BNT030KTL
HNS2000TL-1	BNT005KTL	BNT036KTL
HNS2500TL-1	BNT006KTL	BNT040KTL
HNS3000TL-1	BNT008KTL	BNT050KTL
HNS3600TL-1	BNT010KTL	BNT060KTL
HNS3000TL	BNT012KTL	
HNS3600TL	BNT015KTL	
HNS4000TL	BNT017KTL	
HNS5000TL	BNT020KTL	

### OKRES GWARANCJI:

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

- 15 lat dla inwerterów generacji 6 oraz serii Aton,
- 10 lat dla inwerterów generacji 3, 4 oraz 5.

Rozpoczęcie gwarancji następuje w chwili przyłączenia instalacji fotowoltaicznej do sieci Operatora Systemu Dystrybucyjnego, lecz nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia falownika przez Afore Polska. 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
Generacja 3, 4, 5	Rozpoczęcie gwarancji następuje w chwili przyłączenia instalacji fotowoltaicznej do sieci Operatora Systemu Dystrybucyjnego, lecz nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia falownika przez Afore Polska.	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 falownika przez Afore Polska.	180 miesięcy



### Informacja

Numer seryjny inwertera: T4205000xxxxxxx  
Pierwsza cyfra występująca po literze, informuje o generacji produktu.  
W tym wypadku jest to cyfra 4.

### 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, zgłasza to do Afore Polska (przekazując jednocześnie wszystkie niezbędne informacje), która podejmuje akcję serwisową.
- **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 Afore Polska.

## 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 wyniki 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 falownika (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 Afore Polska.
- 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.afore.com.pl](http://www.afore.com.pl) (preferowana metoda). Pamiętaj aby podać dane identyfikacyjne urządzenia oraz opis stwierdzonych problemów (w tym kody błędów wyświetlanych przez inwerter), a następnie przesłanie zgłoszenia na adres: [serwis@afore.com.pl](mailto:serwis@afore.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 Afore Polska.
- Maksymalnie do 4 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia następuje kontakt ze strony serwisu mający na celu przeprowadzenie wywiadu, dokonanie diagnozy zgłaszanego problemu oraz ewentualne zdalne rozwiązanie problemu.
- Serwis Afore Polska 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.

### Wariant 1 (podstawowy)

- W przypadku problemu, którego zdalne rozwiązanie nie jest możliwe, koniecznym jest zdemontowanie, zapakowanie i przygotowanie falownika do odbioru przez kuriera - falownik winien być zapakowany w oryginalne pudełko i zabezpieczony do transportu w sposób analogiczny z pierwotnym. Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu.
- Po potwierdzeniu gotowości do odbioru przygotowanego sprzętu Afore Polska umawia kuriera, który odbiera reklamowany inwerter.
- Serwis Afore Polska 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 Afore Polska 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 Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności (patrz Wykluczenie Odpowiedzialności Gwarancyjnej) kosztami naprawy oraz transportu obciążony zostanie Zgłaszający.
- Afore Polska nie ponosi kosztów związanych z demontażem, ponownym montażem falownika oraz jego przygotowaniem do wysyłki.
- Klient zobowiązany jest podczas odbioru falownika 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. Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu.
- W przypadku niedopełnienia zobowiązania naprawy sprzętu w ciągu 10 dni roboczych (licząc od dnia następnego po dniu otrzymania inwertera) lub gdy naprawa z ekonomicznego punktu widzenia jest nieuzasadniona Afore Polska 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 falownika lub błędów w projekcie/wykonaniu instalacji kosztami serwisu (w tym dojazdu) obciążony zostanie zgłaszający.
- Do 10 dniowego czasu na naprawę serwisową nie wlicza się czasu potrzebnego na odesłanie inwertera.

#### **Wariant 2 (alternatywny, dodatkowy w uzasadnionych przypadkach)**

- W uzasadnionych sytuacjach i po ustaleniach Afore Polska wysyła swój serwis mobilny celem diagnozy usterki oraz ewentualnej naprawy na miejscu zainstalowania inwertera.
- Po dokonaniu naprawy inwerter jest dostarczany na miejsce oraz jest instalowany.
- Czas trwania serwisu nie powinien być dłuższy niż 14 dni roboczych.
- Serwis mobilny 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:**

**Afore Polska nie udziela rekompensat.**

#### **USŁUGI GWARANCYJNE**

- Serwis gwarancyjny obejmuje zdalne wsparcie techniczne realizowane przez serwis Afore Polska pod numerami telefonów podanymi na stronie [www.afore.com.pl](http://www.afore.com.pl) i serwisowanie sprzętu po przesłaniu go do siedziby Afore Polska.
- W razie awarii i zdiagnozowaniu wady falownika, serwis Afore Polska dokonuje naprawy w przypadku wady fabrycznej lub materiałowej nie będącej skutkiem czynników stanowiących „Wykluczenie Odpowiedzialności Gwarancyjnej”. Naprawa dokonywana jest na wyłączny koszt Afore Polska.

## **WSPARCIE ZDALNE**

Wsparcie zdalne oznacza przekazywanie informacji technicznych i porad związanych ze sprzętem Afore Polska drogą telefoniczną lub przez mail.

## **SERWIS SPRZĘTU**

W okresie gwarancji Afore Polska 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”.
- Afore Polska dostarczy zamiennik o nie gorszej funkcjonalności jak wadliwe urządzenie Klienta.
- Po potwierdzeniu konieczności wymiany sprzętu Afore Polska zorganizuje wysyłkę wadliwego sprzętu i jego zamiennika w okresie gwarancji.
- W przypadku, gdy naprawa inwertera odbyła się bez wymiany podzespołów, kontynuowany jest dotychczasowy okres gwarancji.
- W przypadku, gdy naprawa inwertera wymagała wymiany podzespołów lub gdy inwerter został wymieniony, okres gwarancji wymienionej części lub inwertera rozpoczyna się na nowo.
- Strony wyłączają rękojmię oraz dochodzenie roszczeń za utracone korzyści w związku z wadliwością produktu.

## Procedura zgłaszania usterki inwertera AFORE przez firmę instalacyjną

Zaleca się połączenie inwertera z internetem w celu szybszej diagnozy.

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 jednocześnie niemożności identyfikacji usterki inwertera Afore (wg dotychczas nabytego doświadczenia), powinna nawiązać kontakt z numerem Wsparcia Technicznego Afore Polska (+48 799 399 690) 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 Afore Polska, na podstawie przekazanych danych definiuje, czy przyczyną niepoprawnej pracy jest inwerter, czy któryś z pozostałych komponentów instalacji. Jeśli jest to wina inwertera, Afore Polska wszczyną procedurę (patrz: Warunki Gwarancji) i decyduje o sposobie serwisowania:

- odesłanie urządzenia do naszej siedziby (Serwis Stacjonarny),
- wizyta u Klienta (Serwis Wyjazdowy).

W obydwu przypadkach, Serwis Stacjonarny lub Serwis Wyjazdowy 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 Afore Polska przesyła firmie instalatorskiej szacunkowy koszt do akceptacji. Afore Polska 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.

Naprawa usterek drobnych może odbyć się na miejscu instalacji, usterki poważne usuwane są w siedzibie firmy Afore Polska.

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@afore.com.pl](mailto:serwis@afore.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.
- Jeżeli sprzęt został zdemontowany, adres pod którym znajduje się i z którego może być odebrany przez kuriera, numer tel. oraz adres email (w celu przesłania listu przewozowego).

### 2. Dane inwertera

- Model inwertera: (zaczynający się od HNS lub BNT) np. BNT005KTL, HNS3000TL-1.
- Numer seryjny inwertera (16 znaków pod kodem kreskowym, zaczynający się od literki S lub T, znajduje się na ścianie inwertera) np. T4205000xxxxxxxx.

- Numer seryjny modułu wifi (10 cyfr pod kodem kreskowym, znajduje się na ścianie inwertera lub zewnętrznym module wifi) np. 0507xxxxxx.

### 3. Dane instalacji

- Rodzaj instalacji (dachowa czy naziemna) wraz z liczbą paneli na poszczególnych stringach, dokładna nazwa modelu paneli PV i moc lub ich karta katalogowa, kierunek paneli 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](http://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@afore.com.pl](mailto:serwis@afore.com.pl) oraz pod numerem Wsparcia Technicznego +48 799 399 690.**



\* 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 inwertera (z naklejki)								Nr. seryjny WiFi (z naklejki)							

## 3. Dane instalacji

Wersja oprogramowania inwertera (z wyświetlacza lub monitoringu)											
HMI						DSP					
Liczba paneli 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 paneli				Kierunek zamontowanych paneli				Kierunek zamontowanych paneli			
Model użytych paneli											
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 uruchomienia instalacji oraz wystąpienia awarii								

## Opis usterki / zachowanie inwertera / spostrzeżenia / okoliczności wystąpienia usterki

--

### Uwaga:

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

-----  
(Czytelny podpis)





**AFORE POLSKA Sp. z o.o.**  
38-300 Gorlice, ul. Biecka 21A

**+48 799 399 690**  
WSPARCIE TECHNICZNE

[serwis@afore.com.pl](mailto:serwis@afore.com.pl)  
[www.afore.com.pl](http://www.afore.com.pl)