

PROCEDURA GWARANCYJNEJ OBSŁUGI URZĄDZEŃ MARKI SOLPLANET



SOLPLANET w trosce o zadowolenie swoich Klientów umożliwia realizację obsługi produktów w Centrum Serwisowym FIXIT.

Niniejszy dokument adresowany jest do użytkowników indywidualnych (B2C) oraz biznesowych (B2B).

SERWIS GWARANCYJNY

Dystrybutor gwarantuje sprawne działanie inwerterów pod warunkiem korzystania z urządzenia zgodnie z przeznaczeniem i warunkami techniczno-eksploatacyjnymi opisanymi w Instrukcji Obsługi oraz Karcie Gwarancyjnej.

1. JAKI JEST CZAS OBOWIĄZYWANIA GWARANCJI?

- Inwerter: 120 miesięcy
- Inwerter hybrydowy: 60 miesięcy
- Urządzenie monitorujące: 24 miesiące

Gwarancja obowiązuje od daty instalacji urządzenia lub po upływie 6-ciu miesięcy od daty wysyłki urządzenia przez AISWEI

2. JAK ZGŁOSIĆ REKLAMACJĘ?

Reklamację możesz zgłosić za pośrednictwem:

- A. Centrum Serwisowego Solplanet na stronie <https://onlineclaim-solplanet.aiswei-tech.com/#/polish/OnlineClaim>
 - Zgłoszenie należy zarejestrować na swoim koncie użytkownika (większa funkcjonalność umożliwiająca m.in. monitorowanie statusów zgłoszeń, zdefiniowanie danych kontaktowych) lub korzystając z uproszczonego formularza bez konieczności rejestracji (ograniczona funkcjonalność).
- B. W razie konieczności, wszelkie zapytania czy wątpliwości należy kierować na adres e-mail: service.pl@solplanet.net lub telefonicznie +48 13 49 261 09
- B. Miejsca zakupu urządzenia

Uwaga: Pamiętaj, że zamieszczenie nieprecyzyjnego lub niekompletnego opisu usterki może utrudnić lub uniemożliwić zdiagnozowanie wady produktu.

3. JAKIE DOKUMENTY SĄ WYMAGANE W PROCESIE REKLAMACYJNYM?

W celu realizacji reklamacji gwarancyjnej konieczne jest przedłożenie niżej wymienionych dokumentów:

- kopia dokumentu zakupu (paragon, faktura)
- kopia innego dokumentu potwierdzającego datę instalacji urządzenia

4. JAK WYGLĄDA PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI?

Po zarejestrowaniu zgłoszenia, na adres podany podczas rejestracji przesłana zostanie przez FIXIT wiadomość o potwierdzeniu rejestracji. Prosimy postępować zgodnie z zawartymi w niej informacjami, gdyż niedopełnienie opisanych czynności może wpłynąć na czas obsługi zgłoszenia lub wręcz uniemożliwić jego realizację. Po otrzymaniu niezbędnych informacji przez serwis, zgłoszenie zostanie skierowane do dalszej obsługi.

Po potwierdzeniu usterki niemożliwej do usunięcia zdalnie za pomocą wsparcia technicznego, producent wyśle w pełni sprawne urządzenie przeznaczone na wymianę. Najpóźniej w ciągu 14 dni po otrzymaniu urządzenia na wymianę, należy zapakować uszkodzony sprzęt w sposób umożliwiający bezpieczny transport (sugerujemy wykorzystanie oryginalnego opakowania wraz z oryginalnymi wypełniaczami lub dodatkowo folii bąbelkowej) i przygotować je do wysyłki (zakleić opakowanie, owinąć np. folią stretch oraz okleić taśmą uniemożliwiając nieautoryzowane otwarcie paczki).

Urządzenie zostanie odebrane przez kuriera zleconego przez FIXIT lub producenta.

SOLPLANET oraz firma FIXIT nie biorą odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie oraz będące skutkiem niewłaściwego lub niedostatecznego zabezpieczenia sprzętu.

Uwaga: Jeżeli kurier nie odbierze przesyłki w ciągu dwóch dni od uzgodnionego terminu, prosimy o niezwłoczny kontakt na adres: service.pl@solplanet.net.

5. CZEGO GWARANCJA NIE OBEJMUJE?

Gwarancją udzielaną przez producenta nie są objęte **uszkodzenia powstałe z przyczyn zewnętrznych**, jak np.: mechaniczne, spowodowane zjawiskami atmosferycznymi, zanieczyszczenia, zalania, uszkodzenia powstałe wskutek użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych (np. środków czyszczących), wynikiłe w procesie nieautoryzowanej aktualizacji lub zmiany oprogramowania wewnętrznego urządzenia.

Gwarancja nie obejmuje również uszkodzeń oraz nieprawidłowej pracy produktu wynikających z niepoprawnie dobranych parametrów instalacji (zbyt duża ilość podłączonych paneli, niewłaściwy przekrój przewodów, brak uziemienia itp.) a także nieprawidłowych parametrów sieci energetycznej.

6. JEŚLI PRZESYŁKA ULEGNIE USZKODZENIU PODCZAS TRANSPORTU

Przy odbiorze przesyłki **sprawdź jej zawartość oraz stan urządzenia w obecności kuriera.**

W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości, np. uszkodzenia opakowania, uszkodzenia sprzętu, niekompletności, spis z kurierem protokół szkody, a następnie niezwłocznie poinformuj serwis o zaistniałej sytuacji kontaktując się pod adresem: service.pl@solplanet.net. Jeśli masz możliwość, zrób zdjęcia przedstawiające uszkodzenia oraz sposób zapakowania urządzenia. Fotodokumentacja z pewnością przyspieszy proces dochodzenia odszkodowania.

Uwaga: Pamiętaj, że dochodzenie odszkodowania od przewoźnika możliwe jest wyłącznie na podstawie protokołu szkody!

DANE ADRESOWE I KONTAKTOWE SERWISU:

**FIXIT SA - Oddział Krosno
Kazimierza Pużaka 37
38-400 Krosno**

Strona RMA: <https://onlineclaim-solplanet.aiswei-tech.com/#/polish/OnlineClaim>

E-mail: service.pl@solplanet.net

Wsparcie techniczne: +48 13 49 261 09