



# GARANTIVILKÅR OG - BETINGELSER FOR INVERTERE (V1.4)

(Kun for EU-markeder)

## RESUMÉ

Dette dokument beskriver detaljer om garantivilkår og -betingelser for Solax-brandede invertere og tilbehør, der sælges og installeres på europæiske markeder fra 1. januar 2023. For andre invertere eller tilbehør, der er solgt eller installeret før datoen, henvises til tidligere versioner af garantidokumenter i overensstemmelse hermed.



## Vilkår og betingelser for garanti

(Kun for euromarkedet)

Solax-invertere er fremstillet af SolaX Power Network Technology (Zhejiang) Co., Ltd. Virksomheden (i det følgende benævnt Solax) giver følgende garanti til køberen (kunden) af inverterne (produkterne). (Her anses kunden for at være ejer af de installerede invertere/produkter ved første salg).

Denne \*Begrænsede producentgaranti gælder for alle produkter som angivet i **tabel 1, som sælges og installeres fra 1. januar 2023.**

### 1. Produktgaranti

Denne garanti gælder udelukkende for Solax-invertere og Solax-tilbehør (herunder online overvågningsenheder, afbrydere, CT/målere, DataHub og EPS/Parallel/Mate-bokse), der er fremstillet og leveret enten direkte af Solax eller gennem autoriserede partnere (distributører) af Solax. Alle eksterne og tilhørende dele og enheder (f.eks. overvågnings-/kommunikationsenheder, batterier, hardware-/softwarecontrollere osv.), der er installeret med invertere af tredjeparter, er ikke omfattet af garantien.

### 2. Garantibetingelser

Solax garanterer, at alle produkter er fri for defekter i materialer eller udførelse under normal brug, og i tilfælde af forekomst af en defekt, som Solax er ansvarlig for i den aftalte garantiperiode, vil Solax efter eget skøn:

- Afhjælpe problemet ved at opdatere softwaren eller ændre konfigurationerne
- Reparere defekten hos Solax eller på kundens lokalitet
- Levere en tilsvarende erstatning (repareret, renoveret eller opgraderet model som minimum med tilsvarende funktioner) eller en ny enhed
- Få disse tjenester udført af Solax-servicepartnere, der har gennemført korrekt uddannelse.

### 3. Transportomkostninger

Medmindre der er indgået nogle unikke aftaler mellem Solax og kunderne (distributørerne), dækker garantien kun omkostningerne til materialer, der gør produkterne funktionelle. Desuden dækkes transportomkostningerne for erstatningsenheder, herunder forsendelser, told, import- og eksportgebyrer, af denne garanti i EU, Skotland, Norge, Schweiz, eksklusive deres tilknyttede øer og oversøiske territorier.

### 4. Garantiperiode

Solax garanterer på nedenstående vilkår og betingelser, at:

**Tabel 1: Produkt- og garantiperiode**

| Produkt  | Garantiperiode  |
|--|---|
| X1/X3-Hybrid-G4<br>X1/X3-Fit-G4  | 5 års standardgaranti + 5 års reservedelsgaranti, startende fra den tidligste af følgende to datoer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den dato, hvor produktet først blev installeret</li> <li>• 9 måneder efter produktionsdatoen</li> </ul>   |
| X1-Hybrid/Fit-G3<br>X3-Hybrid/Fit-G2<br>X3-MAX<br>X3-MEGA-G1.  | 5 års standardgaranti, startende fra den tidligste af følgende to datoer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den dato, hvor produktet først blev installeret</li> <li>• 9 måneder efter produktionsdatoen</li> </ul>  |
| X1-MINI/Boost<br>X3-MIC-G1 & G2<br>X3-MIC Pro-G1<br>X3-MIC Pro-G2 (8-15kw).  | 5 års standardgaranti, startende fra den tidligste af følgende to datoer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den dato, hvor produktet først blev installeret</li> <li>• 9 måneder efter produktionsdatoen</li> </ul> <p><b>Bemærk:</b> Hvis en inverter, der er tilsluttet Solax-cloud og generationsdata, er blevet uploadet til Solax-serveren, opgraderes invertergarantien frit til 5 års standardgaranti + 5 års reservedelsgaranti.</p> |
| X3-MIC Pro-G2 (17-30kw)<br>X3-MEGA-G2<br>X3-Forth  | 5 års standardgaranti, startende fra den tidligste af følgende to datoer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den dato, hvor produktet først blev installeret</li> <li>• 9 måneder efter produktionsdatoen</li> </ul> <p><b>Bemærk:</b> Hvis en inverter, der er tilsluttet Solax cloud og generationsdata, er blevet uploadet til Solax-serveren, opgraderes invertergarantien frit til 5 års standardgaranti + 1 års reservedelsgaranti;</p> |
| <b>Tilbehør-1:</b><br>Måler/CT, Pocket Wifi/Lan/4G, V1000, DataHub, X1/X3-EPS-boks, X1/X3-Mate-boks, Adapterboks   | 2 års standardgaranti, startende fra den tidligste af følgende to datoer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den dato, hvor produktet først blev installeret</li> <li>• 9 måneder efter produktionsdatoen</li> </ul>  |
| <b>Tilbehør-2:</b><br>Off-grid EPS-parallelboks<br>BMS-parallelboks  | 5 års standardgaranti, startende fra den tidligste af følgende to datoer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den dato, hvor produktet først blev installeret</li> <li>• 9 måneder efter produktionsdatoen</li> </ul>  |
| <p><b>5 års (eller 1 års garanti) på dele:</b> Garantien dækker kun omkostningerne til hardwaremateriale, der kræves for at få enheden til at fungere igen. Den udelukker alle indgående/udgående transportomkostninger eller lønomkostninger ved udskiftning/service på stedet.</p> |   |

I tilfælde af udskiftning af produktet overføres den resterende garantiperiode til erstatningsproduktet. Solax registrerer automatisk en sådan erstatning, og du får ikke en ny certificering. Hvis den resterende garantiperiode er mindre end 1 år, forlænges garantiperioden for enheden og dens erstatning automatisk til 1 år.

## 5. Registrering af garanti

De direkte kunder, der har købt Solax-produkter (Solax-invertere og tilbehør), skal registrere disse produkter og uploade oplysningerne (såsom den originale købsfaktura, inverterens serienummer og kontaktoplysninger) inden for 90 dage fra datoen for idriftsættelse af produkterne (registrer online: <https://www.solaxcloud.com/#/warranty>). Hvis en kunde ikke registrerer et Solax-produkt inden fristens udløb, tælles produktgarantiperioden automatisk fra 6 måneder efter fremstillingsdatoen.

## 6. Garantiforlængelse

En garantiforlængelse på 5 eller 10 års begrænset garantiforlængelse kan købes hos Solax' autoriserede distributører for den nævnte inverter senest 6 måneder efter den første installationsdato (eller 12 måneder efter produktionsdatoen), eller slutbrugere kan købe via Solax cloud-webstedet efter afslutning af online overvågningsregistrering. Den nye garantiperiode for enhederne inkluderer automatisk den udvidede garanti og den resterende garanti. Solax har ret til at øge betalingsstandarden for garantiforlængelse eller afvise enhver ansøgning, der modtages på et senere tidspunkt.

## 7. Procedure for garantikrav

I forbindelse med et garantikrav skal følgende oplysninger gives:

- En udfyldt garantikravsformular (**Solax RMA-formular**)
- En kopi af din originale faktura, kvittering, idriftsættelsesrapport eller ethvert andet dokument, der kan dokumentere købet af inverteren eller tilbehør og/eller udvidet garanti eller installationsdatoen.

Solax forbeholder sig ret til at afvise garantikravet:

- Hvis du undlader at give ovennævnte oplysninger
- Hvis produktet (Solax-inverter eller/og tilbehør) udskiftes uden forudgående samtykke fra Solax
- Hvis den påberåbte mangel ikke er forårsaget af defekte materialer eller udførelse

Anmelderen bedes kontakte den lokale distributør, hvor produktet blev købt, eller installatøren, der installerede inverteren. De vil kontakte Solax, hvis det er nødvendigt. Hvis anmelderen ikke var i stand til at få service fra disse, eller IKKE var tilfreds med deres service, kan anmelderen eskalere sin serviceanmodning ved at kontakte Solax' serviceteam ([service.eu@solaxpower.com](mailto:service.eu@solaxpower.com)) eller kontakte dem via Solax' officielle hjemmeside <https://www.solaxpower.com/contact/> i overensstemmelse hermed.

Solax vil søge refusion af alle omkostninger (arbejdskraft, rejser, levering og/eller udskiftningsenheder, der er blevet sendt), som anmelderen andrager, hvis produktet viser sig at være fri for defekter i materialer eller udførelse, eller produktet viser sig ikke at være dækket af denne begrænsede garanti.

## 8. Garantibegrænsninger

Denne begrænsede garanti gælder for produkter, der sælges og installeres efter datoen den 1. januar 2023, og som forhandles gennem Solax eller autoriserede forhandlere. De defekte dele eller enheder, der udskiftes under et garantikrav, bliver Solax' ejendom og skal returneres til Solax eller autoriserede samarbejdspartnere (distributører) til inspektion med den originale eller tilsvarende emballage.

Produktet dækkes ikke af garantien i følgende tilfælde:

- A. Produktet er uden for garantiperioden
- B. Produktfejl rapporteres ikke til Solax inden for 4 uger efter forekomst
- C. Manglende overholdelse af Solax' installationsvejledning eller vedligeholdelsesinstruktioner til inverteren eller tilbehøret
- D. Manglende overholdelse af sikkerhedsreglerne og forskrifterne med hensyn til inverteren eller tilbehøret
- E. Inverteren eller tilbehøret er blevet beskadiget under transporten, men anmelderen har underskrevet leveringskvitteringen (som anmoder anmelderen om at dobbelttjekke emballagens yderside og inderside og tage billeder som bevis, inden leveringskvitteringen underskrives)
- F. De erstattede produkter er ikke blevet returneret til Solax eller samarbejdspartnere (distributører) inden for **30** dage
- G. Defekten skyldes forkert brug af produktet eller manglende overholdelse af brugen af produktet til andre formål end dem, som produktet er designet eller beregnet til
- H. Produktet flyttes af en eller anden grund, efter at det er blevet installeret (uanset om det er blevet geninstalleret efterfølgende eller flyttet tilbage til samme sted), medmindre det geninstalleres på samme adresse af en kvalificeret installatør, der har leveret en testrapport til Solax
- I. Skaden eller defekten er forårsaget af lyn, oversvømmelse, brand, strømstød, korrosion, skadedyrsskade, handlinger fra en tredjepart eller andre force majeure-faktorer
- J. Skaden eller defekten er forårsaget af indlejret eller ekstern software eller hardware (f.eks. enhederne til styring af inverterne eller enhederne til styring af batteriopladning eller -afledning) fra tredjeparter uden tilladelse (skriftlig aftale) fra Solax
- K. Produktet modificeres eller ændres (herunder de tilfælde, hvor produktserienummeret eller produktmærkaten ændres, fjernes eller ødelægges)
- L. Fejl (f.eks. enhver ekstern ridse eller plet eller naturmateriale, der ikke repræsenterer en defekt), der ikke påvirker inverterens eller tilbehørets korrekte funktion negativt
- M. Normal slitage
- N. Rejse- og opholdsudgifter samt omkostninger til installation, udskiftning og normal vedligeholdelse på stedet
- O. Told, import-/eksportgebyrer eller -omkostninger og andre generelle administrationsomkostninger

Erstatningsinverteren eller tilbehøret med tekniske forbedringer er muligvis ikke helt kompatibel med de resterende komponenter i solcelleanlægget. De omkostninger, der opstår som følge heraf, dækkes ikke af garantien eller den udvidede garanti.

Desuden er alle andre omkostninger, herunder men ikke begrænset til kompensation fra direkte eller indirekte skader som følge af den defekte enhed eller andre faciliteter i solcelleanlægget eller tab af strøm genereret under produktets nedetid, ikke dækket af denne garanti. I alle andre tilfælde vil den maksimale kompensation for kundens tab forårsaget af udstyrets fejl ikke overstige det beløb, som kunden har betalt for køb af udstyret.

## 9. Service efter garantiens udløb

For produkter, der er uden for garanti eller hvor garantien er bortfaldet, leverer Solax service mod ekstra gebyr, som inkluderer servicegebyret på stedet, materialegebyr, lønomkostninger og logistisk gebyr:

- **Servicegebyr på stedet:** Rejseomkostninger og tid, som teknikeren bruger på at levere tjenester på stedet, samt omkostningerne ved arbejdstid for teknikeren til at installere, analysere, reparere, teste og vedligeholde fakultetsprodukter.
- **Materialegebyr:** Omkostninger ved udskiftning af dele eller enheder eller andre relevante materialer.

- **Logistik gebyr:** Leveringsomkostninger, herunder omkostningerne ved at sende de defekte produkter fra slutbrugere til Solax, eller/og omkostningerne ved at sende de reparerede produkter fra Solax til slutbrugere.

## 10. Geografisk anvendelsesområde

Disse vilkår og betingelser for begrænset garanti gælder kun for de produkter, der oprindeligt er købt fra Solax' autoriserede kanaler og installeret på den destination, der er defineret i EU-landene, Skotland, Norge, Schweiz, medmindre der er underskrevet særlige aftaler mellem Solax og den direkte køber. For alle enheder, der sælges til ét land/område, men installeres i et andet land/område, bliver garantien ugyldig, hvis der ikke foreligger nogen skriftlig bekræftelse/godkendelse fra Solax forud for installationen.

SOLAX

## Særlige bestemmelser

### Vedrørende HYBRIDINSTALLATION

#### I. For hybridinvertere installeret med batterier med tredobbelt effekt:

- Minimumskapaciteten er som standard 10 % (kan ændres til et højere niveau). Om natten (ingen solcelle), når batteriet er afladet til minimumskapacitet, vil det normalt gå i "Idle mode" eller "Standby mode". Hele hybridsystemet bruger dog stadig strøm. Derfor kan du se, at batterikapaciteten undertiden falder til under 10 %. Når batterikapaciteten er nede på 5 % (beskyttelsesniveau), vil det udløse et opladningsbehov, der anmoder om opladning fra nettet, indtil det når tilbage til det normale minimumskapacitetsniveau. Dette kan ske om natten eller om vinteren, når der ikke er nok solcelleproduktion eller på dage med dårligt vejr. Dette er en normal adfærd og påvirker ikke batteriets levetid.
- Det anbefales at tvinge et opladende batteri fra nettet rettidigt under dårligt vejr (som kontinuerlig snestorm, regn, overskyede dage) for at sikre, at batteriet ikke aflades helt (0 kapacitet) i sådanne situationer. Desuden er manuel slukning af hele systemet også et godt valg, når det er under sådanne forhold.
- Når du tilføjer et nyt ekstra batteri til det eksisterende system, skal det sikres, at det nye batteri har samme kapacitetsniveau som det eksisterende batterisystem, før det tilføjes (forhåndsoplad det originale batterisystem og det nye batteri til fuld kapacitet, og installer dem derefter sammen). Se brugervejledningen til tredobbelt effektbatteri vedrørende dette punkt;
- Når du oplader et batteri fra nettet, skal du overveje dets egetforbrug under denne proces. Den samlede energi, der tages fra nettet, vil ikke være helt den samme som den samlede energi, der aflades fra batterisystemet. Derfor accepteres garantikravet under sådanne forhold ikke.











#### II. For hybridinvertere installeret i helt off-grid-miljøer:

- Det skal sikres, at off-grid installationen inspiceres årligt af en kvalificeret elektriker og registreres i form af dokumentation. Manglende overholdelse af det beskrevne krav om vedligeholdelse af udstyret kan ugyldiggøre eventuelle garantikrav.
- For bedre analyse og fejlfinding i tilfælde af et garantikrav anbefales det, at kunden registrerer inverterssystemet online, ellers skal kunden give detaljerede oplysninger i Solax RMA-formularen for garantikravet.
- Den belastning, der installeres med et off-grid-system, beregnes på grundlag af dets nominelle effekt; ellers kan det have EPS-overbelastningsfejl om natten, eller når der ikke er nok produktion fra solcelle og batteri, især for induktive belastninger. Skader på invertere forårsaget af forkert installation er ikke dækket af garantien.

\*Denne begrænsede garanti er et grundlæggende garantiløfte fra Solax til slutbrugerne. I visse lande/områder kan slutbrugerne modtage et ekstra garantiløfte (skal som minimum svare til producentens garanti), som leveres af Solax' lokale distributører. Hvis der opstår krav i denne henseende, bedes du rette dem til den lokale distributør. Bemærk, at denne begrænsede garantierklæring muligvis IKKE er den nyeste version, hvis der er behov for det, bedes du kontakte Solax for at få den nyeste version.

Tillæg:

Tabel 2: Produkt og udseende

| Produkt            | Udseende   |
|--------------------|--|
| X1-Hybrid/Fit-G4   |   |
| X3-Hybrid/Fit-G4   |   |
| X1-MINI            |    |
| X1-Boost           |    |
| X3-MIC-G1 & G2     |   <p data-bbox="778 1760 874 1783">X3-MIC-G1</p>     |
| X3-MIC Pro-G1 & G2 |   <p data-bbox="778 2074 906 2096">X3-MIC Pro-G1</p> |



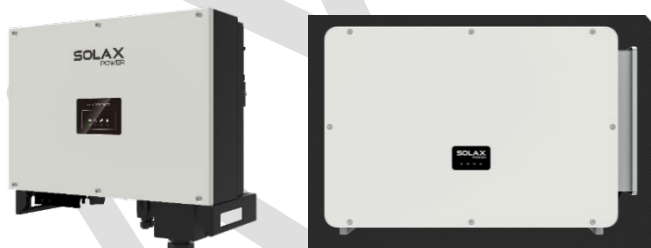
X1-Hybrid/Fit



X3-Hybrid/Fit



X3-MAX  
X3-Forth



X3-MEGA-G1 & G2



X1/X3-EPS Box, X1/X3-Mate Box



Off-grid eps-parallelboks  
BMS-parallelboks



Måler/CT



Lomme Wifi/Lan



V1000, DataHub



Adapterboks



SOLAX