

כתב אחריות ושירות

לקוח נכבד,

תודה שרכשת אחד ממגוון מוצרי SolaX Power, אנו בטוחים שתהנה מאיכות המוצר והשימוש.

1. כללי:

- 1.1 "החברה" - פביאן את אדריאן אנרגיה מתחדשת בע"מ (להלן: "היבואן" ו/או "החברה").
- 1.2 מוצרי Solax מיוצרים על ידי SolaX Power Network Technology (Zhejiang) Co., Ltd. (להלן: "SOLAX").
- 1.3 החברה מספקת את כתב האחריות והשירות לכלל הלקוחות, אשר רכשו את המוצר דרך ערוצי ההפצה של החברה וקיבלו תעודת אחריות זו.
- 1.4 האחריות הכלולה בכתב אחריות זה הינה אישית ללקוח בלבד שפרטיו מצוינים ב-
1.5 אנו מצהירים בזאת, כי המוצר להלן תואם את התקנים הישראלים והאירופאים המאושרים במכון התקנים הישראלי, ובהתאמה לרשת החשמל בישראל. הממירים מותאמים לתקנים המחמירים ביותר.
- 1.6 אחריות זו חלה אך ורק על ממירים, סוללות ואביזרים נלווים של Solax, המיוצרים ע"י SOLAX ומסופקים ישירות על ידי Solax או ע"י החברה. כל החלקים והיחידות והנלוות (כדוגמת התקני ניטור/תקשורת, בקרי חומרה/תוכנה וכו') שהותקנו עם הממיר על ידי צד שלישי ואשר אינם מסופקים ע"י "החברה", אינם תחת כתב אחריות זה.

2. אחריות:

- החברה מעניקה בזאת אחריות יצרן (להלן: "תקופת האחריות"), למוצר שפרטיו מפורטים בחשבונות הרכישה ובפרטי הלקוח במערכות החברה, בהתאם לסוג המוצר (בכפוף למפרט הרכישה והדגם ובכפוף למועד ההתקנה):
- 2.1 ממירים מסוג **היברידי** לתקופה של **10 שנים** (120 חודשים).
 - 2.2 סוללות אגירה (**ליתיום**) לתקופה של **10 שנים** (120 חודשים).
 - 2.3 ממיר מסוג **"ממיר רשת"** לתקופה של **5 שנים** (60 חודשים).
 - 2.4 מטען רכב EV לתקופה של **3 שנים** (36 חודשים).
- 2.4.1 האחריות הינה על מוצרי Solax בלבד. החברה אינה אחראית על תקודם של הפאנלים הסולריים, אופטימיזרים או כל מרכיב מערכת אחר שאינו תחת ייבוא וייצור של חברת Solax.
- 2.4.2 ביצוע התכנון, ההתקנה, ההפעלה הראשונית של המערכת (לרבות פתיחת משתמש לאפליקציה ומסירת המערכת עובדת ללקוח) הינם באחריות המתקינה / ספקית המערכת ושירותי ההתקנה.

3. זמני מענה וטיפול בתקלות:

- 3.1 מענה פתיחת קריאות 24/48 – כלומר, מענה טלפוני תוך 24 שעות מרגע פתיחת התקלה, ותיאום ביקור טכנאי, לפי צורך ושיקול דעת החברה, בבית הלקוח תוך 48 שעות.
- 3.2 תקלה המשביתה את כלל עבודת המערכת - עד 3 ימי עסקים.
- 3.3 תקלה שאינה משביתה את פעילות המערכת - עד 7 ימי עסקים.

4. שירות טכני:

- 4.1 לצורך קבלת שירות עבור מוצרי SolaX יש לפנות למספר 074-7802422 בפניה זו יש להצטייד באחד מהפרטים הבאים:
4.1.1 שם המשתמש שהוקם במערכת.

4.1.2 אימייל של הלקוח שבאמצעותו המתקין רשם את הלקוח.

4.1.3 מספר סידורי של רכיב התקשורת ("דונגל").

- במידה ולא יוצג המידע המבוקש תהא רשאית החברה להפנות את הלקוח למפיץ / מתקין לקבלת המידע הנדרש.

5. שונות:

- 5.1 לאחר יצירת קשר עם החברה, בכל נושא של תקלה במוצר, תבצע החברה דיאגנוסטיקה (מרוחקת / הגעת טכנאי) למהות התקלה ובהתאם לכך תקבע את המשך הטיפול, לרבות הפנייה של הלקוח למפיץ / למתקין במידת הצורך. כחלק מאבחון הבעיה, ייתכן ותידרש עזרת הלקוח בקבלת מידע בנוגע להודעות בממיר או מצב מפסקי חשמל באתר הלקוח, המידע חיוני לקביעת אופן הטיפול הנדרש. כמו כן, לצורך תיקון התקלה (לרבות תפעול לקוח לקוי), תוכל החברה להנחות את הלקוח בביצוע מספר פעולות לצורך החזרת המערכת לעבודה תקינה.
- 5.2 באחריות הלקוח ליצור סביבת התקנה מתאימה בהתאם להוראות ההתקנה הנדרשות (אזור מוצל, סוללות במצב עמידה וכו'). ניתן להתייעץ עם החברה או עם המפיץ / מתקין.
- 5.3 לחברה שמורה הזכות לקבוע את אופן הגעת הטכנאי מטעמה (בהתאם לצורך ותיאום עם הלקוח).
- 5.4 לצורך תיקון המוצר החברה עשויה לבצע כל פעולה נדרשת, הכוללת החלפת חלקי חילוף על פי שיקול דעתה וזאת כל עוד המכשיר יושב למצבו התקין.
- 5.5 החברה לא תישא באחריות לעיכוב או לבעיה במתן השירות הניתן על-ידיה תחת תנאי כתב אחריות זה, הנובעים מסיבות שמחוץ לשליטתה הסבירה (לרבות בעיות תקשורת, מערכות נלוות או התקנה) וכן במקרים של כוח עליון.
- 5.6 בהתקנת מרכיבי תקשורת ("דונגל") מסוג WIFI, על הלקוח לוודא שהרשת הביתית / הנתב תומכים בתדר 2.4 גיגה-הרץ.
- 5.7 פגיעה עקב קצר חשמלי שמקורו אינו נגרם מהמוצר עצמו, אינה מכוסה לפי כתב אחריות זה.
- 5.8 נזק / תקלה שייגרמו כתוצאה מהתקנה לקויה, אינם מכוסים במסגרת כתב אחריות זה.
- 5.9 בכל מקרה בו יידרש תיקון שאינו מכוסה בכתב אחריות זה, החברה או מי מטעמה יצור קשר עם הלקוח בכדי לספק לו הצעת מחיר ובכדי לקבל את הסכמתו לביצוע התיקון. במידה והלקוח יסרב לבצע את התיקון, החברה תחזיר ללקוח באמצעות נקודות השירות המורשות את המוצר ללא תיקון ובתשלום בדיקה בהתאם לנהלי החברה.
- 5.10 במקרה של החלפת מוצר, בעקבות תקלה שאינה ניתנת לתיקון, תמשיך האחריות ממועד הרכישה המקורית, ופרטי ההחלפה יעודכנו במערכת החברה.
- 5.11 הפעלת הממיר בחיבור לרשת החשמל, ומכירה לרשת החשמל, מותנים באישור של בודק מטעם חברת החשמל, אשר מתואם ע"י החברה המתקינה (לא באחריות החברה).
- 5.12 החברה מתחייבת לתפוקות מוצר שאינה פוחתת מ-75% מהמפרט הטכני המצורף למוצר הנרכש.
- 5.13 הרחבת המערכת לסוללות נוספות, תתאפשר עד לשנה ממועד ההתקנה ע"י טכנאי מוסמך מטעם החברה.
- 5.14 בשום מקרה, לא תהא החברה אחראית ו/או חייבת בפיצוי בגין נזקי גוף, נזקים לרכוש, הפסדים או כל נזק אחר שייגרם במישורין או בעקיפין כתוצאה משימוש במוצר, או מחוסר שימוש בו עקב תקלה.
- 5.15 כאמור, האחריות אינה כוללת נזקים קוסמטיים, כגון: שריטות, קילופי צבע וכו', בנוסף, האחריות אינה כוללת שחיקה או בלאי טבעי של מוצרי החשמל.
- 5.16 למען הסר כל ספק שהוא, זוהי האחריות הבלעדית של החברה, והחברה ו/או מי מטעמה אינה מעניקה כל אחריות נוספת או אחרת מלבד המצוין בכתב אחריות ושירות זה.

האשל 7 אזוה"ת דרומי קיסריה קומה 2,
טלפון שירות ותמיכה 074-7802422 שלוהה 1

<https://solaxisrael.co.il>