

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI NA MIKROINSTALACJĘ FOTOWOLTAICZNĄ

§ 1. Warunki Ogólne

- HelioExpert udziela Klientowi Gwarancji na montaż Instalacji fotowoltaicznej na okres 60 miesięcy zgodnie z warunkami opisanymi w niniejszym dokumencie.
- Ponadto komponenty Instalacji fotowoltaicznych HelioExpert podlegają gwarancjom producentom, które na dzień zatwierdzenia niniejszych OWG wynoszą następująco:
 - Moduły fotowoltaiczne Ulica, Trina, Jinko, JA Solar, Viessmann, DAH – gwarancja produktowa 12 lat, gwarancja na produktywność 25 lat
 - Moduły fotowoltaiczne Jolywood – gwarancja produktowa 15 lat, gwarancja na produktywność 30 lat
 - Moduły fotowoltaiczne Leapton – gwarancja produktowa 15 lat, gwarancja na produktywność 25 lat
 - Pozostałe moduły fotowoltaiczne – gwarancja produktowa 10 lat, gwarancja na produktywność 25 lat
 - Falownik Huawei – 10 lat gwarancji na falowniki o mocy 20kW, 5 lat gwarancji na pozostałe falowniki
 - Falownik FOX – 12 lat gwarancji na wszystkie falowniki
 - Falownik SOLAREEDGE – 12 lat gwarancji na wszystkie falowniki
 - OPTYMALIZATORY SOLAREEDGE – 25 lat gwarancji na wszystkie optymalizatory
 - OPTYMALIZATORY HUAWEI – 25 lat gwarancji na wszystkie optymalizatory
 - OPTYMALIZATORY TIGO – 25 lat gwarancji na wszystkie optymalizatory
 - Konstrukcja wsporcza instalacji fotowoltaicznej – 10 lat gwarancji
- Bieg terminu gwarancji (produktowych oraz na montaż) rozpoczyna się, od dnia podpisania Protokołu Odbioru instalacji fotowoltaicznej przez Klienta lub od dnia przekazania protokołu w trybie par. 3 ust 7. Umowy.
- W obrocie pomiędzy przedsiębiorcami, na podstawie art. 558 §1 k.c. strony wyłączają odpowiedzialność HelioExpert z tytułu rękojmi.
- Odpowiedzialność HelioExpert z tytułu udzielonej gwarancji na montaż obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w wykonaniu montażu.
- Odpowiedzialność HelioExpert ograniczona jest do szkody rzeczywistej (z wyłączeniem utraconych korzyści) i nie obejmuje szkód będących bezpośrednim następstwem awarii urządzenia.
- Warunkiem udzielenia Gwarancji jest dokonanie montażu przez instalatora posiadającego autoryzację HelioExpert.

§ 2. Zgłoszenie Gwarancyjne i Procedura Gwarancyjna

- Roszczenia gwarancyjne muszą być składane w formie pisemnej na adres mailowy: serwis@helioexpert.pl lub przez formularz zgłoszeniowy na stronie www.helioexpert.pl. Prawidłowe zgłoszenie roszczeń gwarancyjnych musi zawierać:
 - imię, nazwisko, adres i telefon osoby zgłaszającej oraz numer umowy z firmą HelioExpert
 - opis uszkodzenia/usterki/wady komponentu/Instalacji fotowoltaicznej
 - Przyczynę uszkodzenia/ usterki/ wady komponentu lub całej instalacji (o ile znana jest Klientowi)
 - Zdjęcia uszkodzenia/usterki/wady komponentu/Instalacji fotowoltaicznej
- W przypadku, gdy zgłoszone roszczenie gwarancyjne dotyczy komponentu objętego gwarancją producentką, HelioExpert realizuje gwarancję producenta na podstawie porozumienia z danym producentem. Naprawa lub wymiana komponentu zostanie wykonana przez HelioExpert lub podmiot przez niego wskazany.
- Termin rozpatrzenia prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego wynosi do 14 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego Klienta. Zgłoszenia krytyczne rozpatrywane będą w terminie 3 dni roboczych.
- Usunięcie wad urządzenia/komponentu lub/i montażu wynosi do 30 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego Klienta (po pozytywnej weryfikacji zasadności reklamacji).
- W przypadku uznania zasadności roszczenia gwarancyjnego koszty prac naprawczych, materiałów użytych do naprawy itp. ponosi HelioExpert.
- W przypadku nieuznania zasadności roszczenia gwarancyjnego, koszty związane ze zgłoszeniem (w tym m.in. koszty oględzin, koszty dojazdu ekipy serwisowej HelioExpert itp.) ponosi Klient.

§ 3. Wyłączenia Gwarancji

- Gwarancja nie obejmuje:
 - wszelkich uszkodzeń mechanicznych, a także spowodowanych niewłaściwą eksploatacją i konserwacją;
 - wszelkich uszkodzeń spowodowanych czynnikami zewnętrznymi i siłą wyższą

- (np. grad, uderzenie pioruna, pożar, powódź oraz inne zjawiska atmosferyczne i wypadki losowe) lub dewastacją
- wszelkich uszkodzeń lub niewłaściwego działania instalacji wynikających z zamontowania w pobliżu instalacji fotowoltaicznej innych obiektów bądź urządzeń (np. anten, kominów, wywiewów, klimatyzacji) wpływających na pracę instalacji fotowoltaicznej,
- wszelkich uszkodzeń wynikających z ingerencji w instalację lub jej komponenty osób trzecich,
- wszelkich uszkodzeń wynikających z niezachowania przez Klienta zasad obsługi Instalacji fotowoltaicznej, przekazywanych przez HelioExpert w trakcie instruktażu prowadzonego w dniu montażu lub/i instrukcji eksploatacji.
- wszelkich uszkodzeń wynikających z wadliwej pracy instalacji elektrycznej Klienta, do której została przyłączona instalacja fotowoltaiczna, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wadliwej pracy instalacji elektrycznej Klienta, do której zostanie przyłączona instalacja fotowoltaiczna, w tym za wynikające z niej uszkodzenia instalacji fotowoltaicznej.
- wadliwego sprzętu używanego przez Klienta służącego do transmisji danych (np. łącze internetowe),
- wszelkich uszkodzeń wynikających z przyczyn niezależnych niespodzowanych przez HelioExpert ani zatrudnionych przez HelioExpert podwykonawców,
- ciągłości monitorowania instalacji.

§ 4. Wygaśnięcie Gwarancji

- Gwarancja wygasa przed terminem w niej ustalonym, jeżeli Klient lub osoba trzecia:
 - spowoduje uszkodzenia urządzenia,
 - wprowadzi zmiany konstrukcyjne bez zgody i wiedzy HelioExpert,
 - dokona naprawy i wymiany uszkodzonych urządzeń lub ich części samodzielnie lub przez inne podmioty niż HelioExpert lub podmioty przez niego certyfikowane,
 - nie dotrzyma terminów okresowych przeglądów wynikających z przepisów prawa bądź instrukcji obsługi urządzeń.

§ 5. Obowiązki Klienta

- Klient zobowiązany jest do:
 - sprawdzania zabezpieczeń przepięciowych, po każdej burzy oraz okresowo do dokonywania przeglądu tych zabezpieczeń z regularnością przewidzianą przepisami.
 - dokonywania przeglądu instalacji odgromowej (jeśli taką ma zainstalowaną w swoim budynku) zgodnie z przepisami obowiązującymi w tym zakresie, a w szczególności zgodnie z Normą PN-EN-62305-3.
 - dokonywania okresowego przeglądu instalacji elektrycznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami
 - dokonywania okresowego przeglądu dachów płaskich - jeśli dotyczy - zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności dla budynków używanych w celach komercyjnych, gospodarskich, technicznych i podobnych
 - natychmiastowego zawiadomienia na piśmie HelioExpert o zaistniałym uszkodzeniu, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty wystąpienia awarii,
 - niezwłocznego wyłączenia z eksploatacji produktu, w którym stwierdzono wadę pod rygorem utraty gwarancji,
 - zdemontowanie na własny koszt urządzeń nie wchodzących w skład instalacji fotowoltaicznej, których demontaż jest konieczny do wykonania diagnozy bądź naprawy instalacji fotowoltaicznej
 - umożliwienia HelioExpert wywiązania się z obowiązków wynikających z udzielonej gwarancji,
- Uprawnienia z tytułu udzielonej gwarancji mogą być realizowane jedynie po przedstawieniu przez Klienta kopii faktury, która została w pełni opłacona.
- Klient ma obowiązek zapewnić dostęp do swojej nieruchomości i umożliwić zdiagnozowanie wady i/lub jej naprawę w terminie uzgodnionym przez HelioExpert. Dwukrotne odmówienie próby naprawy instalacji fotowoltaicznej przez Klienta jest równoznaczne z utratą możliwości dochodzenia prawa do naprawy instalacji.

Warszawa, dnia