Warunki Gwarancji Hoymiles

Seria Domowych Falowników z Magazynowaniem Energii
(Tylko dla regionu Europy)

- Zarządzane przez Hoymiles Power Electronics Inc.

Niniejsza polityka reguluje program wymiany następujących produktów Hoymiles objętych gwarancją: Domowe falowniki z magazynowaniem energii (serie HAS, HYS, HAT, HYT, HIT, HIS), Inteligentne liczniki (Smart Meter), DTS (Moduł komunikacyjny) oraz Ładowarki AC EV (każdy z nich zwany dalej „Produktem" lub łącznie „Produktami"). Strony chcące wziąć udział w Programie Wymiany muszą przestrzegać procedur i wymagań określonych w niniejszej polityce.

Hoymiles może, według własnego uznania, odrzucić wymianę dowolnego Produktu, który nie zostanie zwrócony zgodnie z niniejszą polityką. Niniejsza gwarancja dotyczy wyłącznie produktów Hoymiles, które spełniają oba poniższe warunki:
(i) produkty są instalowane i eksploatowane zgodnie ze specyfikacjami technicznymi i certyfikatami obowiązującymi w regionie Europy (zwanym dalej „Wyznaczonym Rynkiem"); oraz
(ii) produkty należą do modeli serii Hoymiles przeznaczonych na region Europy.

1. Roszczenia Gwarancyjne

Produkt	Okres Gwarancji
Domowy falownik z magazynowaniem energii	10 lat (120 miesięcy)
DTS (Moduł przesyłania danych)	2 lata (24 miesiące)
Inteligentny licznik (Smart Meter) <Seria Meter-G3>	3 lata (36 miesięcy)
Ładowarka AC EV	3 lata (36 miesięcy)

Efektywny okres gwarancji rozpoczyna się od wcześniejszej z dwóch dat:
(1) 4 miesiące od daty wysyłki produktów z firmy Hoymiles
(2) data instalacji produktu.

UWAGA, NINIEJSZA POLITYKA GWARANCYJNA OGRANICZA SIĘ WYŁĄCZNIE DO POWYŻSZYCH

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.

PRODUKTÓW. W PRZYPADKU CZĘŚCI POMOCNICZYCH LUB URZĄDZEŃ DODATKOWYCH DOSTARCZONYCH PRZEZ HOYMILES RAZEM Z PRODUKTEM HOYMILES, PROSIMY O ZAPOZNANIE SIĘ Z WARUNKAMI GWARANCJI UDZIELONEJ PRZEZ ODPOWIEDNIEGO PRODUCENTA.

Przeniesienie gwarancji: Gwarancja przysługuje pierwotnemu nabywcy produktu Hoymiles i może zostać przeniesiona tylko wtedy, gdy produkt pozostaje zainstalowany w pierwotnym miejscu instalacji.
Niniejsza polityka gwarancyjna ma zastosowanie tylko do Produktów zainstalowanych przez odpowiednio wykwalifikowanego specjalistę. Polityka gwarancyjna traci ważność w przypadku, gdy Produkty są sprzedawane z drugiej ręki przez nielicencjonowane kanały sprzedaży. Aby przenieść własność gwarancji, należy skontaktować się z firmą Hoymiles pod adresem service.pl@hoymiles.com, załączając e-mail z autoryzacją od poprzedniego właściciela.

Spory dotyczące daty rozpoczęcia gwarancji: Jeśli Klient kwestionuje obliczenie daty rozpoczęcia gwarancji określonej w niniejszej umowie, Klient powinien przesłać na adres service.pl@hoymiles.com ważną dokumentację zakupu, która wyraźnie wskazuje datę zakupu, taką jak faktura lub umowa, w celu weryfikacji. Po rozpatrzeniu i zatwierdzeniu przez Hoymiles, okres gwarancji zostanie zresetowany i rozpocznie się trzy miesiące od daty zakupu potwierdzonej dostarczoną dokumentacją. Jeśli spór nie zostanie zatwierdzony, pierwotna data rozpoczęcia gwarancji pozostanie w mocy.
* Roszczenia bez ważnego dowodu zakupu nie będą rozpatrywane.
* Ostateczna decyzja dotycząca dostosowania gwarancji pozostaje w wyłącznej gestii firmy Hoymiles.

Wymóg Weryfikacji Zgodności

W przypadku instalacji poza Wyznaczonymi Rynkami, uprawnienia gwarancyjne wymagają:
a) Wcześniejszego przedłożenia oficjalnych lub zakwalifikowanych certyfikatów od stron trzecich, potwierdzających zgodność z lokalnymi przepisami i wymogami technicznymi; oraz
b) Pisemnego potwierdzenia od Hoymiles walidującego takie certyfikaty i zastosowanie niniejszej ograniczonej gwarancji.

Jeśli jesteś użytkownikiem końcowym, w przypadku jakichkolwiek problemów gwarancyjnych w pierwszej kolejności skontaktuj się ze swoim instalatorem. Jeśli jesteś instalatorem, w przypadku jakichkolwiek problemów gwarancyjnych w pierwszej kolejności skontaktuj się ze swoim dystrybutorem. Hoymiles będzie współpracować bezpośrednio z dystrybutorem w celu wymiany wadliwego Produktu, jeśli zostanie uznany za kwalifikujący się zgodnie z warunkami Programu Wymiany. Polityka gwarancyjna

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.

opisana w niniejszym dokumencie stanowi gwarancję wymiany produktu i nie obejmuje kosztów instalacji, uruchomienia oraz kosztów związanych z wysłaniem przez dystrybutora własnych techników na miejsce. Jeśli pierwotna firma instalacyjna (dla użytkownika końcowego) lub dystrybutor (dla instalatora) zaprzestała działalności, prosimy o kontakt z odpowiednio wykwalifikowanym instalatorem lub dystrybutorem w celu umówienia autoryzowanego przez Hoymiles serwisu na miejscu.

2. Ograniczenia Zastosowania Gwarancji

Roszczenia z tytułu wad spowodowanych następującymi czynnikami nie są objęte zobowiązaniami gwarancyjnymi firmy Hoymiles:

a. Siła wyższa (w tym m.in. uszkodzenia spowodowane burzą, uderzeniem pioruna, przepięciem, pożarem, powodzią itp.);

a. Niewłaściwe lub niezgodne z przeznaczeniem użytkowanie;

b. Niewłaściwa instalacja, uruchomienie lub obsługa (niezgodna z wytycznymi zawartymi w Skróconej Instrukcji Instalacji i Instrukcji Obsługi dostarczonymi z każdym produktem);

c. Niewystarczająca wentylacja i cyrkulacja skutkująca zminimalizowanym chłodzeniem i naturalnym przepływem powietrza;

d. Instalacja w środowisku korozyjnym;

e. Uszkodzenia w transporcie;

f. Nieautoryzowana zmiana oryginalnych znaków identyfikacyjnych lub Skróconej Instrukcji Instalacji;

g. Nieautoryzowane próby naprawy;

h. Nieautoryzowany demontaż i ponowna instalacja;

i. Normalne zużycie wyglądu, wady kosmetyczne lub powierzchowne, wgniecenia, ślady lub zarysowania, które nie wpływają na prawidłowe funkcjonowanie produktu;

j. Uszkodzenia spowodowane wadami innych elementów systemu zasilania energią słoneczną;

k. Produkty zakupione od nieautoryzowanego dealera, dystrybutora lub sprzedawcy detalicznego;

l. Oryginalne znaki identyfikacyjne (w tym znak towarowy i numer seryjny) produktu zostały uszkodzone, zmienione lub usunięte;

m. Awarie operacyjne wynikające z ekstremalnych czynników środowiskowych wykraczających poza specyfikacje produktu;

n. Ograniczona gwarancja nie obejmuje kosztów związanych z usunięciem wadliwego

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.

produktu i instalacją zamiennika lub rozwiązywaniem problemów z układami elektrycznymi klienta.

Ograniczona gwarancja nie przekracza pierwotnego kosztu produktów Hoymiles. Niniejsza gwarancja nie obejmuje części, materiałów ani sprzętu niewyprodukowanego przez Hoymiles, w stosunku do których klientowi przysługuje jedynie prawo do korzyści z jakiejkolwiek takiej gwarancji lub rękojmi udzielonej Hoymiles przez ich producenta.

Roszczenia nabywcy wykraczające poza warunki gwarancji określone w niniejszym dokumencie nie są objęte Gwarancją, o ile firma Hoymiles nie podlega odpowiedzialności ustawowej. W takich przypadkach prosimy o kontakt z firmą, która sprzedała produkt. Ewentualne roszczenia wynikające z prawa o odpowiedzialności za produkt pozostają nienaruszone.

Hoymiles nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu niniejszej gwarancji (lub jakiegokolwiek innego warunku gwarancji lub rękojmi), jeśli całkowita cena za towary nie została zapłacona w wyznaczonym terminie płatności.

Jeśli całe urządzenie zostanie wymienione w ramach Gwarancji, a pozostały okres Gwarancji wynosi więcej niż (≥) 6 miesięcy (licząc od daty otrzymania reklamacji przez Hoymiles), pozostała część okresu Gwarancji przechodzi na produkt zastępczy. Jeśli pozostały okres Gwarancji wynosi mniej niż (<) 6 miesięcy, produkt zastępczy będzie objęty 6-miesięczną gwarancją liczoną od daty wysłania przez Hoymiles produktu zastępczego/naprawionego. Jeśli produkt zostanie wymieniony lub naprawiony w ramach niniejszej gwarancji, produkt zastępczy lub naprawiony będzie objęty gwarancją przez pozostały okres gwarancji wadliwych produktów.

W żadnym wypadku firma Hoymiles nie będzie ponosić odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody szczególne, uboczne, pośrednie, karne, przypadkowe, następcze lub moralne, nawet jeśli firma Hoymiles została powiadomiona o możliwości wystąpienia takich szkód. Wykluczone szkody obejmują w szczególności utratę dobrego imienia, utratę zysków lub przychodów oraz utratę możliwości biznesowych. Dla uniknięcia wątpliwości, żadne z postanowień niniejszej Klauzuli ani niniejszej Umowy nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności, której nie można wyłączyć ani ograniczyć na mocy prawa.

3. Naprawa Produktu na Miejscu

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.

Jeśli firma Hoymiles zdecyduje się na naprawę wadliwego urządzenia na miejscu (wykonaną przez Hoymiles lub inżyniera technicznego autoryzowanego przez Hoymiles), wówczas Hoymiles poniesie koszty materiałów i robocizny w celu naprawy produktu, a także koszty demontażu i wymiany części lub urządzenia zastępczego. Wszelkie usługi wykonywane na miejscu (np. gdy dystrybutor wysyła własnych techników do naprawy urządzenia) bez uprzedniej pisemnej zgody Hoymiles spowodują zwolnienie firmy Hoymiles z ponoszenia związanych z tym kosztów.

Dystrybutor jest zobowiązany do powiadomienia Centrum Serwisu Technicznego Hoymiles o wszelkich istotnych informacjach dotyczących urządzenia, za każdym razem, gdy bierze udział w obsłudze roszczeń gwarancyjnych zgłoszonych przez instalatora/użytkowników końcowych.
Przed wysłaniem własnych techników w celu wykonania usług na miejscu, dystrybutor zobowiązany jest uzyskać uprzednią pisemną autoryzację od personelu technicznego Hoymiles.
W przypadku nieuzyskania takiej autoryzacji, Hoymiles nie ponosi odpowiedzialności za koszty poniesione podczas nieautoryzowanych usług na miejscu, wydatki związane z odzyskaniem przez dystrybutora sprzętu uznanego za niewadliwy, ani za sprzęt zastępczy nieautoryzowany przez Hoymiles.

Koszty, których Hoymiles nie poniesie, obejmują między innymi transport, inspekcje, opłaty celne, koszty bezpiecznego dostępu do urządzeń zainstalowanych na pochyłych dachach lub sprzętu podnoszącego, koszty podróży lub zakwaterowania, koszty własnych pracowników klienta oraz koszty jakichkolwiek stron trzecich, które nie zostały autoryzowane przez Hoymiles.

4. Usługa Wymiany

Wszelkie produkty zakwalifikowane do wymiany w okresie gwarancyjnym zostaną wymienione na nowy produkt tego samego typu lub produkt o równoważnej wydajności i jakości, według uznania Hoymiles. Jeśli oryginalny typ produktu nie jest już dostępny, Hoymiles może, według własnego uznania, dostarczyć produkt zastępczy różniący się rozmiarem, wyglądem, numerem modelu lub poziomem mocy, pod warunkiem, że taki produkt zastępczy będzie miał równoważne lub wyższe specyfikacje i będzie technicznie kompatybilny z innymi produktami dostarczanymi przez Hoymiles.

W ramach procesu wymiany klient zobowiązany jest do dostarczenia następujących wymaganych danych produktów i dokumentacji:
Dane produktów obejmujące:

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.

1. Model produktu
2. Numer seryjny produktu
3. Kod usterki
4. Komentarz do usterki

Dokumentacja obejmująca:

1. Kopia oryginalnej faktury zakupu.
2. Szczegółowe informacje o całym systemie (np. schemat systemu).
3. Dokumentacja poprzednich roszczeń/wymian (jeśli dotyczy).
4. RMA (szablon zostanie dostarczony przez Centrum Serwisu Technicznego Hoymiles).

* Klienci inicjujący roszczenie gwarancyjne lub wymianę produktu w ramach Programu Wymiany Hoymiles muszą przedstawić wyraźne dowody usterki urządzenia. Obejmuje to zdjęcia lub filmy przedstawiające awarię, dzienniki systemu lub dane diagnostyczne, rejestr zgłoszeń Hoymiles i/lub wyczerpujące pisemne opisy awarii. Hoymiles może zażądać dalszych informacji, jeśli dostarczone dowody są niewystarczające. Niedołączenie wystarczających dowodów może skutkować odrzuceniem roszczenia gwarancyjnego lub prośby o wymianę. Aby złożyć wniosek o wymianę produktu, prosimy o kontakt z Centrum Serwisu Technicznego Hoymiles: service.pl@hoymiles.com.

5. Odpowiedzialność Hoymiles

Po otrzymaniu wymaganych informacji wymienionych w Sekcji 4, i po próbach rozwiązania problemu z pomocą klienta, Hoymiles przydzieli klientowi unikalny numer sprawy RMA. Numer ten należy podawać we wszystkich komunikatach dotyczących wymiany. Po otrzymaniu Produktu zastępczego klient musi zwrócić rzekomo wadliwy Produkt w tym samym materiale opakowaniowym co Produkt zastępczy, jeśli wymaga tego Hoymiles. Hoymiles dostarczy wszystkie etykiety, dokumentację i szczegóły frachtu w celu zwrotu rzekomo wadliwego Produktu. Hoymiles zastrzega sobie wszelkie prawa do odbioru wszystkich rzekomo wadliwych Produktów, jeśli zajdzie taka potrzeba.

6. Odpowiedzialność Dystrybutora

W przypadku awarii lub usterki sprzętu obowiązkiem dystrybutora jest bezpośrednia współpraca z Centrum Serwisowym Hoymiles w celu ograniczenia zwrotów sprzętu wolnego od wad.
Centrum Serwisowe Hoymiles będzie współpracować z dystrybutorem w celu rozwiązania problemu z usterką lub komunikatem o błędzie za pośrednictwem wsparcia telefonicznego/internetowego.

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.

Dystrybutor współpracuje z wykwalifikowanym instalatorem w celu przeprowadzenia instalacji, uruchomienia i konserwacji urządzenia. Wszelkie tego typu prace muszą ściśle przestrzegać specyfikacji dostarczonych przez Centrum Serwisu Technicznego Hoymiles oraz powstrzymać się od zastępowania lub wymieniania sprzętu klientom bez autoryzacji Hoymiles.

Aby zakwalifikować się do kolejnej jednostki zastępczej, dystrybutor musi najpierw skontaktować się z Centrum Serwisowym Hoymiles i wypełnić obowiązki dystrybutora zgodnie z Sekcją 6 niniejszego dokumentu. Podczas wymiany produktu i ponownego uruchomienia musi być obecny wykwalifikowany instalator.

Podczas kontroli przeprowadzonej przez Hoymiles, jeśli rzekomo wadliwy Produkt zostanie uznany przez Hoymiles za niekwalifikujący się do wymiany na mocy niniejszej polityki, dystrybutor musi dostarczyć dowód ważnej gwarancji na Produkt, poprawnie wystawiony paragon oraz ważny numer sprawy RMA dla Produktu (dostarczony przez Centrum Serwisu Technicznego Hoymiles). We wszystkich przypadkach instalator jest zobowiązany do odesłania wymaganych wadliwych produktów do dystrybutora. Następnie dystrybutor skoordynuje z Centrum Serwisu Technicznego Hoymiles w celu ustalenia, czy wadliwy sprzęt wymaga zwrotu do wyznaczonego magazynu Hoymiles.

7. Opłata za Kontrolę Produktów Uznanych za Wolne od Wad lub Niekwalifikujących się do Gwarancji

Hoymiles zastrzega sobie prawo do zastosowania zryczałtowanej opłaty za kontrolę w wysokości 100 EUR za jednostkę, plus koszty wysyłki i pakowania, jeśli po zwrocie produktu zgłoszonego jako wadliwy Hoymiles stwierdzi, że nie posiada on wad uzasadniających wymianę na podstawie niniejszej polityki, lub jeśli ma zastosowanie ograniczenie odpowiedzialności z sekcji 2, lub jeśli jakiekolwiek inne okoliczności sprawiają, że niniejsza Ograniczona Gwarancja nie ma zastosowania.

8. Procedura Wymiany Produktu

Do Hoymiles należy dostarczyć odpowiednią dokumentację, jak wskazano w Sekcji 4. Aby roszczenie gwarancyjne miało zastosowanie w ramach niniejszego Programu Wymiany, należy postępować zgodnie z tą procedurą.

a. Dystrybutor musi skontaktować się z Centrum Serwisowym Hoymiles i dostarczyć wymagane informacje wskazane w Sekcji 4. Zgodnie z Sekcją 6, dystrybutor będzie współpracować z Centrum Serwisowym Hoymiles w celu znalezienia rozwiązania bez konieczności wymiany Produktu.

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.

b. Jeśli Produkt zostanie uznany za wadliwy i kwalifikuje się do Programu Wymiany, Hoymiles utworzy numer sprawy RMA dla Produktu i skontaktuje się z dystrybutorem w celu przetworzenia.

c. Produkt zostanie wysłany do określonej lokalizacji klienta lub dystrybutora na koszt Hoymiles.

d. Dystrybutor jest zobowiązany do zorganizowania instalacji Produktu zastępczego przez wykwalifikowanego instalatora i użycia opakowania do przepakowania wadliwego Produktu.

e. W przypadku wadliwego Produktu, którego zwrotu wymaga Hoymiles, Hoymiles pokryje koszty odbioru i wysyłki wadliwego Produktu z powrotem do Hoymiles, jak opisano w Sekcji 5, a nabywca ponosi ewentualny podatek od wartości dodanej (VAT). Klient lub dystrybutor musi pomóc w wysyłce. Jeśli wymagany wadliwy Produkt nie zostanie zwrócony w ciągu 25 dni roboczych od otrzymania Produktu zastępczego, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury odpowiedniemu instalatorowi/dystrybutorowi na koszt Produktu.

f. Jeśli brakuje wadliwego falownika wymaganego do zwrotu do Hoymiles, Hoymiles zastrzega sobie prawo do wystawienia odpowiedniemu instalatorowi/dystrybutorowi faktury o wartości 80% ceny FOB.

9. Prawa Konsumenta

Jeśli klienci kupują produkt od Autoryzowanego dealera, dystrybutora lub sprzedawcy detalicznego, zastosowanie ma lokalne Prawo Konsumenckie. Produkty Hoymiles są objęte gwarancjami, których nie można wyłączyć na mocy lokalnego Prawa Konsumenckiego. Klienci mają prawo do wymiany lub zwrotu kosztów w przypadku poważnej awarii oraz rekompensaty za wszelkie inne racjonalnie przewidywalne straty lub szkody. Klienci mają również prawo do naprawy lub wymiany towarów, jeśli jakość towarów nie jest zadowalająca, a awaria nie stanowi poważnej awarii. Warunki zawarte w niniejszej gwarancji stanowią uzupełnienie wszelkich innych praw i środków naprawczych dostępnych na mocy lokalnego prawa konsumenckiego.

10. Rozszerzenie Gwarancji

Aby złożyć wniosek o rozszerzoną gwarancję na serię Produktów Hoymiles, skontaktuj się z lokalnym dystrybutorem lub bezpośrednio z firmą Hoymiles. Wniosek należy złożyć w ciągu 3 lat od daty zakupu (potwierdzonej ważnym dowodem zakupu), kontaktując się z pierwotnym sprzedawcą lub lokalnym dystrybutorem. Podczas składania wniosku należy przygotować dowód zakupu i numer seryjny produktu. Hoymiles nawiąże następnie współpracę z dystrybutorem, aby ułatwić proces przedłużenia gwarancji. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów lub potrzeby uzyskania dalszych szczegółów, prosimy o kontakt z zespołem serwisowym Hoymiles pod adresem

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.

service.pl@hoymiles.com.

11. Kontakt Hoymiles

Adres: High Tech Campus 9, Unit BK3.28, 5656AE Eindhoven, Holandia

Polska Regionalna Infolinia: +48 918821656

Strona internetowa: www.hoymiles.com

© 2026 Hoymiles Power Electronics Inc.