

## Growatt garantijos procedūra

### 1. Garantinis laikotarpis

Vienfaziams inverteriams, kuriuos įsigijote, gausite "Growatt" gamyklos garantiją, galiojančią 10 metų nuo įrengimo datos ir ne ilgiau kaip dešimt su puse metų nuo "Growatt New Energy Technology Co., Ltd." pristatymo datos.

Trijų fazių inverteriams iki 20KW, kuriuos įsigijote, gausite "Growatt" gamyklos garantiją, galiojančią 10 metų nuo įdiegimo datos ir ne ilgiau kaip dešimt su puse metų nuo "Growatt New Energy Technology Co., Ltd." pristatymo datos.

Trijų fazių keitikliams, didesniems nei 20kW, jie gali būti pratęsti iki 10 metų, jei įsigijama papildoma garantija pagal, mūsų garantinį kainoraštį.

### 2. Dideli gedimai

Standartiniu gamyklos garantijos laikotarpiu klientai turi teisę pakeisti produktą, kai "Growatt" patvirtina inverteris yra sugedęs, tačiau "Growatt" nėra atsakinga už kompensaciją už bet kokią kitą žalą ar nuostolius, tokius kaip transportavimo ir montavimo išlaidos, skambučių inžinerinių paslaugų mokesčiai ir PV sistemos praradimus nustojus gaminti energiją ir pan.

Klientai turi teisę reikalauti, kad produktai būtų suremontuoti arba pakeisti, jei prekės nėra priimtinos kokybės, o gedimas neprilygsta dideliam gedimui (žr. toliau "Dideli gedimai").

"Dideli gedimai" įvyksta kai:

- a) įsigyto produkto nebūtų įsigijęs atsakingas vartotojas, išsamiai susipažinęs su gedimo pobūdžiu ir mastu; arba
- b) produktas vienu ar daugiau svarbių atžvilgių nukrypsta nuo aprašymo ar pavyzdžio, jei jis pateikiamas aprašyme ar pavyzdyje; arba
- c) produktas yra iš esmės netinkamas tam tikslui, kuriam paprastai tiekiami tos pačios rūšies produktai, ir jo negalima lengvai ir per pagrįstą laiką ištaisyti, kad jie atitiktų tokį tikslą; arba
- d) produktas yra netinkamas atskleistam tikslui, apie kurį buvo žinoma Growatt arba asmeniui, kuris prieš pirkimą vedė derybas, ir jo negalima lengvai ir per protingą laiką ištaisyti, kad produktas būtų tinkamas šiam tikslui; arba
- e) produktas nėra priimtinos kokybės, nes yra nesaugus.

### 3. Garantijos sąlygos

Ši garantija apima visus dizaino, komponentų ir gamybos defektus. Garantija netaikoma žalai dėl:

- Gaminio plombos sulaužymo (korpuso atidarymas) be tinkamo patvirtinimo
- Transporto žalos
- Netinkamas montavimas ar atidavimas; Pavyzdžiui, neteisingas nuolatinės srovės arba kintamosios srovės polių laidai / prijungimas, laisvas nuolatinės srovės ar kintamosios srovės polių laidų / ryšių, dėl kurio sugadinamas keitiklis.
- Nesilaikant vartotojo vadovo, diegimo vadovo ir techninės priežiūros taisyklių
- Neleistini modifikavimai, pakeitimai ar bandymas taisyti
- Netinkamas naudojimas arba netinkama eksploatacija
- Nepakankamas prietaiso vėdinimas
- Taikomų saugos taisyklių nesilaikymas
- Force majeure (pvz., žaibas, per didelė įtampa, audra, ugnis)

### 4. Garantijos reikalavimas

Jei sutartu "Growatt" gamyklos garantiniu laikotarpiu prietaisas tampa sugedęs ir su sąlyga nebus neįmanoma ar nepagrįsta, prietaisas bus, kaip pasirinks Growatt:

- suremontuotas "Growatt" arba
- suremontuotas vietoje, arba
- keičiamas į lygiavertės vertės pakaitinį įtaisą pagal modelį ir amžių.

Pastaruoju atveju likusi teisė į garantiją bus perkelta į pakaitinį prietaisą. Tokiu atveju negaunate naujo sertifikato, nes jūsų teisė yra dokumentuota "Growatt".

Pirmiau minėta prasmė yra perteklinė, ypač jei Growatt priemonių kaina būtų nepagrįsta

- atsižvelgiant į vertę, kurią prietaisas turėtų be defekto
- atsižvelgiant į defekto svarbą ir
- apsvarsčius alternatyvias sprendimo galimybes, į kurias "Growatt" klientai galėtų grįžti be didelių nepatogumų.

## 5. Garantijos procedūra

Atkreipkite dėmesį, kad pagal garantijos sąlygas klientai privalo užpildyti garantijos reikalavimo formas internetu prieš **norėdami** reikalauti pakaitinio įrenginio ar pakaitinių plokščių iš "Growatt" arba jos įgaliotos paslaugų agentūros. Klientai taip pat turi teisingai ir visiškai užpildyti garantijos reikalavimo formą. "Growatt" turi teisę atsisakyti nekvalifikuoto skundo ir **neprivalo vykdyti, pavyzdžiui, jei neteisinga informacija arba yra trūkstamos būtinos informacijos.**

Klientai privalo užpildyti **Onsite Service Visit Request (virš 5MW Projektams)** formą, kad paprašytų paslaugos, tik Growatt inverterio problemoms, mes ją tęsime pagal formoje pateiktą informaciją (pvz., Gedimo aprašymą), taip pat mūsų paslaugų politiką. Tačiau tai, ar priimti, ar atmesti užklausą priklauso tik nuo "Growatt" paslaugų atstovo nuožiūros.

Atkreipkite dėmesį, kad jei dėl įrangos įrengimo ar prijungimo klaidos sistema yra sugedusi arba neveikia, "Growatt" turi teisę nustatyti atitinkamus mokesčius už išlaidas, patirtas dėl apsilankymo vietoje.

Jūsų parašas arba antspaudas ant formos reikalingas galiojančiai **apsilankymo vietoje užklausai (virš 5MW projekto)** formai, kurią gali priimti Growatt.

Prašome perskaityti toliau pateiktas pastabas prieš užpildant **Growatt garantijos prašymo formą internete** arba **Onsite Service Visit Request(virš 5MW Projektams)** formą.

Bendroji garantinių paslaugų teikimo procedūra yra:

- a) Pradiniai klientai (galutinis vartotojas) gali paskambinti į mūsų paslaugų karštąją liniją dėl bendro tyrimo ar invertero gedimo. Mūsų kvalifikuotas inžinierius padės jiems pabandyti ją išspręsti arba patvirtinti gedimą.
- b) Montuotojai lankosi svetainėje. Montuotojai gali skambinti į mūsų paslaugų karštąją liniją tikrinant ir trikčių šalinimo inverterį vietoje. Jei įmanoma, mūsų kvalifikuotas inžinierius padės jums išbandyti greitą pataisymą vietoje. Diegimo programos turi teisę ją pakeisti, jei problema neišsprendžiama vietoje. Tačiau, jei objekte du kartus pakeitėte inverterius (trečiasis inverteris yra ant sienos), susisieki su "Growatt" dėl tolesnės pagalbos, jei reikia, lauko paslaugų inžinieriai gali dalyvauti objekte. Jei reikia, taip pat galima toliau rūpintis originaliu klientu, užsisakykite telefonu arba el. paštu.
- c) Klientai (čia klientai, įskaitant montuotoją, platintoją, galutinį vartotoją) visiškai užpildo „Growatt“ vietoje pateiktą garantijos paraiškos formą, prieš nuimdami sugedusį keitiklį nuo sienos. Forma su nepakankamai ar neteisingais klaidingais aprašymais bus atmesta ir atidės pakeitimo išleidimą.
- d) Klientai į mūsų paslaugų centrą siunčia sugedusius keitiklius su garantijos reikalavimo forma.

**Pastaba: jei pirmiausia reikia pakeisti, tiesiog atsiųskite "Growatt" garantijos reikalavimo formą internetu, mes taip pat galime išsiųsti pakaitalą išanksto, tokiais atvejais mes patikrinsime vieneta, kai jis grįš į "Growatt".**

- e) Mūsų kvalifikuotas remonto inžinierius atidžiai patikrins ir išbandys grąžintus keitiklius. Nė vienas gedimo aprašymas ar neteisingas aprašymas nesukels didžiulių vėlavimų. Nerasta jokių gedimų keitiklių, su bandymo ataskaita, grįš pradiniam klientui.
- f) Paprastai pakaitinius keitiklius galime grąžinti per 2 darbo dienas. Tačiau mes informuosime klientą apie pakeitimo grąžinimo vėlavimą, jei keitikliai grįš su nepakankamais ar neteisingais aprašymais.
- g) Kai sugedęs keitiklis pakeičiamas pakaitiniu keitikliu vietoje, "Growatt" garantijos reikalavimo formos sritis "Pakeitimo informacija" turi būti užpildyta ir grąžinti formą į "Growatt".
- h) Parašas arba antspaudas reikalingas galiojančiai Growatt garantijos reikalavimo formai / **apsilankymo** vietoje užklauso formai, kurią gali priimti Growatt.
- i) Norint patvirtinti pretenziją dėl garantijos, klientams gali būti pareikalauta pateikti keitiklio garantijos kortelę, originalią pirkimo ir montavimo sąskaitą faktūrą ar kitas susijusias medžiagas. Tai taip pat nurodyta „Growatt“ garantijos kortelėje, pateiktoje kartu su produktu. „Growatt“ turi teisę atsisakyti teikti garantinę paslaugą, jei klientas jos nepateikė.

## 6. Kontaktai

Dėl garantijos pretenzijos ar techninės pagalbos kreipkitės į Rotterdam Service Center:

Paslaugų karštoji linija:

El. pašto adresas

Garantijos reikalavimas: [difei.li@growatt.com](mailto:difei.li@growatt.com) / [jjiangtao.liu@growatt.com](mailto:jjiangtao.liu@growatt.com)

Techninė pagalba: [difei.li@growatt.com](mailto:difei.li@growatt.com) / [jjiangtao.liu@growatt.com](mailto:jjiangtao.liu@growatt.com)

Būstinė: Paslaugų karštoji linija: +86 755 27471942

El. paštas: [service@ginverter.com](mailto:service@ginverter.com)

Growatt New Eergy B.V.

**Priedas**

(1) Garantijos reikalavimo formos pavyzdys

**Garantijos paraiškos forma** (Užpildykite ją internetu OSS sistemoje)**Pastaba:** Užpildykite formą ir siųskite "Word" formato el. laišką "Growatt".**"Growatt" neprivalo reaguoti, jei nekvalifikuota paraiška, pavyzdžiui, neteisinga informacija arba trūkstama būtina informacija.**

Produkto modelis		Serijos numeris (S/N)	
Įmonės pavadinimas			
Kontaktinis asmuo		Kontakto numeris	
Kontaktinis el. paštas			
Įmonės adresas			
Pakeitimo pristatymo adresas			
Galutinio vartotojo el. paštas / telefonas		Įrengimo data	

**Įvesties ir išvesties informacija**

Modulių specifikacijos	Voc.(V):	Vmp.( V):	Pmax.( W):
Grandinių skaičius per MPPT:		/ (A/B)	
Kiekvienos grandinės modulių skaičius:		/ / / /	/(1/2/3/4/5/6)
Faktinė tinklo įtampa (V):		/ /	(R/S/T)

**Pažeidimo aprašas**

Skystųjų kristalų ekrano nuorašas		LED būseną (spalva)	
Išsamus aprašymas, gedimo dažnis:			

**Šią informaciją reikia pateikti pakeitus sugedusį keitiklį:**

Produkto modelis		Serijos numeris (S/N)	
Pakeistas		Pakeisti datą	

**Pakeitimo informacija ir  
Garantijos paraiškos įgalioto parašas:**

(2) Vietoje teikiamos paslaugos, užklauso formos pavyzdys

## Prašymas atlikti aptarnavimą vietoje ( daugiau nei 5MW projektams)

### Sistemos informacija:

Saugykla Plius Modelis		Serijos Numeris		Programinės- aparatinės įrangos versija	
Akumulatoriaus modelis		Serijos Numeris			
Inverterio modelis		Serijos Numeris		MPPT skaičius:	
Stebėsenos modelis		Serijos Numeris		Shine serveris: vartotojo vardas ir slaptažodis	
Diegimo programos pavadinimas		Kontakto Asmuo		El. paštas / telefonas	
Galutinio vartotojo vardas				El. paštas / telefonas	
Diegimo Adresas				Įrengimo data	

### Įvesties parametrai:

Modulių specifikacija	Voc (V):	Vmpp (V):	Pmax (W):
Grandinių skaičius iš inverterio MPPT:	A		B
Modulių skaičius grandinėje:			
Išmatuota fotovoltinė įtampa ir LCD ekrane (Vpv):			
Išmatuota tinklo įtampa ir LCD ekrane (Vac):	Viena / Trys fazės L-N		

### Tikrinimo ir gedimo aprašymas:

SP įrenginio būseną	LCD ekranas rašoma:		LED indikatoriaus būseną (Tamsus / žalias / raudonas / arba)?	
Baterijos Būseną	LCD ekranas rašoma: (Vb/Cb)		LED indikatoriaus būseną (Tamsus / žalias / raudonas / arba)?	
Inverterio Būseną	LCD ekranas rašoma:		LED indikatoriaus būseną (Tamsus / žalias / raudonas / arba)?	
<b>Klaidos Aprašymas</b>	Išsamus aprašymas, gedimų dažnumas, įrengimo aplinka:			

**Pastaba:**

Jei nustatoma, kad sistemoje yra klaidų arba ji neveikia dėl klaidos įdiegiant ar prijungiant įrenginį, tada „Growatt“ gali reikti pareikalauti sumokėti atitinkamus mokesčius už išlaidas, patirtas dėl apsilankymo vietoje. Tai bus 250 EUR už dieną plus PVM už lankymąsi vietoje. Pateikdami šią serviso apsilankymo užklausą sutinkate su sąlygomis.

Prašytojo parašas

Data:

Išversta UAB „SLO Lithuania“  
Kilus neatitikimam tarp teksto lietuvių ir originalo  
kalbomis, pirmenybė teikiama tekstui originalo kalba.

**SLO**

## Growatt Warranty Procedure

### 1. Warranty period

For single phase inverters you purchased, you receive a Growatt factory warranty valid for 10 years from the date of installation and no more than ten and a half years from the delivery date from Growatt New Energy Technology Co., Ltd.

For three phase inverters under 20KW you purchased, you receive a Growatt factory warranty valid for 10 years from the date of installation and no more than ten and a half years from the delivery date from Growatt New Energy Technology Co., Ltd.

For three phase inverters over 20KW you purchased, they can be extended up to 10 years if paid accordingly to our warranty price list.

### 2. Major Failures

In the standard factory warranty period, customers are entitled to a replacement of the product when inverters are faulty approved by Growatt.

However, Growatt has no responsibility for compensation for any other damage or loss such as transportation and installation cost, call out engineering service fees, and the loss of PV system stop generating energy, etc.

Customers are entitled to have the products repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure (See below "Major Failures").

A 'major failure' occurs where:

- a) the product acquired by the customer would not have been acquired by a reasonable consumer fully acquainted with the nature and extent of the failure; or
- b) the product departs in one or more significant respects from description or sample if supplied by description or sample; or
- c) the product is substantially unfit for a purpose for which products of the same kind are commonly supplied and they cannot, easily and within a reasonable time, be remedied to make them fit for such a purpose; or
- d) the product is unfit for a disclosed purpose that was made known to Growatt or a person who made

any prior negotiations before the purchase was made and the cannot, easily and within a reasonable time, be remedied to make the product fit for such a purpose; or  
e) the product is not of acceptable quality because it is unsafe.

### 3. Warranty condition

This warranty includes all defects of design, components and manufacturing. Excluded from warranty are damages due to:

- Breaking the product seal (opening the casing) without proper approval
- Transport damage
- Incorrect installation or commissioning; For example, incorrect DC or AC pole wiring / connection, loose DC or AC pole wiring / connection, which lead to the damage of inverter.
- Failure to observe the user manual, the installation guide, and the maintenance regulations
- Unauthorized Modifications, changes, or attempted repairs
- Incorrect use or inappropriate operation
- Insufficient ventilation of the device
- Failure to observe the applicable safety regulations
- Force majeure (e.g., lightning, over voltage, storm, fire)

### 4. Warranty claim

If a device becomes defective during the agreed Growatt factory warranty period and provided that it will not be impossible or unreasonable, the device will be, as selected by Growatt:

- repaired by Growatt, or
- repaired on-site, or
- exchanged for a replacement device of equivalent value according to model and age.

In the latter case, the remainder of the warranty entitlement will be transferred to the replacement device. In this case, you do not receive a new certificate since your entitlement is documented at Growatt.

Excessiveness in the meaning above exists in particular if the cost of the measures for Growatt would be unreasonable

- in view of the value that the device would have without the defect,

- taking into account the significance of the defect, and
- after consideration of alternative workaround possibilities that Growatt customers could revert to without significant inconvenience.

## 5. Warranty procedure

Please note according to the warranty Terms & Condition, customers are required to fill in a **Warranty Claim Forms online** before they are going to claim a replacement device or replacement boards from Growatt or its authorized service agency. Customers are also need to fill in the Warranty Claim Form correctly and completely. Growatt are entitled to refuses non-qualified claims, and **shall have no obligation for unqualified application such as incorrect information or missing necessary information.**

Customers are required to fill in an **Onsite Service Visit Request (over 5MW Project)** form to request a field service, only for Growatt inverter issues, we will proceed it according to the information provided on the form (for example, as fault description), as well as our service policy. However, whether to accept or deny the request is solely under Growatt service representative's discretion.

Please note, if the system is found to faulty or malfunctioning as a result of an error in the installation or connection of the equipment, then Growatt is eligible to make appropriate charges for the costs incurred as a result of the site visit.

Your Signature or seal on the form is required for a valid **Onsite Service Visit Request (over 5MW Project)** form that can be accepted by Growatt.

Please read the below notes before fill in **Growatt Warranty Claim Form online** or **Onsite Service Visit Request (over 5MW Project)** form.

The general warranty service procedure is:

- a) Original customers (end user) can call our service hot line for general enquiry or inverter failure. Our qualified engineer will guide them try to fix it, or confirm the fault.
- b) Installers attend site. Installers can call our service hot line when inspecting & troubleshooting inverter onsite. If possible, our qualified engineer will guide you try a quick fix onsite. Installers have the right to replace it if problem doesn't fix onsite. However, if you had replaced inverters twice for the site (the third inverter is on wall), please contact Growatt for further assistance, field service engineers can attend site if necessary.

Further care for original customer also can be made if required, book on phone or via email.

- c) Customers (Here customers including installer, distributor, end user) fully complete Growatt

Warranty Claim Form onsite before take faulty inverter off wall. Form with insufficient or incorrect faulty descriptions will cause rejection, and delay of replacement release.

d) Customers send faulty inverters with Warranty Claim Form to our service center.

**Note: if a replacement is required firstly, please just send the Growatt Warranty Claim Form online to us, we also can send the replacement prior, in such cases we will inspect the unit once it returned to Growatt.**

e) Our qualified repair engineer will inspect & test returned inverters carefully. No fault description or incorrect description will cause tremendous delays. No fault found inverters will return to the original customer with test report.

f) Generally, we can release replacement inverters in 2 working days. However, we will notify customer the delay of replacement release if inverters returned with insufficient or incorrect faulty descriptions.

g) Once the faulty inverter have been replaced with a replacement inverter onsite, the “Replacement Information” area on Growatt Warranty Claim Form is required to be filled in and return form to Growatt.

h) Signature or seal stamp is required for a valid Growatt Warranty Claim Form / **Onsite Service Visit Request** form that can be accepted by Growatt.

i) Customers may be required to provide the inverter warranty card, original purchasing & installation invoice, or other related materials, for confirming a warranty claim. This is also stated on the Growatt warranty card comes with the product. Growatt have the right to refuse providing warranty service if customer failed to present it.

## 6. Contact

For warranty claim or technical support please contact our Rotterdam Service Center:

Service hot line:

Email address

Warranty claim: [difei.li@growatt.com](mailto:difei.li@growatt.com) / [jiangtao.liu@growatt.com](mailto:jiangtao.liu@growatt.com)

Technical support: [difei.li@growatt.com](mailto:difei.li@growatt.com) / [jiangtao.liu@growatt.com](mailto:jiangtao.liu@growatt.com)

Headquarter: Service hot line: +86 755 27471942

Email: [service@ginverter.com](mailto:service@ginverter.com)

Growatt New Eergy B.V.

## Appendix

(1) Sample of Warranty claim form

### Warranty Claim Form *(Please fill it online on the OSS system)*

**Note:** Please fill the form and send in Word Format email to Growatt.

**Growatt shall have no obligation for unqualified application such as incorrect information or missing necessary information.**

Product Model		Serial Number (S/N)	
Company Name			
Contact Person		Contact Number	
Contact email			
Company Address			
Replacement Deliver Address			
End user email/phone		Date of Installation	

#### Input & Output information

Panel Specifications	Voc.(V):	Vmp.(V):	Pmax.(W):
Number of strings per MPPT:	___ / ___ (A/B)		
Number of panels for each string:	___ / ___ / ___ / ___ / ___ / ___ (1/2/3/4/5/6)		
Actual grid voltage (V):	___ / ___ / ___ (R/S/T)		

#### Fault Description

LCD display reads		LED status (color)	
Detailed Description, frequency of fault:			

**The following information must provide after faulty inverter been replaced**

#### Replacement Information

Product Model		Serial Number (S/N)	
Replaced by		Replace Date	

**Replacement Information, and  
Warranty Claim Authorized signature:**

(2) Sample of Onsite Service Request form

**Onsite Service Visit Request (over 5MW Project)**

System Information:

Storage Plus Model		Serial Number		Firmware Version	
Battery Model		Serial Number			
Inverter Model		Serial Number		Number of MPPT:	
Monitoring Model		Serial Number		Shine Server: User Name and Password	
Name of Installer		Contact Person		Email/Phone	
Name of End User				Email/Phone	
Installation Address				Date of Installation	

Input Parameters:

Panel Specification	Voc (V):	Vmpp (V):	Pmax (W):		
Number of strings per inverter MPPT:		A		B	
Number of panels per string:					
PV voltage measured & on the LCD display (Vpv):					
Grid voltage measured & on the LCD display (Vac):		Single/Three phase L-N			

Inspection & Fault description:

SP Device Status	LCD display reads:		LED indicator status (Dark/Green/Red/or)?	
Battery Status	LCD display reads: (Vb/Cb)		LED indicator status (Dark/Green/Red/or)?	
Inverter Status	LCD display reads:		LED indicator status (Dark/Green/Red/or)?	

<b>Fault Description</b>	Detailed description, frequency of fault, installation environment:
------------------------------	---

**Note:** If the system is found to faulty or malfunctioning as a result of an error in the installation or connection of the device then Growatt is eligible to make appropriate charges for the costs incurred as a result of the site visit. This will be at a rate of 250 EUR per day plus VAT for site attendance. By submitting this service visit request you are accepting these terms.

Signature of Requestor

Date:



Kauno energija, AB  
info@kaunoenergija.lt

2021-01-20 Nr. S-22  
Vilnius

## **DĖL GARANTIJOS SUTEIKIMO**

UAB “SLO Lithuania” teikia pasiūlymus, Kauno energija, AB organizuojamuose konkursuose „25 – 145 kW galios saulės fotovoltinių elektrinių įrengimo visuomeninės ir gyvenamosios (įvairių socialinių grupių asmenims) paskirties pastatuose pirkimams“.

Remiantis Growatt garantijos sąlygomis (dokumento nr. GT-CS-WP-NL1901) šiems konkursams pasiūlymuose pateiktiems inverteriams suteikiama 10 metų gamintojo garantija.

UAB “SLO Lithuania”

Generalinis direktorius  
Edvardas Tarasevičius

Pastaba: šis raštas adresatams pateikiamas tik elektroniniu formatu.