

GOODWE 인버터 품질보증서 (대한민국, Rev: 3.7 20221009)

개요

GOODWE Technologies Co., Ltd. (이하 GOODWE)는 아래에 규정된 예외 및 제한사항을 제외하고, GOODWE가 공급하는 인버터 및 부속 제품이 아래의 기간동안 정상작동할 것을 보증한다.

다음의 두(2) 일자 중에서 빠른 일자를 기준으로

- 1) 제품이 최초로 설치된 날짜
 - 2) 제조일자로부터 6개월이 경과한 날짜
1. 5년간 한정보증: NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSMT, MT, LVMT, HT, A-MS 시리즈 등의 계통연계형 인버터 및 ES, A-ES, A-BP, A-TX, ESA, EM, ET, EH, EHR, EHB, BH, BP, BT, SBP and BTC 시리즈 등의 하이브리드 인버터
 2. 2년간 한정보증: Antenna, WIFI Kit, SmartMeter, EzLogger Pro, Homekit, CT, SEC and SCB 시리즈 등의 부속 상품

GOODWE 한정보증에 따른 청구 방법

품질보증을 청구하려면 제품을 구입한 대리점 또는 인버터를 설치한 설치업자에게 문의한다.

그들로부터 서비스를 받지 못하거나 그 서비스에 만족하지 못하는 경우

<https://support.GOODWE.com/portal/home>을 통하여 서비스 Ticket을 작성하여 GOODWE로 서비스를 요청할 수 있다.

GOODWE는 친절하고 시기적절한 서비스를 제공하기 위하여 전세계에 걸쳐 많은 대리점 및 시공사와 협력하고 있다. 따라서 그들은 GOODWE의 기본 서비스 채널이며 고객은 그러한 서비스 채널에게 품질보증을 청구한다; GOODWE는 고객에게 좋은 서비스를 제공하기 위하여 그러한 서비스 채널을 지원하고 감독할 것이다.

대리점에 문의시 필요하므로 다음의 정보를 준비한다.

1. 성명, 회사명, 전화번호, 이메일주소, 주소 등의 연락처
2. 제품 모델명, 제조일련번호, 설치일자, 불량발생일자 등 결함 제품에 대한 정보 (이러한 정보가 제공되지 않으면 GOODWE는 고객이 보증 청구권을 포기한 것으로 간주한다.)
3. PV 패널의 브랜드, 모델 및 수량을 포함한 설치 정보 (결함 제품이 에너지 저장 시스템인 경우 배터리의 브랜드와 모델 또한 필요함)
4. LCD 화면의 오류 메시지(해당하는 경우) 및 고장/오류에 대한 추가 정보.
5. 고장 전의 조치 및 이전 청구에 대한 상세한 정보(해당하는 경우).

GOODWE는 고장의 근본 원인을 파악하기 위해 현장 점검을 할 수 있으며 고객은 현장 접근을 허용하고 시간을 정하고 GOODWE의 기술자 또는 그 권한을 위임받은 업체의 기술자에 의한 점검의 안전을 확보하여야한다. GOODWE는 GOODWE의 기술자가 안전하지 않다고 여겨지는 경우 현장에 진입하지 아니할 권리가 있다.

처리 방안

품질보증기간 이내이고 제품의 결함이 품질보증에 해당되는 경우. GOODWE는, 그 자체적인 판단에 따라, 다음중 하나를 선택할 수 있다.

1. 구성을 변경하거나 소프트웨어를 업데이트하여 문제를 해결
2. 부품을 교체하여 제품을 수리
3. 신제품 또는 최소한 기능적으로 원제품과 동등한 수리품 또는 원제품과 동등하거나 더 우수한 기능의 업그레이드 모델로 교체. 보증기간 이내에 기기가 교체된 경우 그 잔여 보증기간은 교체된 기기로 자동적으로 승계된다. 교체 이후의 잔여보증기간이 1년 미만인 경우에는 1년보증으로 연장된다. 인버터 교체의 경우 청구인은 ,인버터 교체 이전에, 필요한 정보를 취합하여 (GOODWE의 RMA 양식에 따라) RMA리포트를 GOODWE에 보내어 RMA요청을 확정하여야 한다.
4. 잘못된 설치로 인하여 문제가 발생된 것이 증명된 경우 GOODWE는 설치업체에게 연락하여 문제를 해결하도록 요구할 수 있으며 문제를 해결하지 못하는 경우에는 원설치업체에 그 관련 비용을 청구할 수 있다.

GOODWE가 교체하는 제품 및 설비는 GOODWE의 자산이다. 해당제품에 품질보증이 적용되지 않는 경우 GOODWE는 취급 비용을 청구할 권리가 있다.

보증의 적용 및 비 적용

GOODWE와 고객간에 특별/별도의 합의가 없는 경우, GOODWE 한정 보증은 기기가 다시 작동하도록 하기 위하여 필요한 하드웨어의 비용만을 부담한다.

운송비용: 지역에 따라 GOODWE는 일반 지상 운송을 이용하는 아웃바운드 및 인바운드 운송 비용을 건당 어떤 비용(GOODWE에 문의 요망)까지는 부담할 것이다. 고객은 그 초과되는 운임 또는 다른 운송수단에 따른 비용을 부담하여야 한다. 청구인은 결함제품을 GOODWE로 반송하여야 하며 선적 일정을 사전에 GOODWE와 확정하여야 한다. 제품은 적절한 포장에 필요하므로, GOODWE는 제품 구매시의 포장과 동일한 크기의 포장재를 사용할 것을 권고한다. 청구인이 교체품을 받은 이후 4주 이내에 결함제품이 반송되지 않거나 반송된 제품의 확인 결과 손상이 발견되지 않는 경우 GOODWE는 교체품과 운송비용 및 관련 서비스비용을 청구인에게 청구할 것이다.

현장서비스 노무비: 일부 지역 또는 비즈니스 사례의 경우, 청구인이 설치자의 시설을 이용하여 문제를 해결하도록 장려하기 위하여, GOODWE는, 그 자체적인 판단에 따라, 현장 서비스 인력을 충당할 수 있도록 다음 조건에 따라 청구인 또는 설치자/전기기술자에게 리베이트(GOODWE에 문의 요망)를 제공하기로 결정할 수 있다.

1. 리베이트는 결함제품에 대한 현장서비스를 수행한 당사자에게만 적용됨.
2. 결함제품이 GOODWE로 반송되고 GOODWE의 시험 점검 결과 제조 또는 자재의 결함으로 판단되는 경우
3. 청구인은 현장 방문 전에 승인을 위해 GOODWE에 연락해야 함. 현장이 원거리 지역이거나 설치자가 현장에 갈 수 없는 경우, GOODWE는 청구인이 현장 서비스를 수행할 현지 전기기술자를 수배할 것을 권고함.
4. 서비스 리베이트는 GOODWE가 승인한 현장 서비스를 수행한 날로부터 2개월 이내에 청구되어야 함.

PV 시스템의 결함 있는 장치 또는 기타 설비로 인한 직간접적인 손상 또는 제품 정지시간 동안 발생한 전력 손실로 인한 보상을 포함한 기타 모든 비용은 GOODWE 한정 보증의 적용을 받지 아니한다.

품질보증의 예외

다음의 경우 장치 결함의 원인이 될 수 있으나 GOODWE의 한정 보증에는 포함되지 아니한다.

1. 정상적인 마모 및 손상 (배터리 마모 및 손상 포함).
2. 보증기간 만료 이후의 결함 (추가 계약에의한 보증기간 연장 제외)
3. 설치 또는 운영상의 잘못 또는 GOODWE의 지침에 반하여 무자격설치자가 수행한 유지보수로 인한 고장 또는 손상. 예시> 손상된 DC케이블에 의한 절연 부적합.
4. GOODWE가 승인하지 아니한 업체/인력에의해 수행된 분해, 수리 또는 변경. GOODWE가 승인하지 아니한 제품의 수정, 설계 변경 또는 부품 교체.
5. 예측하지 못한 상황, 인위적 요소, 또는 폭풍, 홍수, 과전압, 해충, 부적절한 취급, 사용 잘못, 방치, 화재, (강/호수/바다)물, 번개 또는 다른 자연 현상 등의 불가항력에 의한 고장 또는 손상.
6. SPD 모듈이 장착된 제품의 경우로 낙뢰가 SPD 보호범위를 초과했을 때 그러한 낙뢰로 인한 인버터 또는 부속품의 손상.
7. 파손, 조각(깨음), 라벨, 돌이킬 수 없는 표시 또는 오염 또는 도난
8. 안전 규정(VDE, IEC 등)을 준수하지 않는 사용
9. 제품 품질 문제와 관련이 없는 기타 요인으로 인한 결함 또는 손상.
10. 가혹한 환경 조건으로 인해 기기에 나타나는 녹. 설치 전에 GOODWE의 서면 확인/승인 없이. 해안/염수 또는 기타 거친 대기 또는 환경 조건에 노출되어 발생하는 결함 또는 손상
11. 사고와 외부의 영향.
12. GOODWE의 Storage 제품을 호환이 가능한 배터리 목록 이외의 납산 배터리 팩 또는 다른 리튬 배터리 팩과 결합한 경우. (호환 가능한 배터리에 대한 상세한 목록과 관련 아래의 Link를 참조바랍니다:
<https://en.GOODWE.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf>
13. GOODWE와 배터리 제조업체 간에 특별한 계약이 없는 한, '승인된 배터리 옵션 선언서'에 나열되지 아니하였지만 GOODWE 인버터와의 호환성 테스트가 완료된 모든 배터리 팩에 대하여는 시스템 성능과 신뢰성뿐만 아니라 배터리의 안전성을 점검하는 것은 설치 관리자/시스템 통합업체의 책임임. GOODWE는 정상적인 작동조건하에서의 인버터 성능을 한정 보증 조건내에서 보증하며, 적용이 가능한 경우에 제한적인 기술 지원을 제공한다. 그러나 GOODWE는 시스템 오작동 및 어떤 손실이나 손해에 대한 책임을 지지 않음.
14. 제품 고장이 발생후 1개월이내에 GOODWE에 보고되지 아니한 경우
15. GOODWE 제품이 역방향 방지 솔루션 목적으로 사용되는 경우 역방향 방지 제품 설명서를 미리 읽어두어야 역방향 방지의 작동 원리가 충분히 이해되었는지 확인할 수 있다. 실제 사용 과정에서 여전히 소량의 전력이 전력망으로 전달될 수 있으며, 이는 GOODWE 역방향 제품의 현재 기술 솔루션으로는 완전히 피할 수 없음을 명확히 이해하여야 한다. GOODWE 제품이 사용된 태양광 발전소는 해당 지역 당국에 보고되어야 한다. 관할권. 태양광 발전소가 이러한 사용을 보고하지 않는 경우, GOODWE 제품의 미신고 또는 무단 사용과 관련하여 발생하는 모든 위험 및 위약금 에 대하여 GOODWE는 어떠한 책임도 지지 않는다. 태양광 발전소가 GOODWE 제품의 사용을 신고한 경우 GOODWE의 책임은 해당 제품의 구매 주문서 총액을 초과할 수 없다.
16. GOODWE는 가능한 펌웨어 취약점을 수정하고 잠재적 위험을 제거하기 위하여 펌웨어 원격 업그레이드 서비스를 지속적으로 제공해 제품 성능을 개선한다. GOODWE는 고객에게

GOODWE 제품을 GOODWE의 스마트에너지관리 시스템(SEMS)포털에 연결하거나 타사 모니터링 시스템의 원격 업그레이드 경로에 액세스할 수 있는 권한을 제공할 것을 강력히 권장한다. 고객이 전술한 연결 또는 액세스를 제공하지 않아 GOODWE가 원격 업그레이드를 수행할 수 없는 경우, 고객은 이러한 취약성 및 위험에 대한 부정적 결과 또는 부정적 결과에 대해 전적으로 책임을 져야 하며 GOODWE 표준 한정 보증이 적용되지 않을 수 있다.

보증기간 외(外)의 경우

보증기간이 만료된 후에 발생하는 결함 또는 보증기간 이내에 발생하였으나 상기의 보증 예외 사항에 해당하는 경우는 보증기간외(外)의 경우에 해당한다. 모든 보증기간외(外)의 경우에 대하여 GOODWE는, 다음의 일부 또는 모두에 대하여, 현장 서비스 비용, 부품 비용, 노무비 및 물류비용을 고객에게 청구할 수 있다.

1. 현장 서비스 요금: 정비사가 현장 서비스를 제공하는 데 소요되는 출장 비용 및 시간, 정비사가 고장 난 제품을 수리, 유지보수, 설치(하드웨어 또는 소프트웨어) 및 디버깅하는 데 소요되는 인건비.
2. 부품/소재 비용: 교체 부품/소재 비용(해당될 수 있는 배송/관리 비용 포함).
3. 물류비: 불량품을 사용자로부터 GOODWE로 보내거나 수리품을 GOODWE에서 사용자에게 보낼 때 발생하는 배송비 및 기타 비용

보증 연장 옵션

인버터 제품과 함께 기본적으로 제공되는 5년 한정 보증에 더하여, GOODWE는 공인 대리점을 통해 구입한 모든 인버터에 대해 보증 연장 옵션을 제공함.

(보증 연장 가격에 대하여는 <https://en.GOODWE.com/contact-us.asp>. 를 통하여 GOODWE에 문의 요망)

1. 굿위는 '5+*5까지', '5+*10까지', '5+*15까지' 및 '5+*20까지'의 보증 연장 옵션을 제공하며 (그 중 일부는 하이브리드 모델에 대하여는 적용되지 않음) 공인 대리점에서 구입한 어떠한 인버터에 대해서도 다음 조건에 따라 구입할 수 있음.
 - a) 모든 하이브리드 인버터와 25KW 이상의 계통연계형 인버터: 인버터 생산일로부터 12개월 이내(또는 최초 설치일로부터 6개월 이내).
 - b) 25KW 미만의 계통연계형 인버터: 인버터 생산일로부터 30개월 이내 (또는 최초 설치일로부터 6개월 이내)
2. '5+*5까지', '5+*10까지', '5+*15까지' 및 '5+*20까지' 연장된 보증의 경우 인버터와 함께 기본적으로 제공되는 5년 한정 보증과 5년에서 20년까지 연장된 보증이 포함된다. (스페어 부품 및 GOODWE의 자체적 판단에 의하여 문제를 해결하기 위한 기기를 포함하는 하드웨어 비용이 포함됨. 기타 다른 비용은 포함되지 않음)

지리적 범위

본 GOODWE 한정 보증(Rev: 3.7 20221009)의 약관 및 조건들은 대한민국 시장에 대하여 적용되며, GOODWE와 직접 구매자 사이에 특별히 규정된 보증 약관이 없는 한, GOODWE의 공인 채널에서 구입하고 대한민국에 설치된 기기에 적용된다. 한 국가/지역에 판매되어으나 다른 국가/지역에 설치된 기기에 대하여는 GOODWE가 그 설치에 앞서 서면으로 확인/승인하지 않았다면 그 보증은 무효화된다.

GOODWE의 책임의 한계

본 한정 보증(Rev: 3.7 20221009)은 2020년7월 이후에 판매 및 설치된 제품에 적용된다. 이는 제품 결함과 관련한 GOODWE와 GOODWE의 독자적이고 배타적인 책임에 대한 최종 사용자의 독자적이고 배타적인 구제책이다. 본 한정 보증(Rev: 3.7 20221009)은 구두 또는 서면, 규정하지 아니한 법적, 계약적, 불법적 또는 기타, 포함 또는 제한 없이, 그리고 적용 가능한 법률에 의해 허용되는 경우, 만족스러운 품질 또는 목적 적합성과 관련된 묵시적 조건, 보증 또는 기타 조건 등 다른 모든 GOODWE 보증 및 책임을 대체한다. 그러나 이 제한 보증은 해당 국내법에 따른 귀하의 법적(법정) 권리를 배제하거나 제한하지 않습니다. 해당 법률에서 허용하는 범위 내에서 GOODWE는 데이터의 손실, 손상 또는 손실, 수익 손실, 제품 또는 기능의 손실, 사업 손실, 계약 손실, 수익 손실 또는 예상 절감 손실, 증가된 비용 또는 간접적 손실 또는 손상, 순차적 손실 또는 손상 또는 특별 손실 또는 징벌적 손실 또는 손상에 대한 어떠한 책임도 지지 아니한다. 해당 법률이 허용하는 범위 내에서 GOODWE의 책임은 제품의 구매 가치로 제한된다. 상기의 한계는 GOODWE의 중대한 과실 또는 고의적인 위법행위의 경우 또는 입증된 GOODWE의 과실로 인한 사망 또는 부상의 경우에는 적용되지 아니한다.

*제한 보증은 GOODWE가 최종 사용자에게 제공하는 기본 보증 약속입니다. 일부 국가/지역에서는 최종 사용자가 GOODWE의 대리점에서 제공하는 추가 보증 약속(최소 제조업체의 보증과 동등해야 함)을 받을 수 있습니다 이와 관련하여 클레임이 발생할 경우 해당 대리점에 문의하십시오. 본 GOODWE 한정 보증서(Rev: 3.7 20221009)는 최신 버전이 아닐 수 있습니다. 당사 글로벌 사이트 <https://en.GOODWE.com/warranty.asp> 를 방문하여 최신 버전의 GOODWE 한정 보증서를 참조하십시오.