

## Procedura postępowania – Program serwisowy Hoymiles

Program umożliwia Instalatorom szybką wymianę wadliwego urządzenia na sprawne oraz otrzymanie zwrotu kosztów pracy serwisowej w przypadku zgłoszenia usterki i wykrycia wad w urządzeniu Hoymiles.

### Zasady udziału w programie:

1. Aby wziąć udział w Programie, Instalator jest zobowiązany do odbycia szkolenia poświęconego mikroinwerterom Hoymiles – organizowanego przez firmę Solfinity.
2. W przypadku wystąpienia usterki w mikroinwerterze lub DTU Hoymiles, użytkownik końcowy kontaktuje się z Instalatorem.
3. Instalator po zdalnym (poprzez portal Hoymiles) zapoznaniu się z kodami błędów i podpowiedziami rozwiązania problemu decyduje, czy udaje się do użytkownika końcowego, aby rozwiązać problem, czy kontaktuje się z serwisem Solfinity. W przypadku gdy, instalator skontaktuje się z serwisem Solfinity, serwis Solfinity w ciągu jednego dnia roboczego od zgłoszenia podejmie próbę rozwiązania problemu przez Internet i poinformuje Instalatora o konieczności dodatkowych czynności naprawczych lub o decyzji o wymianie mikroinwertera lub DTU.
4. Instalator może skontaktować się z serwisem za pośrednictwem mailowym na adres: [serwis@solfinity.pl](mailto:serwis@solfinity.pl), lub telefonicznie pod numerem +48224288770 w godzinach pracy serwisu. Do zgłoszenia reklamacji koniecznym jest wypełnienie formularza reklamacji dostępnego na stronie Solfinity <https://solfinity.pl/pl/content/31-procedura-reklamacyjna>
5. W zgłoszeniu należy podać:
  - Typ mikroinwertera
  - Numer seryjny reklamowanego mikroinwertera lub DTU
  - Datę wystąpienia usterki
  - Komunikaty o wyświetlanych błędach/zdarzeniach – jeśli są dostępne
  - Szczegółowy opis problemu
6. Jeśli Instalator był wcześniej u użytkownika końcowego, należy podać dodatkowo:
  - Napięcie DC
  - Napięcie AC
  - Schemat elektryczny instalacji

7. Serwis Solfinity w ciągu 24 h (1 dzień roboczy) od decyzji o wymianie produktu rozpocznie procedurę wysyłki sprawnego urządzenia do Instalatora lub klienta końcowego (w zależności od ustaleń). Sprawne urządzenia zwykle dostarczane są przez firmę kurierską DPD w ciągu jednego lub dwóch dni roboczych.
8. Po wymianie mikroinwertera lub DTU, wadliwe urządzenie należy przesać na adres Serwisu Solfinity – Solfinity sp. z o.o. sp.k. ul. Staniewicka 5, Budynek DC2, 03-310 Warszawa.
9. Jeżeli wadliwe urządzenie nie zostanie odesłane w ciągu 30 dni od wymiany do Serwisu Solfinity, Instalator zostanie obciążony opłatą za urządzenie zastępcze.
10. Jeżeli usterka została spowodowana wadami fabrycznymi lub awarią urządzenia, Instalator ma prawo do zwrotu kosztów podróży i kosztów pracy. Koszty te zostaną pokryte ze stawki ryczałtowej w wysokości 500 pln per instalacja.

**UWAGA:** Zwrot kosztów zostanie dokonany tylko wtedy, gdy reklamacja zostanie uznana jako zasadna przez gwaranta – firmę HOYMILES.

11. Po otrzymaniu potwierdzenia mailowego od Działu Serwisu o wadach urządzenia, Instalator powinien w przeciągu maksymalnie 7 dni przesać fakturę opiewającą na wskazaną kwotę na adres [faktury@solfinity.pl](mailto:faktury@solfinity.pl) oraz [serwis@solfinity.pl](mailto:serwis@solfinity.pl). W opisie dokumentu należy zawrzeć nazwę "Program serwisowy Hoymiles" oraz numer seryjny wadliwego urządzenia.
12. Program obowiązuje do odwołania.

