



NOVGĒN SUNPURA

TEL: +86 755 27210648 **EMAIL:** service@novgen-ess.com

ADD: C503, Gaoxinqi Industrial Park Phase 1, Baoan District, Shenzhen, China

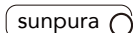
Europe HQ: Vidis GmbH

TEL: +49 (0) 4051484020 **CELL:** +49 (0) 15170691704 **EMAIL:** info@vidis.com

ADD: Vidis GmbH - Rungedamm 37, 21035 Hamburg, Germany



www.sunpura.de



Warranty Card

SUNPURA S2400 Series Warranty & Support Guide

All Sunpura balcony energy storage products (S2400 series, excluding accessories) purchased from NOVGEN, Vidis, and NOVGEN authorized resellers come with the limited warranty ("warranty") as set out below. By using Sunpura balcony energy storage products, you agree to be bound by the terms of NOVGEN's limited warranty. We provide a 10-year limited warranty for products purchased from NOVGEN, Vidis, and NOVGEN authorized resellers. The warranty period starts from the date of purchase. NOVGEN's limited warranty is restricted to the country/region of purchase. The limited warranty is void for products taken outside the country/region of purchase or shipped directly from an authorized online store to another country/region.

1. Warranty policy

If the device fails, please provide us with the following information or documentation (This information is mandatory needs to help the after-sales team troubleshoot the problem):

- Device module name and serial number;
- Original invoices or receipts for product purchase, etc., which can prove the time and source of purchase;
- Device fault information (including fault code, fault picture, indicator status) and other descriptive fault information;

The company receives the repair notice sent by the customer and confirms that the product failure is within the warranty scope, and the company will provide the following methods to deal with it according to the specific failure situation:

- Remote online answers and guidance
- Replacement instead of repair service (the original machine and accessories need to be returned to the company or the company designated place)

During the warranty period provided by the company, if it is confirmed by both parties that it is a product quality problem, our company will be responsible for the maintenance costs. If the product problem is not covered by the warranty, the customer needs to bear the relevant logistics and maintenance costs.

Any replacement or repair of the product will continue to be the original product warranty period. If the product or any part of the product is replaced by the company during the warranty period, the replacement machine will automatically extend the warranty time of the faulty machine for the remainder of the warranty period, the replaced product or part is not guaranteed to be a new part, the ownership of the replaced product or part belongs to the company, and the customer needs to return the original and accessories to the company.

2. Warranty Disclaimer

Not covered under warranty:

- Products that are damaged or modified.
- Products operated with a damaged cord, plug, or output cable.

- Products that are disassembled.
- Products that are cleaned with harmful chemicals or detergents.
- Non-quality related issues (after 30 days of purchase).
- Products purchased from unauthorized resellers.
- Products without sufficient proof of purchase.
- Products that have been refunded.
- Products with an expired warranty.
- Lost, stolen or complimentary items.
- Damage from outside sources
- Repairs through 3rd parties.
- Damage from misuse of products (including, but not limited to falls, use of the product in excess of its output rating, exposure of the product to rain or snow, extremely low air pressure, extreme temperatures).
- Purchases from illegitimate resources.
- Batteries that are damaged when not used for a long time or not properly maintained according to the user manual.

NOVGEN is Not Liable For:

Loss of data incurred from the use of NOVGEN products

Returning personal items sent to NOVGEN.

When returning items with a prepaid shipping label provided by NOVGEN, NOVGEN takes responsibility for any damage or loss incurred in transit. When returning items for non-quality issues, the buyer assumes responsibility for any damage or loss incurred in transit. NOVGEN does not provide refunds for items damaged in transit due to non-quality related warranty claims.

3. Service Acceptance Channel

(1) Service Hotline: +49 1713557012, Available provide sales service support (fault declaration, product repair, etc.), sales and purchase consulting, service policy consultation, complaints and suggestions and other service request processing;

(2) Online Support Website: www.sunpura.de;

(3) Service Mail: service@novgen-ess.com;

The final interpretation of this article belongs to NOVGEN, and NOVGEN may modify the above warranty content, please visit the NOVGEN website for details: www.sunpura.de

Alle Sunpura-Balkon-Energiespeicherprodukte (Serie S2400, Zubehör ausgenommen), die bei NOVGEN, Vidis oder autorisierten NOVGEN-Händlern gekauft wurden, unterliegen der nachfolgenden beschränkten Garantie („Garantie“).

Durch die Nutzung der Sunpura-Balkon-Energiespeicherprodukte erklären Sie sich mit den Bedingungen der beschränkten Garantie von NOVGEN einverstanden.

Wir gewähren eine beschränkte Garantie von 10 Jahren für Produkte, die bei NOVGEN, Vidis oder autorisierten NOVGEN-Händlern gekauft wurden. Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Kaufdatum.

Die beschränkte Garantie von NOVGEN gilt nur im Land bzw. in der Region, in dem/der das Produkt gekauft wurde.

Die Garantie erlischt, wenn das Produkt außerhalb des Kauflandes bzw. der Kaufregion verwendet wird oder direkt aus einem autorisierten Online-Shop in ein anderes Land bzw. eine andere Region versendet wurde.

1. Garantiebedingungen

Im Falle eines Geräteausfalls stellen Sie uns bitte die folgenden Informationen oder Unterlagen zur Verfügung (diese Angaben sind zwingend erforderlich, um dem Kundendienst bei der Fehlerdiagnose zu helfen):

- Gerätename und Seriennummer;
- Originalrechnung oder Kaufbeleg, aus dem der Kaufzeitpunkt und die -quelle hervorgehen;
- Fehlerbeschreibung des Geräts (einschließlich Fehlercode, Fehlerfoto, Status der Anzeigeleuchten) sowie weitere relevante Informationen.

Nach Eingang der Reparaturmeldung des Kunden und der Bestätigung, dass der Produktfehler unter die Garantiebedingungen fällt, bietet das Unternehmen je nach Art des Fehlers eine der folgenden Lösungen an:

- Fernunterstützung durch Online-Anleitung
- Austausch statt Reparatur (das Originalgerät und das Zubehör müssen an das Unternehmen oder eine vom Unternehmen benannte Stelle zurückgesendet werden)

Fällt der Defekt nach beidseitiger Prüfung in den Geltungsbereich der Garantie, übernimmt das Unternehmen während des Garantiezeitraums die Instandsetzungskosten.

Liegt der Fehler außerhalb des Garantiumfangs, trägt der Kunde die entsprechenden Logistik- und Reparaturkosten.

Jede Reparatur oder jeder Austausch des Produkts fällt weiterhin unter die ursprüngliche Garantiefrist. Wird das Produkt oder ein Teil davon während der Garantiezeit ersetzt, verlängert sich die Garantiezeit des Ersatzgeräts automatisch um den verbleibenden Zeitraum der ursprünglichen Garantie.

Der Ersatzartikel oder das Ersatzteil muss nicht neu sein; das Eigentum daran verbleibt beim Unternehmen. Der Kunde ist verpflichtet, das Originalgerät und das Zubehör an das Unternehmen zurückzugeben.

2. Garantieausschluss

Von der Garantie ausgeschlossen sind:

- Produkte, die beschädigt oder verändert wurden.
- Produkte, die mit beschädigtem Netzkabel, Stecker oder Ausgangskabel betrieben wurden.

- Produkte, die zerlegt wurden.
- Produkte, die mit schädlichen Chemikalien oder Reinigungsmitteln gereinigt wurden.
- Nicht qualitätsbezogene Probleme (nach mehr als 30 Tagen ab Kaufdatum).
- Produkte, die bei nicht autorisierten Händlern gekauft wurden.
- Produkte ohne ausreichenden Kaufnachweis.
- Produkte, für die eine Rückerstattung erfolgt ist.
- Produkte, deren Garantiezeit abgelaufen ist.
- Verlorene, gestohlene oder kostenlos bereitgestellte Produkte.
- Schäden durch externe Einflüsse.
- Reparaturen durch Drittanbieter.
- Schäden durch unsachgemäße Nutzung des Produkts (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Stürze, Überlastung über die Ausgangsleistung hinaus, Kontakt mit Regen oder Schnee, extrem niedriger Luftdruck, extreme Temperaturen).
- Käufe aus nicht legitimen Quellen.
- Akkus, die aufgrund längerer Nichtbenutzung oder unsachgemäßer Pflege entgegen der Bedienungsanleitung beschädigt wurden.

NOVGEN haftet nicht für:

- Datenverluste, die durch die Verwendung von NOVGEN-Produkten entstehen.
- Die Rücksendung persönlicher Gegenstände, die an NOVGEN geschickt wurden.

Wenn Artikel mit einem von NOVGEN bereitgestellten vorfrankierten Rücksendetikett zurückgesendet werden, übernimmt NOVGEN die Verantwortung für Schäden oder Verluste während des Transports.

Bei Rücksendungen aufgrund nicht qualitätsbezogener Gründe trägt der Käufer die Verantwortung für etwaige Schäden oder Verluste während des Transports.

NOVGEN erstattet keine Kosten für Artikel, die während des Transports im Rahmen eines nicht qualitätsbezogenen Garantieanspruchs beschädigt wurden.

3. Serviceannahme-Kanäle

(1) Service-Hotline: +49 1713557012

Bereitstellung von Vertriebs- und Serviceunterstützung (z. B. Fehlermeldung, Produktreparatur), Verkaufs- und Kaufberatung, Informationen zur Servicepolitik, Bearbeitung von Beschwerden, Anregungen und weiteren Serviceanfragen.

(2) Online-Support-Website: www.sunpura.de

(3) Service-E-Mail: service@novgen-ess.com

Die endgültige Auslegung dieses Artikels obliegt NOVGEN. NOVGEN behält sich das Recht vor, die oben genannten Garantiebedingungen zu ändern.

Bitte besuchen Sie die NOVGEN-Website für aktuelle Informationen: www.sunpura.de

Alle Sunpura balkon-energieopslagproducten (S2400-serie, exclusief accessoires) die zijn gekocht bij NOVGEN, Vidis en geautoriseerde wederverkopers van NOVGEN vallen onder de beperkte garantie ("garantie") zoals hieronder uiteengezet. Door gebruik te maken van Sunpura balkon-energieopslagproducten gaat u akkoord met de voorwaarden van de beperkte garantie van NOVGEN.

Wij bieden een beperkte garantie van 10 jaar voor producten die zijn aangeschaft bij NOVGEN, Vidis en geautoriseerde wederverkopers van NOVGEN. De garantieperiode begint op de aankoopdatum. De beperkte garantie van NOVGEN is beperkt tot het land/de regio van aankoop. De beperkte garantie vervalt voor producten die buiten het land/de regio van aankoop worden meegenomen of rechtstreeks vanuit een geautoriseerde online winkel naar een ander land/regio worden verzonden.

1. Garantiebeleid

Als het apparaat defect raakt, gelieve ons de volgende informatie of documentatie te verstrekken (deze informatie is verplicht en nodig om het aftersales-team te helpen het probleem op te lossen):

- Naam van het apparaatmodel en serienummer;
- Originele facturen of aankoopbewijzen van het product, die het tijdstip en de bron van aankoop kunnen aantonen;
- Informatie over het apparaatdefect (inclusief foutcode, foutfoto's, status van indicatorlampjes) en andere beschrijvende foutinformatie.

Wanneer het bedrijf de reparatiemelding van de klant ontvangt en bevestigt dat het productdefect binnen de garantie valt, zal het bedrijf afhankelijk van de specifieke situatie een van de volgende oplossingen bieden:

- Online ondersteuning en begeleiding op afstand;
- Vervangingsservice in plaats van reparatie (het originele apparaat en de accessoires dienen te worden geretourneerd aan het bedrijf of een door het bedrijf aangewezen locatie).

Gedurende de door het bedrijf verstrekte garantieperiode, als door beide partijen wordt bevestigd dat het een kwaliteitsprobleem van het product betreft, is het bedrijf verantwoordelijk voor de onderhoudskosten. Als het probleem niet onder de garantie valt, dient de klant de relevante logistieke- en onderhoudskosten te dragen.

Elke vervanging of reparatie van het product blijft onder de oorspronkelijke garantieperiode vallen. Indien het product of een onderdeel daarvan door het bedrijf wordt vervangen tijdens de garantieperiode, wordt de garantieperiode van het defecte apparaat voortgezet voor de resterende looptijd. Het vervangende product of onderdeel hoeft geen nieuw onderdeel te zijn. Het eigendom van het vervangen product of onderdeel behoort toe aan het bedrijf en de klant dient het originele apparaat en de accessoires terug te sturen.

2. Garantie-uitsluiting

Niet gedekt onder garantie:

- Producten die zijn beschadigd of gewijzigd.
- Producten die zijn gebruikt met een beschadigd snoer, stekker of uitgangskabel.

- Producten die zijn gedemonteerd.
- Producten die zijn gereinigd met schadelijke chemicaliën of reinigingsmiddelen.
- Niet-kwaliteitsgerelateerde problemen (na 30 dagen na aankoop).
- Producten die zijn gekocht bij niet-geautoriseerde wederverkopers.
- Producten zonder geldig aankoopbewijs.
- Producten waarvoor een terugbetaling is ontvangen.
- Producten waarvan de garantie is verlopen.
- Verloren, gestolen of gratis verstrekte items.
- Schade door externe oorzaken.
- Reparaties uitgevoerd door derden.
- Schade door verkeerd gebruik van producten (waaronder, maar niet beperkt tot: vallen, gebruik boven de maximale uitgangsspecificatie, blootstelling aan regen of sneeuw, extreem lage luchtdruk, extreme temperaturen).
- Aankopen via onwettige bronnen.
- Batterijen die beschadigd raken door langdurig niet-gebruik of door onjuiste opslag/gebruik in strijd met de handleiding.

NOVGEN is niet aansprakelijk voor:

- Verlies van gegevens als gevolg van het gebruik van NOVGEN-producten.
- Het retourneren van persoonlijke bezittingen die naar NOVGEN zijn verzonden.

Bij retournering van producten met een vooraf betaalde verzendlabel verstrekt door NOVGEN, is NOVGEN verantwoordelijk voor eventuele schade of verlies tijdens het transport. Bij retournering vanwege niet-kwaliteitsgerelateerde problemen is de koper verantwoordelijk voor eventuele schade of verlies tijdens het transport. NOVGEN biedt geen terugbetaling voor producten die tijdens het transport beschadigd raken bij niet-kwaliteitsgerelateerde garantieclaims.

3. Serviceacceptatiekanalen

- (1) Servicelijn: +49 1713557012 – beschikbaar voor ondersteuning bij verkoopdiensten (foutmeldingen, productreparaties, enz.), verkoop- en aankoopadvies, servicebeleid, klachten en suggesties en andere serviceaanvragen;
- (2) Online ondersteuningswebsite: www.sunpura.de
- (3) Servicemail: service@novgen-ess.com

De uiteindelijke interpretatie van dit artikel behoort toe aan NOVGEN, en NOVGEN behoudt zich het recht voor om bovenstaande garantie-inhoud te wijzigen. Raadpleeg de website van NOVGEN voor de meest recente informatie: www.sunpura.de