

Hisense

KIEGÉSZÍTŐ JÓTÁLLÁSI FÜZET

Energiatárolás

GORENJE MAGYARORSZÁG KFT
2045.Törökbálint Dulácska utca 1/b.

Hisense Energiatároló rendszer egyes alkotórészeire vonatkozó kiegészítő jótállás

Ezen dokumentum a Gorenje Magyarország Kft által a Hisense gyártású és Hisense márkájú energiatároló rendszerekre és azok egyes kiegészítő részegységeire vállalt kiegészítő jótállás feltételeit határozza meg.

Önként vállalt, kiegészítő jótállás a jogszabály által előírt, kötelező jótállást egészíti ki az alábbiak szerint:

A Hisense energiatároló egységeit és invertereit a Hisense Network Energy Co., Ltd. (a továbbiakban: „Hisense”) gyártja. A vállalat a Gorenje Magyarország Kft.-n keresztül – továbbiakban Hisense-önként vállalt, kiegészítő jótállás keretében a következő szolgáltatásokat nyújtja az energiatároló rendszer és inverter (termék) vásárlójának - amennyiben az fogyasztónak minősülő természetes személy és amennyiben az energiatároló egység és/vagy inverter, mint termék első értékesítését követően annak installálását, beüzemelését a Gorenje Magyarország Kft. által meghatározott hivatalos szervizpartner végezte el és a termék ezt követően is változatlan helyen üzemel.

Ez a jótállási szabályzat az 1. táblázatban felsorolt, 2026. július 1 napját követően értékesített és telepített összes termékre vonatkozik.

1. A jótállás hatálya

Ez a jótállás kizárólag a Hisense inverterekre és kiegészítőkre (beleértve az invertereket, kommunikációs stickek, CT/mérőket stb.), valamint az akkumulátorokra és azok kiegészítőire (csatlakozódobozok, akkumulátorok) vonatkozik, amelyeket közvetlenül a Hisense gyártott és a Gorenje Magyarország Kft. hivatalos partnerei (forgalmazói) szállítottak.

A Hisense termékekhez harmadik felek által telepített összes külső és kiegészítő alkatrész (pl. napelemek, inverterek, kommunikációs stickek, akkumulátorok, harmadik féltől származó szoftver/hardver vezérlők stb.) nem tartozik a jótállás hatálya alá.

2. Jótállási igény teljesítése

A Hisense, mint gyártó garantomlja, hogy minden termék normál használat mellett anyag- és gyártási hibától mentes. Ha a megállapodott jótállási idő alatt a Hisense felelősségi körébe tartozó hiba lép fel, a Hisense a következő intézkedéseket hozza a vonatkozó berendezéssel vagy alkatrészekkel kapcsolatban:

Ha a kiegészítő jótállási idő alatt bebizonyosodik, hogy a hiba ténylegesen fennáll, és a termék a jótállási idő alatt nem működőképes, a Hisense, mint gyártó a Gorenje Magyarország Kft. közreműködésével:

- A problémát szoftverfrissítéssel vagy konfigurációváltoztatással megoldja;
- A terméket a Hisense gyárában vagy az ügyfél telephelyén megjavítja;
- A Hisense döntése szerint egyenértékű helyettesítő terméket (javított, felújított vagy legalább egyenértékű funkcionális, továbbfejlesztett modellt) vagy új berendezést biztosít;
- Ezeket a szolgáltatásokat megfelelően képzett a Gorenje Magyarország Kft., Hisense szervizpartnerekkel végezteti el.

A kiegészítő jótállás alapján végzett javítás során a Gorenje Magyarország Kft./Hisense vállalja a hibás termék javításához szükséges összes munka- és anyagköltséget.

Ha egy termék esetében a kiegészítő jótállási időtartama alatt jótállási alapú cserére kerül sor, az eredeti kiegészítő jótállási időből fennmaradó idő a kicserélt, új készülékre folytatódik, de nem kezdődik újra, tehát a kiegészítő jótállás kezdő időpontja az eredeti időpont marad.

A jótállási alapú csereigény teljesítése után a cserekészülék az ügyfél tulajdonába kerül, a hibás

termék pedig a Hisense tulajdonába. A Hisense ezután jogosult a visszaküldött hibás terméket újra gyártani vagy ártalmatlanítani.

A Hisense fenntartja a jogot, hogy harmadik feleket vegyen igénybe a jótállási szolgáltatások elvégzéséhez.

Bizonyos típusú rendkívüli helyzetek kezelése érdekében a Hisense dönthet úgy, hogy ideiglenesen, ingyenesen használható kiegészítőket küld a szerelőknek.

3. Szállítási költségek

A Hisense és az ügyfél (forgalmazó) közötti külön eltérő megállapodás hiányában, a jótállás kizárólag a termék működőképessé tételéhez szükséges anyagköltségeket és munkaerőköltségeket fedezi. Nem fedezi a telepítési leírástól eltérő vagy magasban végzett szerelést lehetővé tevő kiegészítő eszközök biztosítását (pl. állványzat, emelőkosár).

4. Kiegészítő jótállási idők

A Hisense az alábbi feltételek mellett vállal jótállást a következőkre:

Termék csoport	Termék megnevezése	Jótállási időszak és követelmények	A jótállás kezdő dátuma
Inverter és tartozékai	Inverter - teljesítményátalakító	3+2 év standard jótállás + 5 év prémium jótállás	- A termék első telepítésének dátuma;
	CT, Meter	3+2 év standard jótállás	
	Kommunikációs egység (Stick)	3+2 év standard jótállás	
Energiatároló és tartozékai	5kWh Akkumulátor	3+2 év standard jótállás + 5 év prémium jótállás, vagy 15 MWh@ 60% EOL (amelyik előbb bekövetkezik)	
	2.5kWh Akkumulátor	3+2 év standard jótállás + 5 év prémium jótállás, 7.5MWh@60% EOL (amelyik előbb bekövetkezik)	
	Csatlakozódoboz	3+2 év standard jótállás	

Megjegyzések:

Ha az inverter csatlakozik a Hisense Cloudhoz, és az áramtermelési adatok sikeresen feltöltődnek a Hisense szerverre, valamint a felhasználó regisztrál a Hisense weboldalán, a jogszabály által kötelező jótállási idő kiegészül 2 éves standard és 5 év prémium jótállási idővel.

Standard jótállás: Kiterjed a hardverre, az anyagokra, a szállításra és a munkaerő-költségekre. A Hisense a standard jótállási idő alatt ingyenesen biztosítja a természetes személy felhasználó részére ezeket a szolgáltatásokat.

Prémium jótállás: Csak az alkatrész anyagköltségeit fedezi, a szállítási és javítási költségeket nem. Ha a termék több mint 2 hónapig nincs csatlakoztatva vagy leválasztásra kerül a Hisense Cloud platformról, a prémium jótállás megszűnik. A felhőhöz való csatlakozási idő a weboldalon található adatok alapján kerül meghatározásra.

Termékcseréje esetén a fennmaradó jótállási idő folytatódik a cserekészülékre. A Hisense automatikusan regisztrálja az ilyen cseréket, és nem állít ki új jótállási jegyet.

5. Jótállási regisztráció

A Hisense termékeket (inverterek, akkumulátorok és kiegészítők) közvetlenül megvásárló **természetes személy fogyasztóknak** a termék üzembe helyezésének napjától számított 60 napon belül regisztrálniuk kell a terméket, és fel kell tölteniük az információkat (például az eredeti vásárlási számlát, az inverter SN-kódját, az elérhetőségi adatokat) (online regisztráció: a Network Energy helyi weboldala).

Ha az ügyfél a megadott határidőig nem regisztrálja a terméket, a jótállás automatikusan a vásárlás napjától kezdődik. Amennyiben az üzembe helyezés a vásárlástól számított 6 hónapnál később történik meg, akkor a jótállás kezdő időpontja a vásárlás napja.

Ha a természetes személy fogyasztó a berendezést nem regisztrálja a hisense.hu weboldalán, akkor nem jogosult az +5 éves prémium jótállásra.

6. Jótállási idő

A Hisense energiatároló egységeire, invertereire elérhető maximális jótállási idő legfeljebb a vásárlástól számított 10 év.

7. Jótállási igény bejelentése

Ha a Hisense márkájú otthoni energiatároló termékekben működési hiba található, a vásárlónak javasolt kapcsolatba lépnie a telepítővel.

Ha a telepítő nem válaszol vagy nem elérhető, a vásárlónak fel kell vennie a kapcsolatot a Hisense ügyfélszolgálatával. Ezt megteheti telefonon, emailen vagy a hisense.hu oldalon található űrlap segítségével.

A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a vállalkozással közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két (2) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó a felelős.

A jótállási igényhez a következő információkat kell megadni:

- Kitöltött jótállási jegy;
- Az eredeti számla, nyugta, üzembe helyezési jegyzőkönyv vagy egyéb, az inverter vagy kiegészítők megvásárlását igazoló dokumentumok másolata, vagy a telepítés dátumát igazoló dokumentum;

A Hisense jogosult elutasítani a jótállási igényeket az alábbi esetekben:

- A fenti információk nem kerülnek megadásra;
- A terméket, vagy annak részét a Hisense előzetes hozzájárulása nélkül kicserélték;
- A bejelentett hibát nem anyag- vagy gyártási hiba okozta;

A természetes személy fogyasztó jogszabály által kötelező jótállási időtartam alatt és annak lejártá után is jótállási igényével a Hisense ügyfélszolgálatához kell fordulnia.

A szervizszolgálat felé a teljes jótállási időszak alatt biztosítani kell a készülék megvizsgálásának lehetőségét.

Ha megállapítást nyer, hogy a termék nem tartalmaz anyag- vagy gyártási hibát, vagy a termék nem tartozik a jelen kiegészítő jótállás hatálya alá, a Hisense jogosult az összes felmerült költséget (munkaerő, utazás, szállítás és/vagy a szállított cserekészülék) a panaszostól visszakövetelni.

A kiegészítő jótállás időtartama alatt meghibásodott és kicserélt termékekre vagy alkatrészekre, a jótállás nem indul újra.

A kiegészítő jótállás és az ennek hatálya alatt végzett javítás nem képez alapot a készülék cseréjére.

A jelen kiegészítő jótállás keretein belül elvégzett javítás nem hosszabbítja, vagy újítja meg a jótállást vagy okoz változást a készülék egészére érvényes kötelező jótállási időszak tekintetében. A további igényérvényesítést a jelen feltételek kizárják.

8. Software Support

A jótállási időszak alatt a Hisense biztosítja a termék normál működését. A Hisense azonban nem garantálja, hogy a szoftver hibamentes lesz vagy megszakítás nélkül fog működni, és nem garantálja, hogy minden programhiba kijavításra kerül.

A jótállási időszak alatt a Hisense biztosítja a legújabb szoftververziókat, amelyeket a felhasználók a Hi-energy APP-on keresztül szerezhetnek be. A Hisense által biztosított szoftververziók funkcionális hibák kijavítására szolgálnak, és nem biztosítják a legújabb funkciókat.

Minden szoftververzió a kiadás dátumától számított 3,5 évig érvényes (vagy a vevőt megfelelően emlékeztetik a szoftver frissítésére). Az érvényességi idő lejártá után a Hisense már nem nyújt hibaelhárítási és javítási szolgáltatásokat az adott szoftververzióhoz.

Az érvényességi idő lejártá előtt az ügyfélnek frissítenie kell egy újabb szoftververzióra.

Ha az ügyfél nem frissít egy újabb szoftververzióra (vagy figyelmen kívül hagy három szoftverfrissítési emlékeztetőt), akkor úgy tekintjük, hogy az ügyfél lemondott a szoftverfrissítésekhez való jogáról. Ilyen esetekben a Hisense nem vállal felelősséget a régi szoftververzióval kapcsolatos problémákért.

9. Korlátozások

Ez a korlátozott jótállás a Hisense vagy hivatalos kereskedők által 2026. július 1-én vagy azt követően értékesített és telepített termékekre vonatkozik. A jótállási igény alapján kicserélt hibás alkatrészek vagy berendezések a Hisense tulajdonába kerülnek.

A termékekre a jótállás nem vonatkozik az alábbi esetekben:

A. A termék online szolgáltatásra való regisztrációja nem történt meg;

B. A termék jótállási ideje lejárt;

C. A termék meghibásodását nem jelentették a Hisense-nek a meghibásodás bekövetkeztétől számított 2 hónapon belül;

D. A Hisense inverter vagy kiegészítők telepítési kézikönyvét vagy karbantartási utasításait nem tartják be;

E. Az inverter vagy kiegészítők biztonsági szabályait és előírásait nem tartják be;

F. Az inverter vagy kiegészítők szállítás közben megsérültek, feltéve, hogy a kérelmező aláírta a szállítási bizonylatot (a kérelmezőnek gondosan meg kell vizsgálnia a csomagolás belsejét és külsejét, és bizonyítékként fényképeket kell készítenie, mielőtt aláírná a szállítási bizonylatot);

G. A hiba a termék nem megfelelő használatából vagy a termék tervezésének vagy rendeltetésének nem megfelelő használatából ered;

H. A terméket bármilyen okból áthelyezték a telepítés után (függetlenül attól, hogy később újra telepítették vagy visszahelyezték ugyanarra a helyre), kivéve, ha egy képzett szerelő újra telepítette ugyanazon a címen, és tesztjelentést nyújtottak be a Hisense-nek;

I. A károkat vagy hibákat villámcsapás, árvíz, tűz, áramingadozás, korrózió, kártevők, harmadik felek cselekményei vagy bármely más vis maior tényező okozta;

- J. A károkat vagy hibákat harmadik fél által beépített vagy külső szoftver vagy hardver (pl. az invertert vezérlő eszközök vagy az akkumulátor töltését/kisütését vezérlő eszközök) okozta, a Hisense írásbeli engedélye nélkül;
- K. A terméket módosították vagy átalakították (beleértve azokat az eseteket is, amikor a termék sorozatszámát vagy címkéjét megváltoztatták, eltávolították vagy megrongálták);
- L. Az inverter vagy tartozékok normál működését nem befolyásoló hibák (például külső kárcolások vagy foltok, vagy természetes anyagkopás, amely nem minősül hibának);
- M. Normál kopás és elhasználódás;
- N. Víz, nedvesség, por és korrozív gázok által okozott meghibásodás;
- O. A terméket vagy bármely alkatrészt érintő lopás vagy rongálás;
- P. A vevő vagy a telepítő gondatlansága, például telepítési hibák, akkumulátor három hónapnál hosszabb ideig tartó tétlen működése vagy az akkumulátor meghibásodása miatt bekövetkezett mélykisülés vagy belső akkumulátorcellák egyensúlyhiánya;
- Q. A vevő, a telepítő vagy bármely nem engedélyezett ZCS karbantartó technikus által végzett helytelen vagy nem megfelelő vezetékezés, csatlakoztatás vagy konfigurálás;
- R. Más márkájú inverterek jelenléte ugyanabban az áramkörben, ahol a termék CT-je vagy mérőjének érzékelési pozíciója más márkájú inverterek áramát is érzékeli, ami adathibákat okozhat a termékben;
- S. Más márkájú alternatív inverterek vagy kiegészítők nem feltétlenül kompatibilisek a rendszer többi részével. Az ebből eredő költségeket a garancia vagy a kiterjesztett garancia nem fedezi.

Ezenkívül minden egyéb költség, beleértve, de nem kizárólagosan a fotovoltaiikus rendszer hibás berendezései vagy egyéb létesítményei által okozott közvetlen vagy közvetett károkat, illetve a termék leállása alatt bekövetkező áramtermelési veszteségeket, nem tartozik a jótállás hatálya alá. Semmilyen esetben, akár szerződéses, akár kártérítési vagy egyéb jogcímen, a meghibásodás miatt az ügyfélnek okozott veszteségek maximális kártérítése nem haladhatja meg az ügyfél által a berendezésért fizetett vételárat.

10. Jótállási időn túli szolgáltatás

A jótállási időn túli vagy lejárt jótállású termékek esetében a Hisense további szolgáltatásokat nyújt térítés ellenében, beleértve a helyszíni szervizdíjakat, anyagköltségeket, munkaerőköltségeket és logisztikai díjakat:

- Helyszíni szervizdíjak: a szerelők helyszíni szolgáltatások nyújtásához szükséges utazási idő költségei, valamint a hibás termékek telepítéséhez, elemzéséhez, javításához, teszteléséhez és karbantartásához szükséges munkaerőköltségek;
- Anyagköltségek: alkatrészek vagy egyéb kapcsolódó anyagok cseréjének költségei;
- Logisztikai díjak: szállítási költségek, beleértve a hibás termékek szállítását a végfelhasználóktól a Hisense-hez, valamint a javított termékek szállítását a Hisense-től a végfelhasználókhoz.

Tisztelt Vásárló! Köszönjük, hogy termékeinket választotta! Jogainak és érdekeinek védelme érdekében kérjük, őrizze meg ezt a jótállási kártyát, és töltsen ki részletesen az alábbi információkat. Bármilyen kérdése esetén kérjük, vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal.

I. Termék információ

Termék azonosítói	Kötelezően kitöltendő
Inverter Modellszáma	
Inverter gyártási száma (SN)	
Akkumulátor modellszáma	
Az akkumulátor gyártási száma(i) (ha több van, sorolja fel őket együtt)	
Wifi gyártási száma	
A mérő gyártási száma (ha van)	

II. Vásárlási és telepítési információk

Megnevezés	Kötelezően kitöltendő
Vásárlás dátuma	
Vásárlási helye	
Telepítés dátuma	
Telepítő neve	
Telepítő elérhetősége (Telefon/email)	

Az ügyfél aláírása: _____ Dátum: _____Év____Hó____Nap

A telepítő aláírása: _____ Dátum: _____Év____Hó____Nap

1. Táblázat

Gorenje Magyarország Kft. által forgalmazott és a kiegészítő jótállási füzetben meghatározott feltételek szerinti jótállásra jogosult készüléke:

[illegible]