

sunpura

sunpura



Shenzhen Novgen Digital Energy Co., Ltd

TEL: +86 755 27210648

EMAIL: service@novgen-ess.com

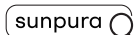
ADD: C503, Gaoxinqi Industrial Park Phase 1, Baoan District, Shenzhen, China

Europe HQ

TEL: +49 (0) 4051484020

CELL: +49 (0) 15170691704

ADD: Rungedamm 37, 21035 Hamburg, Germany



Warranty Card

SUNPURA S2400 Series Warranty & Support Guide

Applicable Products: Sunpura S2400 Series

Warranty Provider: SHENZHEN NOVGEN DIGITAL ENERGY CO., LTD. ("NOVGEN")

All Sunpura balcony energy storage products (S2400 series) purchased from NOVGEN and NOVGEN authorized resellers are covered by this limited warranty ("Warranty").

By purchasing or using a Sunpura balcony energy storage product, you agree to be bound by the terms and conditions of NOVGEN's Limited Warranty as set forth below.

(1) Warranty Coverage

· NOVGEN provides a 10-year limited warranty for eligible Sunpura products purchased from NOVGEN or NOVGEN authorized resellers.

· The warranty period begins on the date of original purchase, as evidenced by a valid proof of purchase.

(2) Territorial Restriction

· This Limited Warranty is valid only in the country/region of original purchase.

· The warranty will be deemed void if:

- The product is taken outside the country/region of purchase, or
- The product is 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 discription from system, 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 will not create a new warranty period. However, the replaced product will continue to be covered for the remaining duration of the original 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 14 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, 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.sunpuraenergy.com\(Global\)](http://www.sunpuraenergy.com(Global)) [www.sunpura.de\(DE\)](http://www.sunpura.de(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.sunpuraenergy.com\(Global\)](http://www.sunpuraenergy.com(Global)) [www.sunpura.de\(DE\)](http://www.sunpura.de(DE))

Anwendbare Produkte: Sunpura S2400 Serie

Garantiegeber: SHENZHEN NOVGEN DIGITAL ENERGY CO., LTD. („NOVGEN“)

Alle Sunpura-Balkon-Energiespeicherprodukte (S2400-Serie), die bei NOVGEN oder von NOVGEN autorisierten Händlern erworben wurden, sind durch diese eingeschränkte Garantie („Garantie“) abgedeckt.

Durch den Kauf oder die Nutzung eines Sunpura-Balkon-Energiespeicherprodukts erklären Sie sich mit den nachstehenden Bedingungen der beschränkten Garantie von NOVGEN einverstanden.

(1) Garantieumfang

· NOVGEN gewährt eine 10-jährige beschränkte Garantie für berechnigte Sunpura-Produkte, die bei NOVGEN oder von NOVGEN autorisierten Händlern erworben wurden.

· Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Kaufdatum, nachgewiesen durch einen gültigen Kaufbeleg.

(2) Territoriale Beschränkung

· Diese beschränkte Garantie ist nur im Land/der Region des ursprünglichen Kaufs gültig.

· Die Garantie erlischt in folgenden Fällen:

- Das Produkt wird außerhalb des Landes/der Region des Kaufs verwendet, oder
- Das Produkt wird direkt von einem autorisierten Online-Shop in ein anderes Land/eine andere Region versendet.

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):

- Gerätenamen und Seriennummern;
- Originalrechnung oder Kaufbeleg, aus dem der Kaufzeitpunkt und die -quelle hervorgehen;
- Fehlerbeschreibung des Geräts (Fehlerfoto, Status der Anzeigelampen) 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)

Wenn innerhalb der vom Unternehmen gewährten Garantiezeit von beiden Parteien bestätigt wird, dass es sich um ein Produktqualitätsproblem handelt, trägt unser Unternehmen die Wartungskosten. Ist das Produktproblem nicht durch die Garantie abgedeckt, trägt der Kunde die entsprechenden Logistik- und Wartungskosten.

Durch den Austausch des Produkts beginnt kein neuer Garantiezeitraum. Das ausgetauschte Produkt bleibt jedoch für die verbleibende Dauer des ursprünglichen Garantiezeitraums weiterhin durch den Garantieanspruch abgedeckt.

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 14 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, Nutzung des Produkts über seine Nennleistung hinaus, 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.sunpuraenergy.com\(Global\)](http://www.sunpuraenergy.com(Global)) [www.sunpura.de\(DE\)](http://www.sunpura.de(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.sunpuraenergy.com\(Global\)](http://www.sunpuraenergy.com(Global)) [www.sunpura.de\(DE\)](http://www.sunpura.de(DE))

Toepasselijke Producten: Sunpura S2400-serie

Garantiegever: SHENZHEN NOVGEN DIGITAL ENERGY CO., LTD. ("NOVGEN")

Alle Sunpura balkon-energieopslagproducten (S2400-serie) die zijn gekocht bij NOVGEN en door NOVGEN geautoriseerde wederverkopers, vallen onder deze beperkte garantie ("Garantie").

Door een Sunpura balkon-energieopslagproduct aan te schaffen of te gebruiken, gaat u akkoord met de voorwaarden van NOVGEN's beperkte garantie zoals hieronder uiteengezet.

(1) Garantie Dekking

· NOVGEN biedt een beperkte garantie van 10 jaar voor in aanmerking komende Sunpura-producten die zijn gekocht bij NOVGEN of bij door NOVGEN geautoriseerde wederverkopers.

· De garantieperiode begint op de datum van oorspronkelijke aankoop, zoals aangetoond door een geldig aankoopbewijs.

(2) Territoriale Beperking

· Deze beperkte garantie is alleen geldig in het land/de regio van oorspronkelijke aankoop.

· De garantie vervalt indien:

- Het product wordt meegenomen buiten het land/de regio van aankoop, of
- Het product rechtstreeks vanuit een geautoriseerde onlinewinkel naar een ander land/regio wordt verzonden.

1. Garantiebeleid

Indien het apparaat defect raakt, verzoeken wij u ons de volgende informatie of documentatie te verstrekken (deze informatie is verplicht en noodzakelijk om het aftersales-team te helpen bij het vaststellen van het probleem):

- Modulenaam en serienummer van het apparaat;
- Originele facturen of aankoopbewijzen, die de tijd en bron van aankoop aantonen;
- Informatie over het defect (inclusief foutbeschrijving uit het systeem, foutfoto, indicatorstatus) en andere beschrijvende informatie over het defect.

Zodra het bedrijf de melding van de klant ontvangt en bevestigt dat de storing binnen de garantie valt, zal het bedrijf afhankelijk van de specifieke situatie van het defect de volgende methoden hanteren:

- Online ondersteuning en begeleiding op afstand;
- Vervanging in plaats van reparatie (het originele apparaat en de accessoires moeten worden teruggestuurd naar het bedrijf of een door het bedrijf aangewezen locatie).

Tijdens de garantieperiode, indien beide partijen bevestigen dat het om een kwaliteitsprobleem van het product gaat, zal ons bedrijf verantwoordelijk zijn voor de onderhoudskosten. Indien het probleem niet onder de garantie valt, dient de klant de desbetreffende logistieke- en onderhoudskosten te dragen.

Een vervanging leidt niet tot een nieuwe garantieperiode. Het vervangende product blijft echter gedekt voor de resterende duur van de oorspronkelijke garantieperiode. Het vervangende product of onderdeel is niet gegarandeerd nieuw te zijn. Het eigendom van het vervangen product of onderdeel behoort toe aan het bedrijf, en de klant dient het origineel en de accessoires aan het bedrijf te retourneren.

2. Garantiedisclaimer

Niet gedekt door de garantie:

- Producten die beschadigd of gewijzigd zijn.
- Producten die worden gebruikt met een beschadigd snoer, stekker of uitgangskabel.
- Producten die uit elkaar zijn gehaald.
- Producten die zijn gereinigd met schadelijke chemicaliën of schoonmaakmiddelen.
- Niet-kwaliteitsgerelateerde problemen (na 14 dagen na aankoop).
- Producten die zijn gekocht bij niet-geautoriseerde wederverkopers.
- Producten zonder voldoende aankoopbewijs.
- Producten die zijn terugbetaald.
- Producten waarvan de garantie is verlopen.
- Verloren, gestolen of gratis verstrekte items.
- Schade door externe oorzaken.
- Reparaties door derden.
- Schade door verkeerd gebruik van producten (waaronder maar niet beperkt tot vallen, gebruik boven de vermogensspecificatie, extreem lage luchtdruk, extreme temperaturen).
- Aankopen via onwettige bronnen.
- Accu's die beschadigd zijn geraakt doordat ze lange tijd niet zijn gebruikt of niet correct zijn onderhouden volgens de gebruikershandleiding.

NOVGEN is niet aansprakelijk voor:

- Verlies van gegevens ontstaan door het gebruik van NOVGEN-producten.
- Terugzenden van persoonlijke items die naar NOVGEN zijn gestuurd.

Wanneer items worden teruggestuurd met een door NOVGEN verstrekt vooraf betaald verzendlabel, neemt NOVGEN de verantwoordelijkheid voor schade of verlies tijdens het transport. Wanneer items voor niet-kwaliteitsgerelateerde redenen worden teruggestuurd, neemt de koper de verantwoordelijkheid voor eventuele schade of verlies tijdens het transport. NOVGEN biedt geen terugbetaling voor items die tijdens het transport beschadigd zijn bij niet-kwaliteitsgerelateerde garantieclaims.

3. Servicekanalen

- (1) Service Hotline: +49 1713557012. Beschikbaar voor verkoopserviceondersteuning (storingsmelding, productreparatie, enz.), verkoop- en aankoopadvies, servicebeleid-consultatie, klachten en suggesties en andere serviceverzoeken.
- (2) Online ondersteuningswebsite: [www.sunpuraenergy.com\(Globaal\)](http://www.sunpuraenergy.com(Globaal)) [www.sunpura.de\(DE\)](http://www.sunpura.de(DE));
- (3) Service e-mail: service@novgen-ess.com

De uiteindelijke interpretatie van dit artikel behoort toe aan NOVGEN. NOVGEN kan de bovenstaande garantie-inhoud wijzigen, zie de NOVGEN-website voor details: [www.sunpuraenergy.com\(Globaal\)](http://www.sunpuraenergy.com(Globaal)) [www.sunpura.de\(DE\)](http://www.sunpura.de(DE))