

Politica post-vânzare pentru MaxiCharger AC

1. Scop

Această politică de servicii este formulată cu scopul de a standardiza noua politică de servicii post-vânzare energetică pe piața europeană, de a oferi îndrumări privind serviciile post-vânzare, de a asigura funcționarea serviciului într-o manieră ordonată și de a îmbunătăți nivelul de servicii pentru clienți.

2. Aplicabilitate

Această politică de servicii este aplicabilă strict produselor MaxiCharger AC distribuite de TMC Electric Mobility SRL (producător Autel Europe GmbH).

3. Politica de garanție în România pentru produsele MaxiCharger AC

Perioada standard de garanție este de 3 ani și se poate prelungi până la 5 ani cu un cost suplimentar de 8%/an din prețul de vânzare al produsului.

Produs	Garanție standard*	Extindere garanție*	Cost adițional
MaxiCharger AC	3 ani	Extensibil până la 5 ani	8%/an

Garanție standard*: Piese consumabile nu sunt incluse, consultați anexa II pentru mai multe detalii. Dacă consumabilele sunt înlocuite, piesele reparate vor obține garanția aliniată la perioada de garanție contractuală sau cel puțin 90 de zile de la înlocuire. **Extindere garanție*:** Pachetul de extindere a garanției trebuie achiziționat înainte de expirarea perioadei de garanție a stației.



Perioada de garanție este de 36 de luni, începând cu data livrării stației către cumpărător.

3.1 Procesul de service în perioada de garanție

Vă rugăm să urmați procedura de mai jos pentru a efectua o autoverificare înainte de a suna sau de a trimite un e-mail echipei noastre de asistență tehnică.



- Asigurați-vă că toate cablurile sunt instalate corect și nu sunt slăbite sau deteriorate;
- Asigurați-vă că ștecherul/bornele stației și vehiculului sunt bine conectate;
- Asigurați-vă că sunt respectate instrucțiunile de încărcare ale producătorilor de vehicule (poate fi necesar să încuiați ușile și să verificați sistemul de alertă/alarmă pentru starea încărcării vehiculului etc.);
- Asigurați-vă că software-ul vehiculului este actualizat la cea mai recentă versiune, vă rugăm să consultați instrucțiunile producătorilor de vehicule;
- Asigurați-vă că stația este online – nu vom putea accesa de la distanță o stație offline

Diagnosticarea defecțiunilor:



Find a Fault?

- Apelați linia telefonică de asistență tehnică e-mobility.ro
- Trimiteți e-mail de asistență tehnică (office@e-mobility.ro), vă rugăm să faceți fotografii sau videoclipuri cu defecțiunile suspectate pentru a ne ajuta să identificăm problema.

Asistență tehnică

- Inginerii noștri vor diagnostica de la distanță sau vă vor contacta pentru asistență



POLITICA DE RETURNARE

Dacă stațiile prezintă defecțiuni de funcționare care nu pot fi rezolvate de la distanță:

- Stațiile folosite timp de cel mult 3 luni vor fi înlocuite cu altele noi;
- Stațiile folosite mai mult de 3 luni vor fi înlocuite cu altele functionale refurbished;

4. Limitări și excluderi

Această politică de garanție **nu se aplică** niciunei stații MaxiChargers care a fost supusă la:

- A. Uzură și deteriorare, modificări/alterări/zgârieturi ale suprafeței exterioare - cum ar fi carcasa, priza, ecran, borna de încărcare, cabluri etc;
- b. Revânzare sau reinstalare neautorizată de către orice altă terță parte neautorizată;
- c. Reparații sau modificări neautorizate;
- d. Service sau instalare furnizate de tehnicieni necalificați în conformitate cu legile și reglementările în vigoare;
- e. Reparații cu piese de schimb sau componente neautorizate;
- f. Condițiile climatice extreme sau cauzele anormale de mediu sunt în afara controlului producătorului (și distribuitorului), inclusiv, dar fără a se limita la, mediul termic extrem, poluarea aerului etc.;
- g. Daune cauzate de dezastre naturale, cum ar fi: inundații, incendii, fulgere sau orice alte accidente cauzate de oameni, vandalism, utilizare necorespunzătoare, uzură normală;
- h. Mutarea încărcătoarelor în diferite locații efectuată de orice parte neautorizată/necalificată;
- i. Daune cauzate de probleme cu vehiculul electric;
- k. Locurile de încărcare situate în medii dure/extreme (vezi anexa II).

5. Condiții generale pentru cererile de garanție

- a. Cererea de recondiționare va fi emisă producătorului prin distribuitorul de la care clientul a achiziționat stația MaxiCharger;
- b. Nicio perioadă sau termen de garanție nu va fi prelungit din cauza unei cereri de garanție;
- c. Această politică de garanție nu va acoperi costurile ulterioare ale recondiționării, cu excepția costurilor de livrare ale recondiționării și pieselor de schimb. Costurile de livrare vor urma politica de garanție de la articolul 3 din prezentul acord. Orice dezinstalare sau reinstalare este exclusă din politica de garanție;

6. Litigiu privind un defect material sau o putere redusă

În cazul unei dispute privind existența unui defect material sau a unei puteri reduse într-o cerere de garanție, Producătorul va accepta rezultatul testării unui institut de testare acreditat (care poate fi selectat de Autel sau de distribuitor în prealabil). Producătorul nu va rambursa costurile și cheltuielile pentru testare.

7. Forța majoră

Atât producătorul cât și distribuitorul nu vor fi responsabili pentru niciun eveniment care este în afara controlului rezonabil al acestora și care are un impact asupra executării obligațiilor lor conform politicii de garanție, inclusiv, dar fără a se limita la, dezastre naturale, condiții meteorologice extreme, incendii, revolte, război și operațiuni militare, situații de urgență naționale sau locale, acte sau neglijență ale guvernului, interdicții de import, export și/sau tranzit, dispute economice de orice natură, greve sau alte acțiuni de muncă, inundații, fulgere, explozii, prăbușiri, întreruperi în trafic sau rețele de energie electrică, reducerea sau nefuncționarea rețelelor, sistemelor sau echipamentelor terților, precum și orice act de neglijență al unei persoane sau entități care se află în afara controlului rezonabil al producătorului și distribuitorului.

8. Valabilitate

Această politică de garanție se va aplica produselor MaxiCharger AC fabricate după 1 decembrie 2021. Această politică de garanție va fi valabilă până la emiterea unei noi revizuirii de către producător și poate fi modificată cu o notificare scrisă prealabilă de 3 luni.

9. Altele

Costul serviciilor și alte taxe vor fi evaluate anual și pot fi modificate, iar stabilirea taxelor de serviciu rămân în sarcina producătorului.

Anexă:**I. Lista de piese consumabile**

Garanția pieselor consumabile, care nu sunt incluse în garanția standard:

Stație	Piese consumabile	Garanție	Notă
MaxiCharger	Ștecher	1 an	Cablu de încărcare inclus

II. Cerințe de mediu pentru instalare

Vă rugăm să nu amplasați/instalați nicio stație MaxiCharger AC în mediul marin sau în apropierea surselor puternice de poluare. În caz contrar, produsele sunt predispuse la probleme precum coroziunea și pătrunderea apei, care pot cauza funcționarea defectuoasă, iar daunele rezultate asupra componentelor nu sunt acoperite de această politică de garanție. Surse de poluare înseamnă inclusiv (fără a se limita la) zone din următoarea rază:

- a. – 1 km față apă sărată (cum ar fi marea);
- b. – 3 km de surse puternice de poluare precum industrie metalurgică, mine de cărbune, termocentrale etc;
- c. – 2 km de surse de poluare medie precum cea chimică, cauciuc, galvanizare, etc;

TMC ELECTRIC MOBILITY

 Telefon: +(4) 021 313 41 98

 E-mail: office@e-mobility.ro

 Web: e-mobility.ro