

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับประกัน Hoymiles

- บริหารงานโดย Hoymiles Power Electronics Inc

นโยบายฉบับนี้ควบคุมโปรแกรมแลกเปลี่ยนสำหรับผลิตภัณฑ์ Hoymiles ที่อยู่ในการรับประกันของ Hoymiles ("โปรแกรมแลกเปลี่ยน")

ฝ่ายที่ประสงค์จะเข้าร่วมในโปรแกรมแลกเปลี่ยนต้องปฏิบัติตามกระบวนการและข้อกำหนดที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้ Hoymiles อาจปฏิเสธการแลกเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ใด ๆ ที่ไม่ได้ส่งคืนตามที่กำหนดในนโยบายฉบับนี้ โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Hoymiles แต่เพียงผู้เดียว

1. การเรียกร้องการรับประกัน

ระยะเวลาการรับประกันมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ด้านล่าง:

ไมโครอินเวอร์เตอร์: 144 เดือน

DTU: 24 เดือน (สินค้าจัดส่งจาก Hoymiles ก่อนวันที่ 31 ธ.ค. 2021)

36 เดือน (สินค้าจัดส่งจาก Hoymiles หลังวันที่ 1 ม.ค. 2022)

อุปกรณ์การปิดระบบอย่างรวดเร็ว (ซีรี่ส์ HRSD, ซีรี่ส์ HRSD Plus): 25 ปี

เพิ่มประสิทธิภาพ (ซีรี่ส์ HOPT): 25 ปี

ทรานสมิตเตอร์: HT10 10 ปี HT10-Kit 3 ปี

หมายเหตุ: นโยบายการรับประกันฉบับนี้จำกัดเฉพาะผลิตภัณฑ์ HOYMILES เท่านั้น
ในกรณีของชิ้นส่วนเสริมหรืออุปกรณ์เพิ่มเติมที่จัดหาโดย HOYMILES พร้อมด้วยไมโครอินเวอร์เตอร์ของ HOYMILES กรุณาดูเงื่อนไขการรับประกันที่ผู้ผลิตที่เกี่ยวข้องให้ไว้

- ระยะเวลาการรับประกันที่มีผลบังคับเริ่มตั้งแต่ (1) 4 เดือน นับจากวันที่จัดส่งผลิตภัณฑ์จาก Hoymiles (2) การติดตั้งผลิตภัณฑ์
- ระยะเวลาการรับประกันที่ขยายออกไปซึ่งครอบคลุมเพิ่มเติม 156 เดือนจะใช้ได้เฉพาะกับไมโครอินเวอร์เตอร์เท่านั้น และจะสามารถซื้อได้ภายใน 36 เดือนนับจากวันที่เริ่มต้นการรับประกันเท่านั้น (ดูข้อ 9 สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขยายการรับประกัน)
บริการแลกเปลี่ยนมีผลเฉพาะกับอินเวอร์เตอร์ภายในระยะเวลาการรับประกันหรือระยะเวลาการรับประกันที่ขยายออกไป
- การรับประกันมีผลกับผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ Hoymiles เดิม และสามารถโอนให้กันได้ก็ต่อเมื่อผลิตภัณฑ์ยังคงติดตั้งอยู่ในตำแหน่งเดิมนโยบายการรับประกันฉบับนี้มีผลกับอินเวอร์เตอร์ที่ติดตั้งโดยผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการรับรองเท่านั้น
นโยบายการรับประกันจะถือว่าเป็นโมฆะหากมีการขายอินเวอร์เตอร์มือสองผ่านช่องทางการขายที่ไม่มีใบอนุญาตในการโอนสิทธิ์ความเป็นเจ้าของการรับประกัน
กรุณาส่งอีเมลการอนุญาตที่ระบุชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านจากเจ้าของคนก่อนไปที่ service@hoymiles.com

หมายเหตุ:

หากคุณเป็นผู้ใช้ปลายทางส่วนตัว กรุณาติดต่อผู้ติดตั้งของคุณเป็นลำดับแรกในกรณีที่เกิดปัญหาการรับประกัน Hoymiles จะทำงานร่วมกับผู้ติดตั้งโดยตรงเพื่อเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ที่บกพร่อง หากถือว่าเข้าเกณฑ์ภายใต้เงื่อนไขของโปรแกรมแลกเปลี่ยนนโยบายการรับประกันที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้แสดงถึงการรับประกันการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ และไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและการเดินเครื่อง หากบริษัทติดตั้งเดิมหยุดการซื้อขาย กรุณาติดต่อผู้ติดตั้งที่ผ่านการรับรองเพื่อจัดเตรียมการตรวจสอบในพื้นที่

2. การจำกัดความรับผิด

ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้านล่าง Hoymiles

รับประกันว่าผลิตภัณฑ์จะสอดคล้องกับข้อกำหนดทางเทคนิคอย่างมากในช่วงเวลาที่ทำการจัดส่งและจะปราศจากข้อบกพร่องของวัสดุ

ในกรณีความเสียหายที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุที่แสดงด้านล่าง จะไม่มีการตอบรับหรือยอมรับการเรียกร้องการรับประกัน การเรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับข้อบกพร่องที่เกิดจากปัจจัยต่อไปนี้ไม่ครอบคลุมโดยภาระผูกพันในการรับประกันของ Hoymiles:

- a. เหตุสุดวิสัย (ความเสียหายจากพายุ ฟ้าผ่า แรงดันไฟเกิน ไฟไหม้ พายุฝนฟ้าคะนอง น้ำท่วม สาเหตุทางสังคม เช่น สงคราม ความวุ่นวาย การแทรกแซงของรัฐบาล การนัดหยุดงาน การคว่ำบาตร สภาวะตลาด ฯลฯ)
- b. การใช้งานที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- c. การติดตั้ง การเดินเครื่อง การเริ่มทำงาน หรือการใช้งานที่ไม่เหมาะสม (ตรงกันข้ามกับคำแนะนำอย่างละเอียดในคู่มือการติดตั้งที่จัดมาให้พร้อมกับแต่ละผลิตภัณฑ์)
- d. การระบายอากาศและการไหลเวียนไม่เพียงพอส่งผลให้ระบายความร้อนน้อยที่สุดและการไหลของอากาศตามธรรมชาติ
- e. การติดตั้งในสภาพแวดล้อมที่กัดกร่อน
- f. ความเสียหายระหว่างการขนส่ง
- g. ความพยายามในการซ่อมแซมโดยไม่ได้รับอนุญาต
- h. การถอดและติดตั้งใหม่โดยไม่ได้รับอนุญาต
- i. การสึกหรอตามปกติ รวมทั้งการเปลี่ยนสีและรอยขีดข่วน
- j. ข้อบกพร่องที่ไม่มีผลกระทบต่อการผลิตไฟฟ้าหลังจากสองปีนับจากวันที่รับประกันมีผล รวมถึงไฟ LED แสดงสถานะล้มเหลว
- k. ความเสียหายที่เกิดจากข้อบกพร่องของส่วนประกอบอื่น ๆ ในระบบพลังงานแสงอาทิตย์

นอกจากนี้ หากเครื่องหมายระบุตัวตนเดิม (รวมถึงเครื่องหมายการค้าและหมายเลขซีเรียล)

ของผลิตภัณฑ์มีข้อบกพร่อง เปลี่ยนแปลง หรือลบออก

การรับประกันแบบจำกัดจะไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการถอด การติดตั้ง

หรือการแก้ไขปัญหาาระบบไฟฟ้าของลูกค้า และการรับประกันแบบจำกัดมีมูลค่าไม่เกินราคาเดิมของผลิตภัณฑ์

Hoymiles

การรับประกันนี้ไม่ครอบคลุมถึงชิ้นส่วน วัสดุ หรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้ผลิตโดย Hoymiles

ซึ่งลูกค้าจะมีสิทธิได้รับผลประโยชน์จากการรับประกันหรือการรับประกันดังกล่าวตามที่ผู้ผลิตมอบให้กับ Hoymiles เท่านั้น

การรับประกันนี้ไม่ครอบคลุมถึงความบกพร่องด้านความงามหรือผิวเผิน รอยบุบ เครื่องหมาย หรือรอยขีดข่วน ซึ่งไม่ส่งผลต่อการทำงานที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์

การเรียกร้องโดยผู้ซื้อที่อยู่นอกเหนือเงื่อนไขการรับประกันที่กำหนดไว้ในที่นี้จะไม่ครอบคลุมอยู่ในการรับประกัน

ตราประทับที่ Hoymiles ไม่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบตามกฎหมาย ในกรณีดังกล่าว กรุณาติดต่อบริษัทที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ การเรียกร้องขั้นสุดท้ายตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผลิตภัณฑ์ยังคงไม่ได้รับผลกระทบ

Hoymiles จะไม่รับผิดชอบภายใต้การรับประกันนี้ (หรือเงื่อนไขการรับประกันหรือการรับประกันอื่นใด) หากราคารวมสำหรับสินค้ายังไม่ได้รับการชำระภายในวันที่ครบกำหนดชำระเงิน

หากอุปกรณ์ทั้งหมดถูกเปลี่ยนภายใต้การรับประกัน และระยะเวลาการรับประกันที่เหลือมากกว่า (\geq) 90 วัน (อ้างอิงจากวันที่ Hoymiles ได้รับการร้องเรียน) ระยะเวลาการรับประกันที่เหลือจะถูกโอนไปยังผลิตภัณฑ์เปลี่ยน หากระยะเวลาการรับประกันที่เหลือน้อยกว่า ($<$) 90 วัน ผลิตภัณฑ์เปลี่ยนจะได้รับการคุ้มครองโดยการรับประกัน 90 วัน นับจากวันที่ Hoymiles จัดส่งอินเวอร์เตอร์สำหรับเปลี่ยน/ซ่อมแซม

หากส่วนประกอบผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนหรือซ่อมแซมภายใต้การรับประกันนี้ ส่วนประกอบที่ใช้จะอยู่ภายใต้ระยะเวลาการรับประกันที่เหลือของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการซ่อมแซม

3. การซ่อมแซมผลิตภัณฑ์นอกสถานที่

หาก Hoymiles ตัดสินใจซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดในสถานที่ปฏิบัติงาน (ซ่อมแซมโดย Hoymiles หรือวิศวกรด้านเทคนิคที่ได้รับอนุญาตจาก Hoymiles) Hoymiles

จะต้องรับผิดชอบค่าวัสดุและค่าแรงในการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการถอดและเปลี่ยนชิ้นส่วน หรืออุปกรณ์เปลี่ยน ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดถึงการขนส่ง การตรวจสอบ ภาษีศุลกากร ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงอุปกรณ์อย่างปลอดภัยที่ติดตั้งบนหลังคาลาดเอียง หรืออุปกรณ์ยก ค่าเดินทางหรือที่พัก ค่าใช้จ่ายของพนักงานของลูกค้าเอง หรือค่าใช้จ่ายของบุคคลที่สามที่ไม่ได้รับอนุญาตจาก Hoymiles

4. บริการแลกเปลี่ยน

อินเวอร์เตอร์ใด ๆ

ที่เข้าเงื่อนไขในการแลกเปลี่ยนภายในระยะเวลาการรับประกันจะถูกเปลี่ยนด้วยอินเวอร์เตอร์ใหม่หรือที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ โดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ จำเป็นต้องจัดเตรียมรายการต่อไปนี้ให้กับ Hoymiles เพื่อการแลกเปลี่ยนมีผลภายใต้นโยบายฉบับนี้:

ข้อมูลอินเวอร์เตอร์รวมถึง:

1. รุ่นผลิตภัณฑ์
2. หมายเลขซีเรียลผลิตภัณฑ์
3. รหัสแสดงข้อผิดพลาด
4. ความคิดเห็นแสดงข้อผิดพลาด

เอกสารรวมถึง:

1. สำเนาใบแจ้งหนี้การซื้อเดิม
2. ข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับทั้งระบบ (เช่น แผงผังระบบ)
3. เอกสารการเรียกร้อง/การแลกเปลี่ยนครั้งก่อน (หากมี)
4. RMA (แม่แบบจะได้รับจากศูนย์บริการด้านเทคนิคของ Hoymiles)

Hoymiles ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำขอแลกเปลี่ยนหากไม่มีข้อมูลเพียงพอ

หากต้องการขอเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์ คุณต้องติดต่อศูนย์บริการด้านเทคนิคของ Hoymiles

อีเมล: service@hoymiles.com

5. ความรับผิดชอบของ Hoymiles

เมื่อได้รับข้อมูลที่จำเป็นตามที่ระบุไว้ในส่วนที่ 4 และหลังจากพยายามแก้ไขปัญหาด้วยความช่วยเหลือของลูกค้า Hoymiles จะกำหนดหมายเลขกรณีที่ไม่ซ้ำกันให้กับลูกค้า หมายเลขนี้จะใช้ในการอ้างอิงสำหรับการสื่อสารทั้งหมดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน Hoymiles จะจัดส่งอินเวอร์เตอร์เปลี่ยนภายใน 3 วันทำการไปยังลูกค้าที่ระบุหรือสถานที่ติดตั้ง หลังจากได้รับอินเวอร์เตอร์เปลี่ยนแล้ว ลูกค้าต้องส่งคืนอินเวอร์เตอร์ที่สงสัยว่ามีข้อบกพร่องในวัสดุบรรจุภัณฑ์เดียวกันกับอินเวอร์เตอร์เปลี่ยน หาก Hoymiles ต้องการ Hoymiles จะจัดหาฉลาก เอกสารประกอบ และรายละเอียดการขนส่งทั้งหมดสำหรับการส่งคืนอินเวอร์เตอร์บกพร่องที่ถูกกล่าวหา Hoymiles ขอสงวนสิทธิ์ในการรวบรวมอินเวอร์เตอร์บกพร่องที่ถูกกล่าวหาทั้งหมดหากเห็นว่าจำเป็น ผู้ติดตั้งที่ผ่านการรับรองจะต้องพร้อมสำหรับการแลกเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์และการเดินเครื่องใหม่

6. ความรับผิดชอบของผู้ติดตั้ง

ในกรณีที่อุปกรณ์ขัดข้องหรือผิดพลาด ผู้ติดตั้งมีหน้าที่ต้องทำงานร่วมกับศูนย์บริการด้านเทคนิคของ Hoymiles โดยตรงเพื่อจำกัดการส่งคืนอุปกรณ์ที่ไม่มีข้อบกพร่อง ศูนย์บริการด้านเทคนิคของ Hoymiles จะทำงานร่วมกับผู้ติดตั้งเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดหรือข้อความแสดงข้อผิดพลาดผ่านการสนับสนุนทางโทรศัพท์หรือด้วยลิงก์ PC โดยตรง หมายเหตุ: เพื่อให้มีคุณสมบัติในการเปลี่ยนยูนิตเพิ่มเติม ผู้ติดตั้งต้องติดต่อศูนย์บริการด้านเทคนิคของ Hoymiles ก่อน และปฏิบัติตามความรับผิดชอบของผู้ติดตั้งตามส่วนที่ 4 ของเอกสารฉบับนี้

ระหว่างการตรวจสอบโดย Hoymiles หาก Hoymiles

พบว่าอินเวอร์เตอร์ที่สงสัยว่ามีข้อบกพร่องไม่มีสิทธิ์ในการแลกเปลี่ยนภายใต้นโยบายฉบับนี้

ผู้ติดตั้งจะต้องแสดงหลักฐานการรับประกันที่ถูกต้องสำหรับอินเวอร์เตอร์ ใบเสร็จรับเงินที่ออกให้อย่างถูกต้อง

และหมายเลขเคสที่ถูกต้องสำหรับอินเวอร์เตอร์ (ตามที่ให้ไว้โดยศูนย์บริการเทคนิค Hoymiles)

ผู้ติดตั้งต้องส่งสินค้าที่จำเป็นไปยังคลังสินค้าในพื้นที่ของ Hoymiles หรือคลังสินค้าของผู้จัดจำหน่ายในพื้นที่ทุกกรณี

7. ค่าตรวจสอบอินเวอร์เตอร์ที่ไม่พบข้อบกพร่อง

หากอินเวอร์เตอร์บกพร่องที่ถูกกล่าวหาว่ามีการส่งคืนที่ Hoymiles ตามนโยบายฉบับนี้ และ Hoymiles

พบว่าไม่มีข้อบกพร่องที่จะเข้าเงื่อนไขสำหรับการเปลี่ยนภายใต้นโยบายฉบับนี้

หรือเนื่องจากความรับผิดชอบที่จำกัดตามที่ระบุไว้ในส่วนที่ 2 Hoymiles

ขอสงวนสิทธิ์ในการคิดค่าธรรมเนียมการตรวจสอบแบบเหมาจ่าย 100 ดอลลาร์สหรัฐ (นอกยุโรป) หรือ 100 ยูโร

(ยุโรป) ต่อหน่วยบวกกับค่าขนส่งและค่าบรรจุภัณฑ์

8. กระบวนการเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์

Hoymiles ต้องจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามที่แสดงในส่วนที่ 4

ต้องปฏิบัติตามกระบวนการนี้เพื่อให้การเรียกร้องการรับประกันมีผลบังคับใช้ภายใต้โปรแกรมแลกเปลี่ยนนี้

a) ผู้ติดตั้งต้องติดต่อศูนย์บริการด้านเทคนิคของ Hoymiles และให้ข้อมูลที่จำเป็นตามที่แสดงในส่วนที่ 4

ตามที่ระบุไว้ในส่วนที่ 6 ผู้ติดตั้งจะประสานงานกับศูนย์บริการด้านเทคนิคของ Hoymiles

เพื่อลองและหาวิธีแก้ไขโดยไม่ต้องเปลี่ยนอินเวอร์เตอร์

b) หากอินเวอร์เตอร์ถือว่ามีข้อบกพร่องและมีสิทธิ์สำหรับโปรแกรมแลกเปลี่ยน Hoymiles

จะสร้างหมายเลขเคสสำหรับอินเวอร์เตอร์และแจ้งให้ผู้ติดตั้งทราบ

- c) Hoymiles จะจัดส่งอินเวอร์เตอร์เปลี่ยนภายใน 3 วันทำการหลังจากสร้างหมายเลขเคส อินเวอร์เตอร์จะถูกส่งไปยังลูกค้าที่ระบุหรือสถานที่ติดตั้งโดยมีค่าใช้จ่ายของ Hoymiles
- d) ผู้ติดตั้งจะติดตั้งอินเวอร์เตอร์เปลี่ยนและใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อบรรจุอินเวอร์เตอร์ที่บกพร่องใหม่
- e) สำหรับอินเวอร์เตอร์ที่บกพร่องซึ่ง Hoymiles ต้องส่งคืน Hoymiles จะครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการรวบรวมและจัดส่งอินเวอร์เตอร์ที่บกพร่องกลับไปให้ Hoymiles ตามรายละเอียดในส่วนที่ 5 และผู้ซื้อจะต้องรับผิดชอบภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าหรือผู้ติดตั้งต้องช่วยเหลือในกระบวนการจัดส่ง หากอินเวอร์เตอร์ที่บกพร่องไม่ส่งคืนภายใน 10 วันทำการนับจากได้รับอินเวอร์เตอร์เปลี่ยน Hoymiles ขอสงวนสิทธิ์ในการออกใบแจ้งหนี้ให้กับผู้ติดตั้ง/ผู้จัดจำหน่ายที่เกี่ยวข้องสำหรับค่าใช้จ่ายของอินเวอร์เตอร์
- f) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอินเวอร์เตอร์ที่สูญหายหรือชำรุดซึ่ง Hoymiles จำเป็นต้องส่งคืน ทาง Hoymiles ขอสงวนสิทธิ์ในการออกใบแจ้งหนี้ให้กับผู้ติดตั้ง/ผู้จัดจำหน่ายที่เกี่ยวข้องเป็นมูลค่า 80% ของราคา FOB

9. การขยายการรับประกัน

กลุ่มผลิตภัณฑ์ Hoymiles Microinverter มีสิทธิ์ได้รับการขยายการรับประกัน (สำหรับอินเวอร์เตอร์เท่านั้น) เป็น 156 เดือน (ใช้ระยะเวลาการรับประกันสูงสุดเป็น 25 ปีจากการเริ่มเดินเครื่อง) การขยายการรับประกันสามารถซื้อได้สูงสุดถึง 36 เดือนนับจากวันที่เริ่มใช้งานอินเวอร์เตอร์ หากต้องการขอขยายเวลาการรับประกัน กรุณาติดต่อ service@hoymiles.com สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

กรุณาตรวจสอบให้แน่ใจว่ากำลังไฟฟ้าเข้าสูงสุดของ PV ไม่เกิน 1.35 เท่าของกำลังไฟสูงสุดไมโครอินเวอร์เตอร์ มิฉะนั้น ไมโครอินเวอร์เตอร์ในระบบจะไม่ได้การคุ้มครองภายใต้การขยายการรับประกันอีกต่อไป (จะครอบคลุมเฉพาะภายใต้เงื่อนไขการรับประกันขั้นพื้นฐาน นั่นคือ 12 ปี)

10. กฎหมายผู้บริโภค

หากคุณได้รับผลิตภัณฑ์จากตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต กฎหมายผู้บริโภคในท้องถิ่นจะมีผลบังคับใช้ สินค้ามาพร้อมกับการรับประกันที่ไม่สามารถยกเว้นได้ภายใต้กฎหมายผู้บริโภค

ผู้ซื้อที่มีสิทธิ์ได้รับการเปลี่ยนสำหรับข้อผิดพลาดที่สำคัญและค่าชดเชยสำหรับการสูญเสียหรือความเสียหายอื่น ๆ ที่คาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผล

ผู้ซื้อที่มีสิทธิ์ที่จะได้รับการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนสินค้าหากสินค้าไม่มีคุณภาพที่ยอมรับได้และความล้มเหลวไม่ถือเป็นความล้มเหลวที่สำคัญ

ประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่ได้รับจากการรับประกันนั้นเพิ่มเติมจากสิทธิ์และการเยียวยาอื่น ๆ ที่มีสำหรับผู้บริโภคตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่การรับประกันครอบคลุม

11. ติดต่อ Hoymiles

ที่อยู่: เลขที่ 18 ถนนคังจิง, หางโจว 310015, ประเทศจีน

โทร: +86 571 2805 6101

อีเมล: service@hoymiles.com

เว็บไซต์: www.hoymiles.com