

WARUNKI GWARANCJI

MAGAZYNY ENERGII MARKI V-TAC



Przed skorzystaniem z gwarancji prosimy o dokładne zapoznanie się z niniejszymi warunkami oraz zachowanie dokumentu na przyszłość.

10 LAT
GWARANCJI

WARUNKI GWARANCJI MAGAZYNÓW ENERGII MARKI V-TAC

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze warunki gwarancji (zwane dalej "Gwarancją") określają zasady udzielania gwarancji na magazyny energii marki V-TAC (zwane dalej "Urządzeniem") przez V-TAC Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Obornicka 330, 60-689 Poznań, NIP: 9721297319 (zwaną dalej "Gwarantem").
2. Gwarancja obowiązuje wyłącznie dla Urządzeń zakupionych i zainstalowanych na terytorium państw europejskich.
3. Gwarancja dotyczy wyłącznie Urządzeń zakupionych w oficjalnym kanale V-TAC Poland oraz zweryfikowane na podstawie numeru SN produktu.
4. Realizacja uprawnień wynikających z niniejszej Gwarancji jest uzależniona od okazania oryginalnego dowodu zakupu, przekazania numeru seryjnego Urządzenia.
5. Gwarancja obejmuje wady produkcyjne w zakresie materiałów i wykonania przez okres nieprzekraczający 10 (dziesięć) lat od dnia zakupu.
6. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Urządzenia, Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) niezwłocznego odłączenia urządzenia od źródła zasilania;
 - b) poinformowania instalatora sprzętu lub autoryzowanego dealera w nieprzekraczalnym terminie 48 godzin od momentu wystąpienia zdarzenia.
 - c) Wypełnienie zgłoszenia serwisowego wraz z załączeniem wszystkich niezbędnych dokumentów wymaganych przez producenta. Zgłoszenia należy dokonać na stronie Gwaranta: <https://vtac.com.pl/centrum-obslugi-klienta/zgloszenie-oze/>
7. Niniejsza ograniczona gwarancja 10 (dziesięć)-letnia podlega warunkom, ograniczeniom oraz zasadom wydajności wyszczególnionym w dalszej części dokumentu.

§ 2. Okres i zakres gwarancji

1. Gwarancja wydajności.

Gwarancja udzielana jest na okres 10 (dziesięć) lat lub do momentu osiągnięcia następujących parametrów eksploatacyjnych (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej):

 DOD 6000 cykli / DOD 80% początkowej pojemności magazynu energii w w temperaturze oraz warunków pracy 18°C - 35°C. Eksploatowanie baterii w temperaturze poniżej 10°C i powyżej 45°C powoduje utratę gwarancji dotyczącą ilości cykli pracy.

1 cykl to pełne rozładowanie i naładowanie **liczone kumulatywnie**.

Ładowanie magazynu energii LFP w temperaturze poniżej 0°C lub powyżej 55°C skutkuje jego trwałym i nieodwracalnym uszkodzeniem oraz bezwarunkową utratą gwarancji.

Początkowa deklarowana pojemność może różnić się od rzeczywistej o +/- 15% (piętnaście procent).

2. Gwarancja obejmuje dwa okresy:
 - a) Pierwsze 5 (pięć) lat: pełna gwarancja na wszystkie komponenty wraz z kosztami serwisowymi.
 - b) Kolejne 5 (pięć) lat: gwarancja na komponenty w wyłączeniu kosztów za czynności serwisowe.
3. Okres gwarancyjny rozpoczyna bieg z dniem nabycia Urządzenia.

Warunki zachowania gwarancji.

1. Gwarancja zachowuje ważność pod warunkiem, że:
 - a) Użytkownik posiada pełną wymaganą przez Gwaranta dokumentację.
 - b) Montaż Urządzenia został przeprowadzony przez **instalatora wskazanego przez Gwaranta** lub instalatora posiadającego stosowne uprawnienia elektryczne w zakresie magazynów energii.
 - c) Instalacja została wykonana **w pełnej zgodności z instrukcją montażu** i obsługi dostarczoną przez Gwaranta.
2. Eksploatacja:
 - a) Urządzenie jest użytkowane zgodnie z instrukcją obsługi dostarczoną przez Gwaranta.
 - b) Parametry pracy określone w specyfikacji technicznej są ściśle przestrzegane **szczególnie w zakresie określonych prądów ładowania i rozładowania zawartych w karcie produktu wyrażonych w A.**
 - c) Zapewniona jest odpowiednia wentylacja urządzenia **zgodnie z wytycznymi producenta oraz zawartymi danymi w instrukcji instalacji i obsługi.**
3. Komunikacja
 - a) Urządzenie jest użytkowane wyłącznie z zastosowaniem protokołu komunikacyjnego CAN/RS485 **i połączone jest z falownikiem poprzez system monitoringu parametrów pracy magazynu energii zwanym BMS.**

§ 3. Wyłączenia gwarancji.

1. Gwarancja nie obejmuje wad i uszkodzeń powstałych w wyniku:
 - a) Modyfikacji sprzętowych lub programowych dokonanych przez osoby nieuprawnione.
 - b) Nieprzestrzegania zaleceń instrukcji obsługi i przepisów eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych przy montażu, uruchamianiu, obsłudze, konserwacji i eksploatacji urządzenia.
 - c) Nie zgłoszenia usterki w wyznaczonym czasie, skutkując poważniejszym uszkodzeniem Urządzenia.
 - d) Używania Urządzenia z innym niesprawnym lub uszkodzonym urządzeniem.
 - e) Uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych i korozji.
 - f) Zdarzeń losowych i działania siły wyższej (pożar, powódź, wyładowania atmosferyczne, przepięcia, zamrożenie lub wysoką temperaturę itp.).
 - g) W razie zalania/zmiażdżenia przez ciśnienie.
 - h) Użytkowania Urządzenia w warunkach **przekraczających specyfikację techniczną opisaną powyżej i zawartą w karcie produktu.**

- i) Nieprawidłowego transportu, rozładunku oraz nieprawidłowego przygotowania Urządzenia na czas transportu do serwisu Gwaranta.
 - j) Nieprawidłowego przechowywania Urządzenia lub uszkodzeń powstałych podczas przechowywania przez Użytkownika.
 - k) Samowolnych zmian parametrów pracy BMS (Battery Management System) przez Użytkownika lub osoby nieupoważnione.
 - l) Uszkodzeń powstałych w wyniku współpracy z niekompatybilnymi urządzeniami.
 - m) W przypadku zniszczenia zacisków/terminali przyłączeniowych **o ile nie wymaga to modyfikacji niezbędnych do podłączenia baterii do falownika.**
 - n) W przypadku uszkodzenia obudowy
 - o) Normalnego zużycia eksploatacyjnego.
 - p) Uszkodzeń powstałych w wyniku:
 - Niewłaściwej wentylacji;
 - Nadmiernych wibracji;
 - Działania środowiska korozyjnego;
 - Nieprawidłowego podłączenia elektrycznego;
2. **Materiały eksploatacyjne**, w szczególności: żarówki, bezpieczniki, diody sygnalizacyjne, podkładki izolacyjne dzielnika napięcia, itp. **nie są objęte Gwarancją.**
3. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody bezpośrednie, pośrednie lub następne, w tym w szczególności za utracone korzyści, powstałe w okresie od ujawnienia wady Urządzenia do czasu jej usunięcia, jak również za jakiegokolwiek szkody wynikające z braku możliwości eksploatacji Urządzenia w okresie dokonywania czynności serwisowych lub naprawczych.
4. Gwarancja nie obejmuje wszelkich szkód majątkowych, uszczerbku na zdrowiu, strat bezpośrednich lub pośrednich oraz jakichkolwiek innych wydatków poniesionych przez Użytkownika, wynikających z naruszenia postanowień niniejszej Gwarancji.

§ 4. Procedura zgłaszania reklamacji.

1. Termin zgłoszenia:
- Wady widoczne: **w ciągu 48 (czterdziestu ośmiu) godzin od odbioru Urządzenia.**
 - Wady ukryte: **w ciągu 48 (czterdziestu ośmiu) godzin od wykrycia wady.**
2. Forma zgłoszenia:
- Dedykowany link do zgłoszenia serwisowego OZE V-TAC dostępny na stronie www.Producenta **Zgłoszenie serwisowe OZE - V-TAC** – niezbędne jest uzupełnienie wszelkich danych wymaganych w zgłoszeniu
 - Infolinia serwisowa Gwaranta obsługiwana przez firmę Quadra-Net jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 z wyłączeniem dni świątecznych pod numerem +48 61 610 22 01 – **niemniej zgłaszający zostanie poproszony o wypełnienie w/w zgłoszenia serwisowego.**
 - Przyjmujemy także zgłoszenia drogą mailową pod adresem serwis@vtac.com.pl. – **niemniej nasz BOK poprosi Państwa o wypełnienie zgłoszenia serwisowego .**

3. Wymagane informacje i dokumenty:
 - Numer seryjny Urządzenia;
 - Szczegółowy opis wady;
 - Dokumentacja fotograficzna; lub **filmowa w celu ustalenia źródła problemu;**
 - Kopia dowodu zakupu;
 - Historia eksploatacji;
 - Log błędów z falownika/systemu zarządzania;
 - Zrzuty ekranu komunikatów alarmowych (jeśli występują).
4. Procedura weryfikacji:
 - Wstępna analiza zgłoszenia: do 3 (trzech) dni roboczych.
 - Pełna diagnoza: do 14 (czternaście) dni roboczych.
 - W uzasadnionych przypadkach okres diagnozy może ulec wydłużeniu.

§ 5. Obowiązki i koszty stron.

Obowiązki i koszty Gwaranta

1. W okresie pierwszych 5 (pięciu) lat gwarancji Gwarant pokrywa:
 - Koszty naprawy lub wymiany wadliwych komponentów.
 - Koszty serwisowe związane z naprawą.
 - Koszty transportu naprawionego/wymienionego Urządzenia do Użytkownika.
 - **Koszty diagnostyki w przypadku uzasadnionej reklamacji wynikającej z wady produktu a nie wady wynikającej z nieprawidłowego użytkowania.**
 - **W przypadku naprawy wad wynikających z nieprawidłowego użytkowania. Gwarant będzie dochodził zwrotu kosztów transportu oraz kosztów poniesionych dla naprawy urządzenia**
2. W okresie kolejnych 5 (pięciu) lat gwarancji Gwarant pokrywa:
 - Koszty naprawy lub wymiany wadliwych komponentów.
 - Koszty transportu części zamiennych do Użytkownika.
3. Gwarant zobowiązuje się do:
 - Rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego w ciągu 14 (czternastu) dni roboczych.
 - Zapewnienia wsparcia technicznego.
 - Prowadzenia dokumentacji serwisowej.
 - Udostępnienia instrukcji obsługi i montażu.
 - Przeszkolenia autoryzowanych instalatorów.

§ 6. Obowiązki i koszty Użytkownika

1. Użytkownik jest zobowiązany do pokrycia kosztów:
 - Transportu reklamowanego Urządzenia do serwisu (o ile nie ustalono inaczej).
 - **Demontażu i ponownego montażu Urządzenia.**
 - Diagnostyki w przypadku nieuzasadnionej reklamacji.
 - Okresowych przeglądów technicznych.

2. Użytkownik jest zobowiązany do:
 - Zapewnienia instalacji przez autoryzowanego przez Gwaranta instalatora lub ins.
 - Użytkowania Urządzenia zgodnie z instrukcją obsługi i zasadami bezpieczeństwa BHP.
 - Zapewnienia odpowiednich warunków pracy Urządzenia.
 - Umożliwienia dostępu serwisowi Gwaranta do Urządzenia w celu diagnostyki/naprawy.
 - Zgłaszania wszelkich nieprawidłowości w czasie nie przekraczającym 48 (czterdzieści osiem) godzin od wykrycia usterki.
 - Zabezpieczenia Urządzenia na czas transportu do serwisu Gwaranta.
3. Dodatkowe obowiązki Użytkownika:
 - Regularne sprawdzanie parametrów pracy systemu.
 - Zachowanie oryginalnego opakowania na potrzeby ewentualnego transportu.
 - Przechowywanie dokumentacji technicznej i gwarancyjnej.
 - Zapewnienie dostępu do Internetu dla systemu zdalnego **monitoringu o ile występuje w danym modelu urządzenia.**
 - Nieprzeprowadzanie samodzielnych modyfikacji.

§ 7. Realizacja gwarancji

1. Urządzenie uznaje się za wadliwe, gdy nie nadaje się do użytku z powodu wad materiałowych lub wykonawczych, przy czym istnienie takiej wady musi zostać potwierdzone w drodze kontroli przeprowadzonej przez serwis Gwaranta.
2. Naprawa zostanie wykonana w terminie i na warunkach uprzednio uzgodnionych przez strony.
3. W przypadku braku formalnego dokumentu potwierdzającego, Gwarant nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek zobowiązań wykraczających poza okres gwarancyjny określony w niniejszym dokumencie. W zakresie realizacji uprawnień gwarancyjnych, odpowiedzialność Gwaranta ogranicza się wyłącznie do wymiany bądź naprawy wadliwego Urządzenia zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej Gwarancji, z wyłączeniem wszelkich innych gwarancji, zobowiązań lub odpowiedzialności. W przypadku, gdy przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium, na którym Urządzenie jest eksploatowane, nakładają na Gwaranta dodatkowe obowiązki, Gwarant zobowiązuje się do ich realizacji w zakresie wymaganym przez te przepisy.
4. W przypadku stwierdzenia przez Gwaranta, iż zgłoszenie wady Urządzenia dokonane przez Użytkownika w ramach Gwarancji było nieuzasadnione, Użytkownik zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów poniesionych przez Gwaranta w związku z podjętymi czynnościami diagnostycznymi, serwisowymi oraz transportowymi.
5. W ciągu pierwszych pięciu lat Gwarancji na wszystkie części, łącznie z kosztami serwisowymi, Gwarant, według własnego uznania, zobowiązuje się do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Urządzenia, pod warunkiem, że w wyniku kontroli Gwarant stwierdzi istnienie wady objętej Gwarancją.
6. W trakcie drugiego pięcioletniego okresu gwarancji na wszystkie części, z wyjątkiem kosztów za czynności serwisowe, Gwarant, zgodnie z własnym uznaniem, zobowiązuje się do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Urządzenia, pod warunkiem, że Gwarant w wyniku kontroli stwierdzi istnienie wady objętej Gwarancją.

7. Gwarant będzie, według własnego uznania, korzystać z nowych i/lub odnowionych części podczas naprawy lub wymiany wadliwego Urządzenia. Gwarant zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zastąpienia wadliwych komponentów lub samego Urządzenia egzemplarzami identycznymi. W przypadku gdy z uwagi na postęp technologiczny identyczne komponenty lub Urządzenie nie są dostępne w ofercie handlowej, Gwarant zobowiązany jest do dostarczenia części zamiennych lub Urządzenia, o parametrach technicznych i użytkowych nie gorszych niż parametry Urządzenia wadliwego, przy czym produkty zamienne mogą różnić się od Urządzenia pierwotnego pod względem wymiarów, kształtu, kolorystyki oraz pojemności znamionowej.
8. Jeśli Gwarant naprawi lub zastąpi wadliwe Urządzenie, Gwarancja obowiązuje na naprawionym lub wymienionym Urządzeniu przez resztę pierwotnego okresu gwarancji
9. Z uwagi na postęp technologiczny istnieje prawdopodobieństwo, iż części zamienne lub komponenty dostarczone w ramach realizacji uprawnień gwarancyjnych mogą wykazywać brak kompatybilności z pozostałymi komponentami już zainstalowanymi w systemie Użytkownika, za co Gwarant nie ponosi odpowiedzialności.
10. W ciągu pierwszych 5 (pięciu) lat, Gwarancja obejmuje zarówno części, jak i koszty czynności serwisowych niezbędnych do naprawy wadliwego Urządzenia, jednak nie obejmuje kosztów związanych z demontażem wadliwego Urządzenia lub ponownym montażem naprawionego lub wymienionego Urządzenia. W ciągu kolejnych 5 (pięciu) lat, Gwarancja obejmuje wszystkie części z wyłączeniem kosztów serwisowych niezbędnych do naprawy wadliwego Urządzenia, nie obejmuje kosztów związanych z demontażem wadliwego Urządzenia lub ponownym montażem naprawionego lub wymienionego Urządzenia.
11. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności z tytułu Gwarancji jeżeli Użytkownik nie umożliwi Gwarantowi dostępu do urządzenia z zachowaniem przepisów BHP.
12. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności finansowej z tytułu przygotowania miejsca pracy, dopuszczenia i nadzorów niezbędnych do usunięcia awarii.
13. Po dokonanej naprawie na opakowaniu zewnętrznym urządzenia mogą pozostać ślady po czynnościach serwisowych.
14. Sposoby realizacji:
 - Naprawa wadliwego Urządzenia;
 - Wymiana na nowe Urządzenie;Warunki naprawy:
 - Naprawa w miejscu instalacji lub w serwisie Gwaranta;
 - Wykonanie przez autoryzowany serwis.
15. Wymiana Urządzenia:
 - Możliwość wymiany na Urządzenie o porównywalnych parametrach;
 - Zachowanie pozostałego okresu gwarancji;
 - Minimum 6 miesięcy gwarancji na wymienione komponenty.

§ 8. Postanowienia dodatkowe

1. Gwarant zastrzega sobie prawo do:
 - Oględzin Urządzenia w miejscu instalacji.
 - Żądania dodatkowej dokumentacji (w tym zdjęciowej).
 - Modyfikacji warunków gwarancji dla nowych Urządzeń.

2. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Użytkownika wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
3. Rozstrzygnięcie sporów

Wszelkie spory wynikające z niniejszej Gwarancji lub z nią związane, w tym spory dotyczące jej ważności, interpretacji, wykonania lub niewykonania, będą rozstrzygane w pierwszej kolejności w drodze negocjacji prowadzonych w dobrej wierze pomiędzy Gwarantem a Użytkownikiem.

W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w drodze negocjacji w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty pisemnego wezwania do rozpoczęcia negocjacji, spór zostanie rozstrzygnięty przez Sąd Arbitrażowy przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie zgodnie z Regulaminem tego Sądu obowiązującym w dniu wszczęcia postępowania.

Postępowanie arbitrażowe będzie prowadzone przez jednego arbitra powołanego zgodnie z ww. Regulaminem.

Miejscem arbitrażu będzie Poznań, a językiem postępowania będzie język polski.

Wyrok Sądu Arbitrażowego będzie ostateczny i wiążący dla stron.

W zakresie nieuregulowanym przez niniejszą klauzulę arbitrażową i Regulamin Sądu Arbitrażowego przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie, zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

Strony zobowiązują się dobrowolnie wykonać wyrok Sądu Arbitrażowego.

W przypadku, gdy Użytkownik jest konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, powyższe zapisy o arbitrażu nie mają zastosowania, a spór zostanie rozstrzygnięty przez sąd powszechny właściwy miejscowo według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

Prawem właściwym dla niniejszej Gwarancji jest prawo polskie.

§ 9. Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych Użytkownika jest V-TAC Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Obornicka 330, 60-689 Poznań.

Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji uprawnień wynikających z niniejszej Gwarancji, w szczególności do:

- a) identyfikacji Użytkownika,
- b) rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego,
- c) realizacji naprawy gwarancyjnej,
- d) prowadzenia dokumentacji serwisowej,
- e) zdalnego monitoringu i diagnostyki Urządzenia.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest realizacja umowy gwarancyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz prawnie uzasadniony interes Gwaranta (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania Gwarancji oraz przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń z tytułu Gwarancji lub obrony przed takimi roszczeniami.

Odbiorcami danych osobowych Użytkownika mogą być:

- a) autoryzowani instalatorzy i serwisanci współpracujący z Gwarantem,
- b) firma Quadra-Net obsługująca infolinię serwisową,
- c) podmioty świadczące usługi transportowe.

Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji uprawnień wynikających z Gwarancji.

W zakresie, w jakim dane są przetwarzane na podstawie zgody, Użytkownik ma prawo do jej wycofania w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej wycofaniem.

V-TAC

Meaningful Innovation.