

Warunki Gwarancji dla Europy

Ogólne warunki:

1. Niniejszy certyfikat gwarancyjny dotyczy „Produktów objętych gwarancją” (SKU-11524 VE51100W, SKU-11525 VE51280W) zakupionych i zainstalowanych w Europie w dniu lub po 1 stycznia 2024 roku.
2. Ograniczona gwarancja obejmuje wady produkcyjne materiałów i wykonania przez okres do 10 lat.
3. Gwarancja zostaje aktywowana w momencie zakupu baterii, jednak nie później niż 3 miesiące po dacie produkcji baterii.
4. Podejrzane uszkodzone jednostki baterii muszą zostać odłączone od zasilania i zgłoszone instalatorowi sprzętu lub autoryzowanemu dealerowi w ciągu 72 godzin od wystąpienia zdarzenia.
5. Ograniczona 10-letnia gwarancja podlega warunkom, ograniczeniom i zasadom wydajności wymienionym poniżej.

Warunki Gwarancji:

1. Produkt został zakupiony w Europie od V-TAC Europe Ltd lub jednego z lokalnych sprzedawców i autoryzowanych partnerów.
2. Produkt posiada oficjalny numer seryjny.
3. Produkt jest instalowany, obsługiwany, konserwowany i przechowywany zgodnie z instrukcją instalacji i użytkowania podaną w instrukcji produktu lub przewodniku.
4. Produkt jest używany w określonych parametrach dotyczących mocy, napięcia i temperatury.
5. Produkt jest w pełni naładowany przed pierwszym cyklem głębokiego rozładowania.
6. Produkt jest właściwie ładowany w ciągu 12 godzin po każdym głębokim rozładowaniu.

Ograniczenia Gwarancji – Gwarancja nie obejmuje:

1. Uszkodzeń przypadkowych, normalnego zużycia, niewłaściwego użytkowania.
2. Instalacji w środowiskach korozyjnych.
3. Instalacji w środowiskach o nadmiernych wstrząsach.
4. Uszkodzeń baterii wynikających z użytkowania z urządzeniami osób trzecich lub uszkodzeń urządzeń zewnętrznych (np. awarie zasilaczy zewnętrznych, przetwornic lub ładowarek).
5. Produktu używanego w połączeniu z modułami baterii innych marek.
6. Instalacji, demontażu, transportu i ponownej instalacji baterii.
7. Kradzieży lub aktów wandalizmu.
8. Siły wyższej.



Gwarancja Wydajności

- Gwarantujemy wydajność przez okres 10 lat lub liczbę cykli związanych z głębokością rozładowania (DOD), w zależności od tego, co nastąpi wcześniej, z uwzględnieniem poniższych parametrów eksploatacji:
 - DOD 50% 6000 cykli / DOD 80% 3500 cykli w temperaturze 18°C do 35°C.
 - Redukcja gwarancji w przypadku eksploatacji w zakresie:
 - 10°C do 18°C lub 35°C do 40°C o 25%;
 - 0°C do 18°C lub 40°C do 50°C o 50%;
 - -20°C do 0°C lub 50°C do 60°C o 75%;
 - Poniżej 0°C ładowanie jest zabronione. Dozwolone jest tylko rozładowanie.
 - Ekspozycja w zakresie poniżej -20°C lub powyżej 60°C jest niedozwolona.
- Pojemność baterii zmniejszy się do około 70% po zakończeniu okresu gwarancyjnego.

Zgłaszanie Roszczeń Gwarancyjnych

- Proszę najpierw skontaktować się bezpośrednio z oryginalnym miejscem zakupu.
- W przypadku braku odpowiedzi od miejsca zakupu, należy skontaktować się z firmą V-TAC Europe Ltd. pod adresami e-mail: solar.support@v-tac.eu lub support@v-tac.eu.

Wymagania Dotyczące Roszczeń

- Zgłosić reklamację w oryginalnym miejscu zakupu w ciągu 72 godzin od wykrycia wady.
- Podać prawidłowe i aktualne dane kontaktowe oraz adres instalacji.
- Dostarczyć model produktu i numer seryjny, certyfikat gwarancji, paragon zakupu oraz dane firmy sprzedającej.
- Dostarczyć dokumentację pomocniczą, taką jak zdjęcia instalacji, ustawienia oraz dostępne dane logów z baterii lub ładowarki.
- Przedstawić zdjęcia lub dowody wystąpienia usterki, np. zrzuty ekranu z monitoringu alarmów.
- Przedstawić szczegółowy opis usterki baterii w miarę możliwości.
- Zapewnić dostęp do miejsca instalacji baterii na żądanie.
- Jeśli bateria jest zwracana do oceny, należy ją zapakować w oryginalne opakowanie lub kartony ochronne w celu eliminacji ryzyka uszkodzeń podczas transportu, przestrzegając lokalnych przepisów transportowych.
- Naprawimy lub wymienimy produkt według uznania.
- Naprawa, wymiana lub dostarczenie dodatkowych komponentów nie skutkuje przedłużeniem okresu gwarancji. Obowiązuje reszta pierwotnego okresu gwarancji.



Warranty Certificate for Europe

General

1. This Warranty certificate applies to "Covered Products" (sku-11524 VE51100W, sku-11525 VE51280W) purchased and installed in Europe on or after 1st January 2024
2. The limited warranty covers manufacturing defects in materials and workmanship for a period of up to 10 years.
3. The warranty is activated with the purchase of the battery but latest 3 months after the battery manufacturing date.
4. Suspected faulty battery units must be de-energized, and reported to the equipment installer or authorized dealer within 72 hours of such event.
5. The 10-year Limited Warranty is subject to the conditions, limitations and performance warranty as listed below:

Warranty Conditions:

1. The product is purchased in Europe from V-TAC-Europe Ltd or one of its local resellers and authorized partners;
2. The product has the official serial number;
3. The product is installed, operated, maintained and stored according to installation and operation instructions as per product manual or product guide;
4. The product is used within the specified power, voltage and temperature parameters;
5. The product is fully charged before first deep discharge cycle;
6. The product shall be properly charged within 12 hours after every deep discharge.

Warranty Limitations - Warranty does not cover:

1. Accidental damage, normal wear and tear or misuse;
2. Installations in corrosive environments;
3. Installations with excessive shaking;
4. Damage of batteries through 3rd party equipment or damage to external equipment. E.g. external power supply or inverter/charger failure;
5. Product used in combination with battery modules of other brands;
6. Installation, removal, shipping and reinstallation of battery;
7. Theft or vandalism;
8. Force Majeure;



Performance Warranty

We warrant the performance either for a period of 10 years or for DOD (Depth of discharge) related cycles (whatever comes first), subject to below operation parameters/conditions:

DOD 50% 6000 cycles / DOD 80% 3500 cycles in temperature 18°C to 35°C. Warranty reduction if operated between:

1. 10°C to 18 °C or 35 °C to 40 °C reduction by 25% ;
2. 0 °C to 18 °C or 40 °C to 50 °C reduction by 50% ;
3. -20 °C to 0 °C or 50 °C to 60 °C reduction by 75% ;
4. Below 0 °C no charging allowed. Only discharge!
5. No exposure permitted to -20 °C or above 60 °C!

The capacity of battery will degrade to almost 70% when the warranty expires.

Warranty Claim

1. Please contact directly the original place of purchase first ;
2. Only if the original place of Purchase is not responding, please turn to V-TAC Europe Ltd., with its e-mail address : solar.support@v-tac.eu or support@v-tac.eu

Requirements to handle the claim

1. Report to the original place of purchase within 72h when defect being discovered;
2. Provide correct and available contact details and address of installation;
3. Submit the product model and serial number, certificate of warranty, purchase receipt showing the date and sales company;
4. Provide supporting documentation like photo of installation, setting and available log data of battery and/or inverter/charger etc.
5. Photo or evidence when fault occurs e.g. monitoring alarm screen shots etc.
6. Detailed description of battery fault as far as possible;
7. Access to battery site on request;
8. If battery is returned for assessment, batteries shall be packed in original box, or in padded appropriate cartons to eliminate risk of transport damage. Follow local transportation regulations.
9. We will assess the goods and will repair or replace the goods at our discretion.
10. Repair, replacement or provision of additional components does not result in extension of the warranty period. The balance of the original warranty will apply.