

# Ograniczona Gwarancja Producenta dla Produktów C&I (Dla Europy)

Sigenergy Technology Co., Ltd. i jej filie („SIGENERGY”) gwarantują, że sprzęt elementów elektronicznych i obudowy będzie wolny od usterek spowodowanych wadami produkcyjnymi lub wadliwymi materiałami. Ta Ograniczona Gwarancja Produktu jest ważna tylko na okres obowiązywania odpowiedniego „Okresu Gwarancji” zdefiniowanego w poniższej tabeli i podlega następującym warunkom:

## Gwarancja Produktu

Gwarancja produktu systemu magazynowania energii jest podzielona na gwarancję podstawową i zaawansowaną. Gwarancja podstawowa jest automatycznie udzielana po uruchomieniu urządzenia. Jeśli urządzenie jest połączone z chmurą Sigen w okresie gwarancji, gwarancja podstawowa zostanie uaktualniona do gwarancji zaawansowanej.

### Okres Gwarancji Podstawowej

Produkt Objęty Gwarancją	Okres Gwarancji (lata)
Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1	5
Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1 HYA	5
Sigen PV 50/60/80/100/110M1 HYB	5
SigenStack BC M2 Series	2
SigenStack BAT 12.0	2
SigenStack Base	2
Sigen Power Sensor	2
Sigen Communication Module	2
Accessory*	2

### Okres Gwarancji Zaawansowanej

Produkt Objęty Gwarancją	Okres Gwarancji (lata)
Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1	10
Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1 HYA	10
Sigen PV 50/60/80/100/110M1 HYB	10
SigenStack BC M2 Series	10
SigenStack BAT 12.0	10
SigenStack Base	10
Sigen Power Sensor	2
Sigen Communication Module	2
Accessory*	2

\*Akcesoria obejmują wentylator zewnętrzny, osłonę chroniącą kable itp.

Data Rozpoczęcia Gwarancji zaczyna obowiązywać od daty, która nastąpi wcześniej:

- i) daty uruchomienia urządzenia, lub
- ii) sześciu (6) miesięcy od daty wysyłki produktu z fabryki Sigenergy

## Gwarancja Wydajności

SIGENERGY gwarantuje, że system baterii zachowuje co najmniej sześćdziesiąt procent (60%) Energii Użytecznej przez dziesięć (10) lat od daty początkowej instalacji lub liczbę cykli zgodnie z poniższą tabelą - w zależności od tego, co nastąpi pierwsze:

Produkt Objęty Gwarancją	Pojemność Użyteczna (kWh)	Stosunek Ładowania/Rozładowania (C)	Liczba cykli gwarancyjnych
SigenStack BAT 12.0	11.70	0.5	6000
		0.5-1	4200

Uwaga:

Przyjęta temperatura otoczenia jest stała we wszystkich przypadkach i wynosi  $25^{\circ}\text{C}\pm 5^{\circ}\text{C}$ . Wydajność w nietypowych warunkach pracy należy sprawdzić w odpowiednich dokumentach dotyczących punktów odniesienia zobowiązań dotyczących wydajności, które nie są stosowane jako standardy gwarancyjne produktu.

Aby zapewnić usługę rozszerzonej gwarancji, SIGENERGY będzie okresowo przeprowadzać zdalne aktualizacje oprogramowania sprzętu. Te aktualizacje mogą chwilowo zakłócić działanie urządzenia. Łącząc sprzęt z internetem, wyrażasz zgodę, że SIGENERGY może aktualizować oprogramowanie i funkcje urządzenia bez dodatkowego powiadomienia.

Jeśli Twój sprzęt pozostanie rozłączony z chmurą Sigen Cloud dłużej niż 6 miesięcy, możliwe, że nie będziemy w stanie dostarczyć ważnych zdalnych aktualizacji oprogramowania. W takiej sytuacji, nawet jeśli z powyższych przyczyn nie możemy zrealizować rozszerzonej gwarancji, zawsze będziemy przestrzegać podstawowej gwarancji, z zastrzeżeniem wyłączeń i ograniczeń określonych w niniejszej gwarancji.

## Przedłużenie Gwarancji

SIGENERGY oferuje usługę rozszerzania gwarancji. Klient może zakupić wydłużenie gwarancji tylko wtedy, gdy elektrownia jest połączona z Chmurą Sigen.

Okres rozszerzania gwarancji dla każdego produktu jest następujący:

Produkt Objęty Gwarancją	Okres (lata)
Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1	5
Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1 HYA	5
Sigen PV 50/60/80/100/110M1 HYB	5
SigenStack BC M2 Series	5
SigenStack BAT 12.0	5
SigenStack Base	5

- i) Rozszerzona gwarancja może być zakupiona i aktywowana tylko w pierwszym roku po uruchomieniu urządzenia.
  - ii) Całkowity okres gwarancji fabrycznej i okres rozszerzonej gwarancji nie może przekroczyć maksymalnego okresu gwarancji wynoszącego 15 lat.
- Jakakolwiek rozszerzona gwarancja podlega tym samym warunkom co standardowy okres gwarancji.

## Zawartość Usługi Gwarancyjnej

Element Usługi	Zawartość Usługi	Umowa Poziomu Usługi (SLA)
Wsparcie zdalne	Centrum wsparcia	5 x 8
	On-line wsparcie techniczne	7 x 24
	Zdalne rozwiązywanie problemów	5 x 8
Wsparcie techniczne	Aktualizacja oprogramowania	7 x 24
Wsparcie sprzętowe	wymiana części zamiennych	Dostępne są dwa tryby: Zakupione przez klienta i magazynowane w miejscu nabywcy (zalecane). Dostarczane z regionalnego magazynu, w ciągu 3 dni roboczych ( SLA)**.

Uwaga:

5x8: dni robocze, 9:00–17:00, z wyłączeniem świąt ustawowo wolnych od pracy.

7x24: od poniedziałku do niedzieli, 00:00–24:00.

\*\* : SIGENERGY dostarczy części zamienne w ciągu 3 dni od potwierdzenia konieczności wymiany sprzętu.

## Proces zgłaszania reklamacji

Uprawniony do reklamacji może zgłosić prośbę o serwis poprzez utworzenie i przesłanie biletu serwisowego do SIGENERGY za pomocą aplikacji. Proszę postępować zgodnie z instrukcjami i krokami zawartymi w menu „wsparcie” aplikacji mySigen. Zazwyczaj aplikacja mySigen automatycznie zbierze następujące informacje przed przesłaniem biletu serwisowego przez uprawnionego:

- (i) Dane kontaktowe uprawnionego, w tym imię i nazwisko osoby, numer telefonu, adres e-mail oraz adres zamieszkania.
- (ii) Informacje dotyczące wszystkich uszkodzonych systemów, w tym numer modelu, numer seryjny, datę instalacji oraz datę wystąpienia awarii.
- (iii) Komunikat o błędzie wyświetlany na ekranie aplikacji oraz dodatkowe informacje dotyczące awarii/błędu.
- (iv) Opis działań podejmowanych w celu rozwiązywania problemów przed wystąpieniem awarii oraz szczegółowe informacje o wcześniejszych problemach.

Proszę zgłosić reklamację w ciągu 30 dni od daty wystąpienia awarii; w przeciwnym razie SIGENERGY uzna, że uprawniony zrzekł się prawa do zgłaszania reklamacji gwarancyjnej. Jeśli ta metoda nie jest dostępna, proszę bezpośrednio zadzwonić lub wysłać e-mail do lokalnego instalatora lub regionalnego menedżera serwisu SIGENERGY.

## Obowiązki zgłaszającego reklamację

Aby zapewnić przyjazne i terminowe świadczenie usług, firma SIGENERGY współpracuje z wieloma dystrybutorami, instalatorami oraz firmami serwisowymi trzecich stron na całym świecie. Z tego

powodu proszę traktować ich jako domyślny kanał serwisowy SIGENERGY; firma SIGENERGY wspomaga i audytuje te podmioty, aby zapewnić, że dostarczają wysokiej jakości usługi klientom. SIGENERGY ma prawo według własnego uznania przeprowadzać zdalne diagnozy, modyfikować i aktualizować oprogramowanie przez Internet. Za każdym razem, gdy zgłoszona zostanie reklamacja gwarancyjna dotycząca produktu bez połączenia z Internetem, uprawniony do reklamacji jest obowiązany przeprowadzić inspekcję stacjonarną i zbieranie danych pod instrukcją SIGENERGY. Gdy wystąpi potrzeba naprawy sprzętu, SIGENERGY zorganizuje stacjonarną wymianę sprzętu. Uprawniony do reklamacji ponosi odpowiedzialność za udostępnienie dostępu, wyznaczenie terminu oraz zapewnienie bezpieczeństwa techników z partnera serwisowego SIGENERGY.

## Obowiązki gwarancyjne

Jeśli reklamacja zostanie otrzymana w okresie gwarancji i zostanie stwierdzona usterka objęta gwarancją, firma SIGENERGY, według własnego uznania, podejmie następujące działania:

- (i) Usunięcie problemu poprzez zmianę konfiguracji lub aktualizację oprogramowania.
- (ii) Wymiana falownika/baterii na system nowy lub regenerowany, który będzie co najmniej funkcjonalnie równoważny oryginalnemu systemowi, lub model ulepszony, który będzie albo funkcjonalnie równoważny, albo funkcjonalnie lepszy od oryginalnego.

W przypadku wymiany produktu usuniętego staje się własnością SIGENERGY.

Jeśli okaza się, że system nie jest objęty tą Ograniczoną Gwarancją, SIGENERGY zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty za obsługę.

## Zakres obowiązków gwarancyjnych

Oprócz przypadków, w których istnieje specjalna/unikalna umowa między SIGENERGY a klientem, Ograniczona Gwarancja obejmuje:

- (i) Koszty materiałów sprzętowych niezbędnych do przywrócenia bezproblemowego funkcjonowania produktu objętego gwarancją.
- (ii) Koszty przesyłki, tj. standardowego transportu lądowego oraz cła celnych za wymienione części zapasowe, a także koszty wysyłki wadliwego urządzenia z powrotem.

Inne koszty związane z pracownikami zgłaszającego do reklamacji, chyba że zostanie to wcześniej zapisane na piśmie i zaakceptowane przez SIGENERGY, nie są objęte gwarancją.

Wszystkie inne koszty, w tym między innymi kompensaty za szkody bezpośrednie lub pośrednie spowodowane uszkodzonym produktem, lub strata energii elektrycznej generowanej podczas przerwy w działaniu produktu, nie są objęte Ograniczoną Gwarancją.

## Wykluczenia ogólne

Ograniczona Gwarancja nie dotyczy następujących sytuacji:

- (i) Uszkodzenia spowodowane nieprawidłową instalacją przez instalatora, który nie stosował się do instrukcji instalacyjnych.
- (ii) Uszkodzenia spowodowane umyślnym postępowaniem użytkowników, uprawnionych instalatorów oraz certyfikowanych podmiotów trzecich.

- (iii) Rozmontowanie, naprawy lub wymiana części przez podmioty lub personele nieuprawnione przez SIGENERGY.
- (iv) Siły wyższe (szkody spowodowane burzami, piorunami, przekroczeniami napięcia/przebiegami, pożarami, burzami z piorunami, powodzami, szkodliwymi organizmami/szkodnikami itp.).
- (v) Wady estetyczne, zużycie naturalne, które nie wpływają negatywnie na prawidłowe funkcjonowanie produktu.
- (vi) Uszkodzenia spowodowane oprogramowaniem, interfejsami, częściami, materiałami zużywalnymi lub innymi produktami nie dostarczonymi przez SIGENERGY.
- (vii) Uszkodzenia powstałe podczas transportu lub przekroczenia dopuszczalnego zakresu temperatur podczas użytkowania.
- (viii) Dowolne zardzewienie obudowy urządzenia spowodowane surowymi warunkami środowiskowymi, wypadkami lub wpływami zewnętrznymi.
- (ix) Wandalizm, rysunki, etykiety, nieodwracalne oznakowania, zanieczyszczenia lub kradzież.
- (x) System magazynowania energii nie jest zalecany do użytku na zewnątrz w obszarach oddalonych o mniej niż 2000 metrów od wybrzeża (jeśli jest to konieczne, należy uzyskać potwierdzenie od SIGENERGY).

## Ograniczenie odpowiedzialności

Stanowi to jedyny i wyłączny środek zaradczy przysługujący klientowi wobec SIGENERGY oraz jedyną i wyłączną odpowiedzialność SIGENERGY w odniesieniu do wad systemu baterii. Ta Ograniczona Gwarancja zastępuje wszystkie inne gwarancje i odpowiedzialności SIGENERGY, zarówno ustne, pisemne, (nieobowiązkowe) ustawowe, kontraktowe, deliktowe lub innej natury, w tym – bez ograniczeń i w zakresie dozwolonym przez obowiązujące prawo – wszystkie domniemane warunki, gwarancje lub inne postanowienia dotyczące zadowalającej jakości lub dostosowania do celu. Jednakże ta Ograniczona Gwarancja nie będzie wykluczała ani ograniczała żadnych prawnych (ustawowych) praw klienta na mocy obowiązujących przepisów krajowych.