

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

ENERGETICKÁ ÚLOŽIŠTĚ ZNAČKY V-TAC

Před využitím záruky si prosím důkladně přečtěte tyto podmínky a dokument si uschovejte pro budoucí použití.

§ 1. Všeobecná ustanovení

1. Tyto záruční podmínky (dále jen „**Záruka**“) určují pravidla poskytování záruky na energetická úložiště značky V-TAC (dále jen „**Zařízení**“) společností V-TAC Poland Sp. z o.o. se sídlem v Poznani, ul. Obornicka 330, 60-689 Poznań, NIP: 9721297319 (dále jen „**Garant**“).
2. Záruka platí výhradně pro Zařízení zakoupená a nainstalovaná na území evropských států.
3. Záruka se vztahuje pouze na Zařízení zakoupená v oficiálním prodejním kanálu V-TAC Poland a ověřená na základě sériového čísla (SN) produktu.
4. Uplatnění práv vyplývajících z této Záruky je podmíněno předložením originálního dokladu o koupi a poskytnutím sériového čísla Zařízení.
5. Záruka se vztahuje na výrobní vady materiálu a zpracování po dobu nepřesahující **10 (deset) let** od data nákupu.
6. V případě zjištění poškození Zařízení je Uživatel povinen:
 - o **a)** neprodleně odpojit zařízení od zdroje napájení;
 - o **b)** informovat instalatéra zařízení nebo autorizovaného prodejce v nepřekročitelné lhůtě **48 hodin** od momentu vzniku události;
 - o **c)** vyplnit servisní hlášení a přiložit všechny potřebné dokumenty požadované výrobcem. Hlášení je nutné podat na stránkách Garanta:
<https://vtac.com.pl/centrum-obslugi-klienta/zgloszenie-oze/>.
7. Tato omezená 10letá záruka podléhá podmínkám, omezením a výkonnostním pravidlům podrobně popsáním v další části dokumentu.

§ 2. Doba trvání a rozsah záruky

1. Záruka na výkon

Záruka se poskytuje na dobu 10 (deseti) let nebo do momentu dosažení následujících provozních parametrů (podle toho, co nastane dříve):

- **6000 cyklů při DOD / 80 % počáteční kapacity** energetického úložiště při teplotě a pracovních podmínkách v rozmezí **18 °C až 35 °C**.
- Provozování baterie při teplotě **nižší než 10 °C** nebo **vyšší než 45 °C** vede ke ztrátě záruky na počet provozních cyklů.
- **1 cyklus** představuje plné vybití a nabití počítané kumulativně.
- Nabíjení LFP energetického úložiště při teplotě **pod 0 °C** nebo **nad 55 °C** má za následek jeho trvalé a nevratné poškození a bezpodmínečnou ztrátu záruky.
- Počáteční deklarovaná kapacita se může lišit od skutečné o **+/- 15 %** (patnáct procent).

2. Záruční období se skládá ze dvou fází:

- **a) Prvních 5 (pět) let:** plná záruka na všechny komponenty včetně servisních nákladů.
 - **b) Dalších 5 (pět) let:** záruka na komponenty s vyloučením nákladů na servisní úkony.
3. Záruční doba začíná běžet dnem pořízení Zařízení.

Podmínky pro zachování záruky:

1. Záruka zůstává v platnosti pod podmínkou, že:
 - **a)** Uživatel má k dispozici kompletní dokumentaci požadovanou Garantem.
 - **b)** Montáž Zařízení byla provedena instalátérem určeným Garantem nebo instalátérem s příslušným elektrotechnickým oprávněním v oblasti energetických úložišť.
 - **c)** Instalace byla provedena v plném souladu s montážním návodem a návodem k obsluze dodaným Garantem.
2. **Provoz:**
 - **a)** Zařízení je používáno v souladu s návodem k obsluze dodaným Garantem.
 - **b)** Provozní parametry uvedené v technické specifikaci jsou přísně dodržovány, zejména pokud jde o stanovené nabíjecí a vybíjecí proudy uvedené v produktovém listu vyjádřené v ampérech (A).
 - **c)** Je zajištěno dostatečné větrání zařízení v souladu s pokyny výrobce a údaji obsaženými v návodu k instalaci a obsluze.
3. **Komunikace:**
 - **a)** Zařízení je používáno výhradně s využitím komunikačního protokolu CAN/RS485 a je propojeno se střídačem prostřednictvím systému monitorování provozních parametrů úložiště (BMS).

§ 3. Výluky ze záruky

1. Záruka se nevztahuje na vady a poškození vzniklá v důsledku:
 - **a)** Hardwarových nebo softwarových úprav provedených neoprávněnými osobami.
 - **b)** Nedodržení doporučení v návodu k obsluze a předpisů pro provoz elektroenergetických zařízení při montáži, spouštění, obsluze, údržbě a provozu zařízení.
 - **c)** Nenahlášení závady ve stanoveném čase, což vedlo k vážnějšímu poškození Zařízení.
 - **d)** Používání Zařízení s jiným nefunkčním nebo poškozeným zařízením.
 - **e)** Mechanického, tepelného, chemického poškození a koroze.
 - **f)** Náhodných událostí a vyšší moci (požár, povodeň, atmosférické výboje, přepětí, zamrznutí nebo vysoká teplota atd.).

- **g)** Zliti tekutinou / rozdrcení tlakem.
 - **h)** Používání Zařízení v podmínkách překračujících technickou specifikaci popsanou výše a obsaženou v produktovém listu.
 - **i)** Nesprávné přepravy, vykládky a nesprávné přípravy Zařízení na dobu přepravy do servisu Garanta.
 - **j)** Nesprávného skladování Zařízení nebo poškození vzniklých během skladování Uživatelem.
 - **k)** Svévolných změn provozních parametrů BMS (Battery Management System) Uživatelem nebo neoprávněnými osobami.
 - **l)** Poškození vzniklých v důsledku kompatibility s nekompatibilními zařízeními.
 - **m)** Zničení připojovacích svorek/terminálů, pokud to nevyžaduje úpravy nezbytné pro připojení baterie ke střídači.
 - **n)** Poškození skříně/krytu.
 - **o)** Běžného provozního opotřebení.
 - **p)** Poškození vzniklých v důsledku: nevhodného větrání, nadměrných vibrací, působení korozivního prostředí, nesprávného elektrického připojení.
2. Spotřební materiál, zejména: žárovky, pojistky, signalizační diody, izolační podložky děliče napětí apod., nejsou předmětem Záruky.
 3. Garant nenese odpovědnost za jakékoli přímé, nepřímé nebo následné škody, včetně ušlého zisku, vzniklé v období od zjištění vady Zařízení do doby jejího odstranění, jakož i za jakékoli škody vyplývající z nemožnosti provozovat Zařízení v době provádění servisních nebo opravárenských úkonů.
 4. Záruka se nevztahuje na jakékoli majetkové škody, újmy na zdraví, přímé či nepřímé ztráty a jakékoli další výdaje vynaložené Uživatelem v důsledku porušení ustanovení této Záruky.

§ 4. Postup při reklamaci

1. Lhůta pro nahlášení:

- **Zjevné vady:** do 48 (čtyřiceti osmi) hodin od převzetí Zařízení.
- **Skryté vady:** do 48 (čtyřiceti osmi) hodin od zjištění vady.

2. Forma nahlášení:

- Vyhrazený odkaz na servisní hlášení OZE V-TAC dostupný na webových stránkách výrobce. Je nezbytné vyplnit všechny požadované údaje.
- Servisní infolinka Garanta provozovaná společností Quadra-Net je k dispozici od pondělí do pátku od 9:00 do 17:00 (s výjimkou svátků) na čísle **+48 61 610 22 01** – volající však bude požádán o vyplnění výše uvedeného servisního formuláře.
- Hlášení přijímáme také e-mailem na adrese serwis@vtac.com.pl – naše zákaznické centrum vás však rovněž požádá o vyplnění servisního formuláře.

3. Požadované informace a dokumenty:

- Sériové číslo Zařízení;
- Podrobný popis závady;
- Fotodokumentace nebo video pro určení zdroje problému;
- Kopie dokladu o koupi;
- Historie provozu;
- Log chyb ze střídače/řídícího systému;
- Snímky obrazovky s chybovými hlášeními (pokud se vyskytují).

4. Postup ověření:

- **Předběžná analýza hlášení:** do 3 (tří) pracovních dnů.
- **Kompletní diagnóza:** do 14 (čtrnácti) pracovních dnů.
- V odůvodněných případech se může doba diagnózy prodloužit.

§ 5. Povinnosti a náklady stran

1. V období prvních 5 (pěti) let záruky Garant hradí:

- Náklady na opravu nebo výměnu vadných komponentů.
- Servisní náklady spojené s opravou.
- Náklady na přepravu opraveného/vyměněného Zařízení k Uživateli.
- Náklady na diagnostiku v případě oprávněné reklamace vyplývající z vady produktu, a nikoli z vady způsobené nesprávným používáním.
- *V případě opravy vad vzniklých v důsledku nesprávného používání bude Garant vymáhat vrácení nákladů na přepravu a nákladů vynaložených na opravu zařízení.*

2. V období dalších 5 (pěti) let záruky Garant hradí:

- Náklady na opravu nebo výměnu vadných komponentů.
- Náklady na přepravu náhradních dílů k Uživateli.

3. Garant se zavazuje k:

- Vyřízení reklamace do 14 (čtrnácti) pracovních dnů.
- Poskytnutí technické podpory.
- Vedení servisní dokumentace.
- Zpřístupnění návodu k obsluze a montáži.
- Proškolení autorizovaných instalatérů.

§ 6. Povinnosti a náklady Uživatele

1. Uživatel je povinen uhradit náklady na:

- Přepřavu reklamovaného Zařízení do servisu (pokud není dohodnuto jinak).
- Demontáž a opětovnou montáž Zařízení.
- Diagnostiku v případě neoprávněné reklamace.
- Pravidelné technické prohlídky.

2. Uživatel je povinen:

- Zajistit instalaci autorizovaným instalátérem určeným Garantem nebo osobou s příslušným oprávněním.
- Používat Zařízení v souladu s návodem k obsluze a bezpečnostními předpisy (BOZP).
- Zajistit odpovídající pracovní podmínky Zařízení.
- Umožnit servisu Garanta přístup k Zařízení za účelem diagnostiky/opravy.
- Nahlásit jakékoli nepravdivosti v době nepřesahující 48 (čtyřicet osm) hodin od zjištění závady.
- Zabezpečit Zařízení po dobu přepravy do servisu Garanta.

3. Dodatečné povinnosti Uživatele:

- Pravidelná kontrola provozních parametrů systému.
- Uchování originálního obalu pro účely případné přepravy.
- Skladování technické a záruční dokumentace.
- Zajištění přístupu k internetu pro systém vzdáleného monitorování, pokud je u daného modelu zařízení k dispozici.
- Neprovádění samostatných úprav.

§ 7. Realizace záruky

1. Zařízení se považuje za vadné, pokud není použitelné z důvodu vad materiálu nebo zpracování, přičemž existence takové vady musí být potvrzena kontrolou provedenou servisem Garanta.
2. Oprava bude provedena v termínu a za podmínek předem dohodnutých stranami.
3. V případě absence formálního potvrzujícího dokumentu Garant neodpovídá za žádné závazky nad rámec záruční doby stanovené v tomto dokumentu. Odpovědnost Garanta se omezuje výhradně na výměnu nebo opravu vadného Zařízení v souladu s podmínkami této Záruky. Pokud obecně závazné právní předpisy v místě provozu ukládají Garantovi další povinnosti, zavazuje se je splnit v požadovaném rozsahu.
4. Pokud Garant zjistí, že reklamace Uživatele byla neoprávněná, je Uživatel povinen uhradit veškeré náklady vzniklé Garantovi v souvislosti s diagnostickými, servisními a přepravními úkony.
5. Během prvních pěti let Záruky se Garant zavazuje podle vlastního uvážení bezplatně opravit nebo vyměnit vadné Zařízení (včetně dílů a servisní práce), pokud kontrola potvrdí vadu krytou Zárukou.

6. Během druhého pětiletého období se Garant zavazuje bezplatně opravit nebo vyměnit součásti (mimo náklady na servisní práci), pokud se prokáže záruční vada.
7. Garant bude při opravě nebo výměně používat nové a/vztahují se i repasované díly podle svého uvážení. V případě, že identické komponenty již nejsou z důvodu technologického pokroku na trhu dostupné, dodá Garant náhradní díly nebo Zařízení s technickými parametry ne horšími, než mělo původní Zařízení (mohou se lišit rozměry, tvarem, barvou či jmenovitou kapacitou).
8. Pokud Garant Zařízení opraví nebo vymění, běží Záruka na opravené/vyměněné Zařízení po zbytek původní záruční doby.
9. Vzhledem k technologickému pokroku existuje možnost, že náhradní díly nebudou plně kompatibilní se zbývajících komponenty v systému Uživatele, za což Garant nenese odpovědnost.
10. Záruka v prvních 5 letech sice zahrnuje díly i servisní práci, ale **nezahrnuje** náklady spojené s demontáží vadného Zařízení ani s opětovnou montáží nového/opraveného přístroje. To stejné platí pro následné pětileté období.
11. Garant neodpovídá za záruku, pokud Uživatel neumožní přístup k zařízení v souladu s předpisy BOZP.
12. Garant nenese finanční odpovědnost za přípravu pracoviště, povolení a dozor nutný k odstranění havárie.
13. Po provedené opravě mohou na vnějším obalu zařízení zůstat stopy po servisních úkonech.
14. **Způsoby realizace:** Oprava vadného Zařízení nebo Výměna za nové Zařízení. Oprava probíhá v místě instalace nebo v servisu Garanta autorizovaným servisem.
15. **Výměna Zařízení:** Možnost výměny za Zařízení se srovnatelnými parametry; zachování zbývajících záruční doby; minimálně 6 měsíců záruky na vyměněné komponenty.

§ 8. Dodatečná ustanovení

1. Garant si vyhrazuje právo na:
 - Prohlídku Zařízení v místě instalace.
 - Vyžádání dodatečné dokumentace (včetně fotografií).
 - Úpravu záručních podmínek pro nová Zařízení.
2. Záruka nevylučuje, neomezuje ani neodkládá práva Uživatele vyplývající z předpisů o odpovědnosti za vady prodané věci (zákonná odpovědnost za vady / zákonná záruka).
3. **Řešení sporů:**
 - Veškeré spory budou v první řadě řešeny smírnou cestou prostřednictvím vyjednávání v dobré víře.
 - V případě nedosažení dohody do 30 dnů od písemné výzvy bude spor rozhodován Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře Polské republiky ve Varšavě podle jeho řádu.

- Rozhodčí řízení povede jeden rozhodce. Místem arbitráže bude Poznaň a jednacím jazykem polština. Výrok je konečný a závazný.
- *Pokud je Uživatel spotřebitelem, ustanovení o arbitráži se nepoužijí a spor bude řešen příslušným obecným soudem.*
- Rozhodným právem pro tuto Záruku je polské právo.

§ 9. Ochrana osobních údajů (GDPR)

1. Správcem osobních údajů Uživatele je V-TAC Poland Sp. z o.o. se sídlem v Poznani, ul. Obornicka 330, 60-689 Poznań.
2. Údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem realizace práv vyplývajících z této Záruky (identifikace Uživatele, vyřízení reklamace, realizace opravy, vedení dokumentace, vzdálený monitoring a diagnostika).
3. Právním základem je plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR) a oprávněný zájem Správce (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR).
4. Údaje budou uchovávány po dobu platnosti Záruky a po dobu nezbytnou pro uplatnění nebo obranu proti nárokům.
5. Příjemci údajů mohou být autorizovaní instalatéři, servisní technici, společnost Quadra-Net provozující infolinku a přepravní společnosti.
6. Uživatel má právo na přístup k údajům, jejich opravu, vymazání, omezení zpracování, přenositelnost a právo vznést námitku, případně podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů).
7. Poskytnutí údajů je dobrovolné, ale nezbytné pro plnění záručních práv.