LIVOLTEK Polska Sp. z o.o.
www.pl.livoltek.com
service@livoltek.com
Nowa 10, 05-500 Stara Iwiczna, Polska

# POLITYKA GWARANCJI LIVOLTEK
# (dla rynku: Polska)

Inwertery LIVOLTEK są produkowane przez firmę Hangzhou LIVOLTEK Power Co., Ltd. Firma (zwana dalej LIVOLTEK) udziela nabywcy (klientowi) inwerterów, baterii (produktów) następującej gwarancji. (W tym przypadku klient jest uważany za właściciela zainstalowanych inwerterów/produktów przy pierwszej sprzedaży).

## 1. Produkty objęte gwarancją

Niniejsza gwarancja dotyczy wyłącznie inwerterów LIVOLTEK (w tym serii HP3, Hyper, G1 i G3), baterii serii (BHF oraz BLF51) i akcesoriów (w tym modułu WIFI/GPRS, licznika itp.) wyprodukowanych i dostarczonych bezpośrednio przez LIVOLTEK lub za pośrednictwem autoryzowanych partnerów LIVOLTEK. Wszystkie zewnętrzne i pomocnicze podzespoły oraz urządzenia instalowane z inwerterami przez strony trzecie nie są objęte gwarancją.

## 2. Warunki gwarancji

LIVOLTEK gwarantuje, że wszystkie towary będą wolne od wad fabrycznych i wykonawczych, gotowe do normalnego użytkowania, a w przypadku wystąpienia wady, za którą LIVOLTEK ponosi odpowiedzialność w uzgodnionym okresie gwarancyjnym, LIVOLTEK według własnego uznania:

• Naprawi lub zmodernizuje produkt na miejscu lub w wyznaczonym centrum serwisowym LIVOLTEK.

• Zapewni równoważny zamiennik (naprawiony, odnowiony lub zmodernizowany model z co najmniej równoważnymi funkcjami) lub nowe urządzenie.

• Zleci wykonanie tych usług partnerom serwisowym LIVOLTEK, którzy przeszli odpowiednie szkolenie.

## 3. Transport

O ile nie istnieje specjalna/unikalna umowa pomiędzy LIVOLTEK a klientami, gwarancja obejmuje jedynie koszty materiałów i robocizny, które zapewniają funkcjonalność produktów. Poza tym koszty transportu jednostek zamiennych, w tym przesyłki, cła, opłaty importowe i eksportowe, są objęte niniejszą gwarancją w Polsce.

Wszelkie wady mechaniczne spowodowane nieprawidłowym transportem urządzeń firmy Livoltek, jeśli nie zostały odkryte i zgłoszone w ciągu 24h od dostarczenia przesyłki przez firmę transportową, nie zostaną objęte gwarancją.

## 4. Okres gwarancji

LIVOLTEK gwarantuje, na warunkach określonych poniżej, że:

• Gwarancja LIVOLTEK obejmuje wady wykonania i materiałów inwerterów (w tym serii HP3, Hyper, G1, G3 i BHF oraz BLF51 ) przez 120 miesięcy lub 6000 cykli w przypadku baterii (patrz Załącznik) od daty instalacji, ale nie dłużej niż 125 miesięcy od daty produkcji inwertera (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej).

• Części pomocnicze, w tym moduł WIFI/GPRS, licznik itp. są standardowo objęte 12-miesięczną gwarancją producenta (patrz Załącznik) od daty instalacji.

• W przypadku wymiany produktu w okresie gwarancyjnym, pozostały okres gwarancji zostanie automatycznie przeniesiony na jednostkę zamienną.

## 5. Procedura reklamacyjna

Obowiązkiem klienta jest skontaktowanie się z firmą LIVOLTEK w przypadku zgłoszenia gwarancyjnego, poprzez korespondencję mailową lub kontakt telefoniczny i podanie następujących informacji:

• Dane kontaktowe użytkownika, informacje o produktach, takie jak numery seryjne, data instalacji i data awarii, ważna karta gwarancyjna, informacje o instalacji, takie jak marka, model, liczba paneli fotowoltaicznych, komunikat o błędzie na ekranie LED/LCD , opis działań przed awarią.

• Faktura zakupu, paragon, protokół uruchomienia lub inny dokument mogący stanowić dowód zakupu inwertera lub akcesoriów, bądź też datę instalacji.

Ponadto klient ma obowiązek wypełnić pisemny formularz wniosku RMA i przesłać firmie LIVOLTEK do przeglądu i zatwierdzenia, jeśli zaistnieje konieczność wymiany nowego urządzenia. LIVOLTEK może poprosić o dalsze szczegóły w zależności od warunków usterki. LIVOLTEK odtworzy problem zgodnie ze scenariuszami dostarczonymi przez klienta, jeśli to konieczne, może zorganizować kontrolę na miejscu w celu ustalenia źródła usterki. Klient jest odpowiedzialny za umożliwienie dostępu, zapewnienie czasu i zapewnienie bezpieczeństwa kontroli przez technika LIVOLTEK lub autoryzowaną firmę zewnętrzną.

LIVOLTEK zastrzega sobie prawo do odrzucenia roszczenia gwarancyjnego:

• Jeżeli Klient nie przekaże powyższych informacji.

• Jeśli Klient nie zapewni dostępu do miejsca zainstalowania produktu w odpowiednim czasie, z zachowaniem warunków bezpieczeństwa.

• Jeżeli produkt zostanie wymieniony bez uprzedniej zgody LIVOLTEK.

• Jeżeli zgłaszana wada nie jest spowodowana wadami fabrycznymi lub wykonaniem.

• Jeżeli istnienie wady będzie wynikiem wszelkich uszkodzeń mechanicznych (wgnieceń, obtarć, rozcięć itp.) oraz uszkodzeń powstałych w skutek niedbałego lub niewłaściwego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania. Z wyjątkiem uszkodzeń powstałych w transporcie, o których mowa w pkt 3.

Wadliwe części, podzespoły lub urządzenia wymienione w ramach roszczenia gwarancyjnego stają się własnością LIVOLTEK i muszą zostać zwrócone do lokalnego biura LIVOLTEK w przeciwny wypadku klient utraci prawo do wymiany na nowe urządzenie lub komponenty.

Wszelkie reklamacje należy zgłaszać w terminie jednego miesiąca od daty awarii, aby były one uwzględniane w ramach gwarancji. Użytkownikom końcowym zaleca się bezpośredni kontakt z instalatorem/dystrybutorem, który w razie potrzeby skontaktuje się z firmą LIVOLTEK.

LIVOLTEK będzie domagał się zwrotu wszystkich kosztów (robocizny, podróży, dostawy i/lub wysłanych jednostek zastępczych) poniesionych w związku z reklamacją klienta, jeśli okaże się, że produkt jest wolny od wad fabrycznych lub wykonawczych.

## 6. Rękojmia

Livoltek jest odpowiedzialny względem klienta, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę (rękojmia). Niniejsza odpowiedzialność nie będzie ograniczona dla przedsiębiorców profesjonalnych zarejestrowanych w Krajowym Rejestrze Sądowym którzy dokonują zakupów bezpośrednio związanych z prowadzoną działalnością. Klientowi przysługuje 2 letni okres rękojmi zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego art 556- 576.

Wszelkie wady produktów powinny być zgłaszane telefonicznie lub mailowo.

## 7. Ograniczenia gwarancji

Gwarancja obowiązuje wyłącznie na produkty zakupione bezpośrednio od LIVOLTEK lub od autoryzowanego sprzedawcy LIVOLTEK. Produkt nie jest objęty gwarancją w następujących przypadkach:

• Produkt jest po okresie gwarancji (z wyłączeniem dodatkowej umowy o przedłużeniu gwarancji).

• Wadliwe instalacje lub operacje, konserwacja przeprowadzona zgodnie z instrukcjami LIVOLTEK przez nieuprawnionego klienta lub demontaż, naprawa lub modyfikacje wykonane przez firmę/osobę trzecią nieautoryzowaną przez LIVOLTEK.

• Nie przestrzegano zasad i przepisów bezpieczeństwa (itp.) w odniesieniu do inwertera lub akcesoriów.

• Inwerter lub akcesorium uległy uszkodzeniu podczas transportu, ale osoba składająca reklamację podpisała dowód dostawy (który wymaga od składającego reklamację dokładnego sprawdzenia zewnętrznej i wewnętrznej strony opakowania oraz zrobienia zdjęć jako dowód przed podpisaniem potwierdzenia dostawy) z uwzględnieniem pkt 3.

• Awaria produktu nie jest zgłoszona firmie LIVOLTEK w ciągu miesiąca od jej powstania.

• Produkt zostaje przeniesiony w inne miejsce instalacji z dowolnego powodu po pierwszym montażu (niezależnie od tego, czy był później ponownie instalowany, czy przeniesiony z powrotem w to samo miejsce), chyba że zostanie ponownie zainstalowany pod tym samym adresem przez wykwalifikowanego instalatora, który dostarczył raport z testów firmie LIVOLTEK .

• Usterki lub uszkodzenia spowodowane nieprzewidzianymi okolicznościami, czynnikami spowodowanymi przez człowieka lub uszkodzenia i wady spowodowane przez piorun, powódź, pożar, skoki napięcia, korozję, szkody spowodowane przez szkodniki, działania osób trzecich lub jakiekolwiek inne czynniki siły wyższej.

• Produkty, których oryginalne oznaczenia identyfikacyjne (w tym znak towarowy lub numer seryjny) zostały zniszczone, zmienione lub usunięte.

• Wady (np. jakiekolwiek zewnętrzne zarysowania lub plamy lub naturalne zużycie materiału, które nie stanowi wady), które nie wpływają negatywnie na prawidłowe funkcjonowanie inwertera lub akcesoriów oraz kradzież.

• Normalne zużycie (w tym między innymi zużycie baterii).

• W przypadku produktów wyposażonych w moduł SPD, gdy wyładowania atmosferyczne wykraczają poza zakres ochrony SPD, nie będzie on w stanie chronić inwertera, a ograniczona gwarancja LIVOLTEK NIE obejmuje uszkodzeń inwertera ani akcesoriów spowodowanych przez takie wyładowania atmosferyczne.

• Rdza pojawiająca się na obudowie urządzenia na skutek trudnych warunków środowiskowych. Wad lub uszkodzeń spowodowanych narażeniem na działanie wybrzeży morskich/słonej wody lub innej agresywnej atmosfery lub warunków środowiskowych bez pisemnego potwierdzenia/zatwierdzenia LIVOLTEK przed instalacją.

• Inwertery, w przypadku których zmieniono Punkt Wyzwolenia/Zadziałania Zabezpieczenia w stosunku do ustawionych fabrycznie lub niezgodnie z przepisami kraju w którym dokonano instalacji, a taka zmiana powoduje nieprawidłowe działanie, awarię lub brak optymalnej wydajności produktu.

• Łączenie produktów LIVOLTEK z akumulatorem lub innych urządzeń odrębnych producentów, które nie zostały zatwierdzone przez LIVOLTEK. Jeżeli tak się stanie, LIVOLTEK nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie systemu ani za jakiekolwiek poniesione straty lub szkody.

• Wady Prawne Produktu powstałe w wyniku zmiany krajowych lub regionalnych przepisów ustawowych lub wykonawczych.

• Wszelkie uszkodzenia mechaniczne.

• Usterki lub uszkodzenia wynikające z czynników zewnętrznych, niezwiązanych z wadami jakościowymi produktu.

## 8. Oświadczenie dotyczące operacji związanych z rozbudową magazynu energii i usterkami izolacji akumulatorów Livoltek.

W celu zapewnienia bezpiecznego działania systemu akumulatorów wysokiego napięcia podczas rozszerzania pojemności i usuwania usterek oraz określenia zakresu odpowiedzialności użytkownika i gwarancji, firma Livoltek Polska sp. z o.o. ul. Nowa 10, 05-500 Stara Iwiczna (NIP: 1182268475) (zwana dalej „Livoltek") opracowała niniejsze obowiązkowe wytyczne dotyczące obsługi. **Wszyscy użytkownicy produktów baterii wysokonapięciowych (serii BHF-S) Livoltek przed przystąpieniem do rozszerzenia pojemności baterii, usuwania usterek izolacji lub montażu systemu muszą ściśle przestrzegać postanowień niniejszego oświadczenia. Nieprzestrzeganie postanowień niniejszego oświadczenia spowoduje utratę gwarancji i może spowodować poważne zagrożenie bezpieczeństwa, a użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje i koszty naprawy.**

### I. Procedury dotyczące rozbudowy magazynu energii.

1. Wymagania dotyczące daty produkcji nowych i starych baterii.

Podczas zwiększania pojemności magazynu energii BHF-S (wysokonapięciowego) data produkcji nowych baterii powinna być jak najbardziej zbliżona do daty produkcji baterii oryginalnych, a różnica nie może przekraczać 1 roku. Zbyt duża różnica dat produkcji może spowodować odchylenia pojemności akumulatorów, co znacznie obniży całkowitą pojemność użytkową (≤ minimalna pojemność pojedynczej baterii)..

2. Proces ładowania przed rozbudową magazynu energii.

Należy naładować oryginalny zestaw baterie do poziomu SOC - 100%.

Nowe akumulatory należy naładować oddzielnie do poziomu SOC - 100%. Po zakończeniu należy złożyć zestaw i włączyć.

Sposób ładowania oryginalnych akumulatorów: ładowanie poprzez inwerter/falownik - musi być 2 generacji.
Sposób ładowania nowych akumulatorów: ładowanie poprzez inwerter/falownik lub dedykowaną ładowarkę akumulatorów.

## II. Warunki bezpieczeństwa i gwarancji

3. Wymagania dotyczące profesjonalnej obsługi

Przed rozszerzeniem pojemności należy skonsultować się z certyfikowanym technikiem Livoltek. Livoltek nie ponosi żadnej odpowiedzialności za awarie (w tym uszkodzenia akumulatorów, awarie systemu, wypadki) spowodowane brakiem konsultacji lub nieprawidłową obsługą. Użytkownik ponosi wszelkie konsekwencje i koszty naprawy.

4. Ostrzeżenie o zakazie używania trybu ołowiowo-kwasowego

Zabrania się używania akumulatorów litowych Livoltek w trybie ołowiowo-kwasowym. Takie działanie spowoduje uruchomienie blokady zabezpieczającej BMS, co doprowadzi do trwałego uszkodzenia akumulatora. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku takiego działania.

5. Obowiązek uziemienia

Podczas pierwszego montażu systemu wysokiego napięcia należy zapewnić skuteczne uziemienie (rezystancja uziemienia $\leq 4\ \Omega$). Uszkodzenia izolacji, ryzyko porażenia prądem lub uszkodzenie urządzenia spowodowane brakiem uziemienia nie są objęte gwarancją.

6. Awaria izolacji (ISO) – reagowanie w sytuacjach awaryjnych

W przypadku zgłoszenia przez system awarii izolacji (ISO):
Należy natychmiast odłączyć zasilanie i wyłączyć urządzenie;
W ciągu 24 godzin należy zgłosić kod błędu do pomocy technicznej Livoltek;
Nie wolno ponownie uruchamiać systemu do momentu otrzymania oficjalnego pisemnego potwierdzenia naprawy.

**Naruszenie tej procedury może spowodować obrażenia ciała lub uszkodzenie sprzętu, za co użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność.**

III. Oświadczenie o mocy prawnej i odpowiedzialności

7. Ograniczenie odpowiedzialności:

**Livoltek nie ponosi odpowiedzialności w następujących przypadkach**:

- bezpośrednich lub pośrednich strat spowodowanych nieprzestrzeganiem niniejszej deklaracji;

- awarie spowodowane użyciem części niecertyfikowanych przez Livoltek;

- szkody spowodowane działaniem siły wyższej (np. trzęsienie ziemi, powódź, wojna).

**Ostateczna interpretacja**

Ostateczna interpretacja wszystkich postanowień niniejszego oświadczenia należy do Livoltek.

**Prawo właściwe**

Niniejsza deklaracja podlega prawu Polskiemu, a wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny według siedziby Livoltek.

## 9. Prawa ustawowe

Oprócz gwarancji udzielonej przez LIVOLTEK, klientowi przysługują prawa ustawowe, które nie zostaną ograniczone ani zastąpione niniejszą gwarancją. Produkty dostarczane przez LIVOLTEK objęte są gwarancjami, których nie można wyłączyć na mocy przepisów konsumenckich obowiązujących w kraju/terytorium, w którym produkt jest zainstalowany. Wszlekie spory wynikające z roszczeń gwaranycjnych powstałych na mocy niniejszych Warunków Gwarancyjnych będą rotrzygane przez sąd właściwy według miejsca siedziby Livoltek Polsa sp. z o.o. (NIP 1182268475).

## Załącznik

Standardowy okres gwarancji

| Produkty | Model | Standardowa Gwarancja |
|---|---|---|
| Inwertery | Hyper | 5+5* |
| | Retro | 5+5* |
| | GT1 | 5+5* |
| | GT3 | 5+5* |
| | HP3 | 5+5* |
| | BFL51 | 5+5* lub 6000 cykli |
| | BHF | 5+5* lub 6000 cykli |
| Akcesoria | Inteligentny Licznik | 1 rok |
| | WIFI | 1 rok |
| | LCD | 1 rok |
| 10 lat (5 + 5*): W ciągu pierwszych 5 lat, jeśli nastąpi wymiana gwarancyjna, LIVOLTEK zaoferuje produkty zastępcze i pokryje, koszty transportu jednostek zamiennych, w tym przesyłki, cła, opłaty importowe i eksportowe; od 6 roku, jeśli nastąpi wymiana gwarancyjna, LIVOLTEK oferuje wyłącznie produkty lub części zamienne, gdyż wszelkie inne związane z tym koszty nie będą objęte gwarancją. | | |


**Kontakt**
https://www.pl.livoltek.com
(1) Infolinia serwisowa: +48 889 822 930
(2) Email serwisowy : service.pl@livoltek.com
Klienci mogą również skontaktować się bezpośrednio z przedstawicielem serwisu Livoltek.

**Biuro w Polsce**
LIVOLTEK Polska Sp. z o.o.
Email: biuro@livoltek.com
Nowa 10, 05-500 Stara Iwiczna, Polska

**Biuro Główne**
Hangzhou LIVOLTEK Power Co., Ltd.
Email: info@livoltek.com
Address: 1418-35 Moganshan Road, Hangzhou, 310011, China