

Ogólne warunki gwarancji urządzeń KSTAR

Spis treści

Definicje.....	2
Warunki gwarancji.....	3
Obszar obowiązywania gwarancji na urządzenia KSTAR.....	3
Warunki gwarancji urządzeń KSTAR.....	3
Warunki gwarancji rozszerzonej	4
Gwarancja na wydajność akumulatora BluE Pack 5.1	5
Gwarancja na wydajność akumulatora BC100DE	5
Serwis KSTAR	5
Usługa SafeService.....	6
Umówienie serwisu	6
Warunki objęcia usługą SafeService	6
Postanowienia dodatkowe	6
Niniejsza gwarancja nie obejmuje	6
Wyłączenia gwarancji	7
Jak zgłosić reklamację.....	7
Przebieg postępowania reklamacyjnego	8
Zasady instalacji, przechowywania i magazynowania produktów KStar	8

Definicje

- **Dystrybutor** – oznacza przedsiębiorcę lub osobę prawną, prowadzącą działalność związaną ze sprzedażą urządzeń z zakresu energetyki odnawialnej. Oferujący urządzenia marki KSTAR na terenie Unii Europejskiej na podstawie umowy o wzajemnej współpracy.
- **Gwarancja** – oznacza zapewnienie Gwaranta o jakości produktu wyprodukowanego i dostarczanego przez SHENZHEN KSTAR NEW ENERGY CO.,LTD na rzecz Użytkownika. W szczególności o tym iż produkty, pracujące w warunkach standardowych są wolne od wad fabrycznych i jakościowych, a także pracują zgodnie z ich przeznaczeniem
- **Gwarancja Standardowa** – określa gwarancję i jej warunki dla wszystkich urządzeń marki KStar, niezależnie od serii i przeznaczenia zgodnie z „Dyrektywa Rady z dnia 25 lipca 1985 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących odpowiedzialności za produkty wadliwe”
- **Gwarancja Rozszerzona** – określa możliwość wydłużenia okresu gwarancji dodatkowej, pod warunkiem spełnienia warunków w niej opisanych.
- **Gwarant** – oznacza spółkę KSTAR Poland Sp. Z o.o., z siedzibą przy ul. Podole 60, 30-394 Kraków, Polska. KRS: 0001059702, NIP: 767265106
- **Instalator** – oznacza klienta końcowego, oferującego i instalującego urządzenia SHENZHEN KSTAR NEW ENERGY CO.,LTD u osób prywatnych, bądź przedsiębiorstw na własny rachunek.
- **Serwis** – oznacza Gwaranta, a także każdego przedsiębiorcę, współpracującego z Gwarantem w zakresie współpracy serwisowej na podstawie odrębnej umowy o prowadzenie usług serwisowych.
- **Warunki Gwarancji** – oznacza poniższe warunki objęcia oraz egzekwowania gwarancji, powstałe na podstawie postanowień Spółki, obowiązujące w dniach: od 1.12.2023 do odwołania
- **Siła wyższa** – jest to zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, którego skutkiem nie można zapobiec. W szczególności są to działania sił natury, przepięcia w sieci użytkownika lub dystrybutora, wojen, zamieszek, oraz innych zdarzeń niekontrolowanych, za które Gwarant nie ponosi odpowiedzialności.
- **Wada** – jest to wada fizyczna lub wada w oprogramowaniu, powstała na etapie produkcji, dotyczy ona kontroli jakości, zastosowanych materiałów, natomiast nie jest ona wynikiem nieprawidłowej instalacji, składowania, a także użytkowania i serwisowania.
- **Produkt** – jest to urządzenie, lub akcesorium oferowane do urządzeń SHENZHEN KSTAR NEW ENERGY CO.,LTD, pochodzące z oficjalnej Dystrybucji.
- **Oficjalna dystrybucja** – są to urządzenia oferowane wyłącznie przez Dystrybutora, lub w kolejnym kroku przez klienta lub klientów Dystrybutora, a każde z urządzeń posiadające numer seryjny jest wpisane na listę urządzeń pochodzących z Oficjalnej Dystrybucji, będącej w dyspozycji Gwaranta.

-
- **Gwarancja Wydajności Akumulatorów** – deklaracja zachowania odpowiedniej wartości pojemności energetycznej akumulatorów w odniesieniu do specyficznych warunków opisanych w niniejszej Gwarancji
 - **Karta Gwarancyjna** – jest to protokół uruchomienia z wypełnionymi danymi dot. Instalacji (m.in. adres instalacji, użytkownik, rodzaj i model urządzeń, data instalacji, numery seryjne poszczególnych urządzeń)
 - **Certyfikat Gwarancji Rozszerzonej** – jest to dokument potwierdzający wydłużenie okresu gwarancji dodatkowej, wydany dla określonego urządzenia. Zawierający m.in. (rodzaj i model urządzeń, numery seryjne poszczególnych urządzeń)
 - **Certyfikat gwarancji serwisu SafeService** – jest to dokument potwierdzający opłacenie gwarancji SafeService
 - **Usługa SafeService** – jest to objęcie opieką serwisową urządzeń marki KSTAR, które zostały zainstalowane u klienta końcowego.

Warunki gwarancji

Gwarant, gwarantuje, że produkty dostarczane przez firmę SHENZHEN KSTAR NEW ENERGY CO.,LTD są wolne od wad materiałowych i jakościowych. W przypadku stwierdzenia Wady Produktu Gwarant dostarczy nowy Produkt, bądź przywróci jego pełną funkcjonalność w okresie trwania gwarancji.

W związku z postępem technologicznym, oraz zmianach w procesie produkcyjnym, może być niemożliwym wymiana na dokładnie taki sam Produkt. W tym momencie Gwarant dostarczy nowy produkt, o tym samym przeznaczeniu, lecz nie gorszych parametrach w porównaniu do Produktu reklamowanego.

Warunkiem gwarancji jest nienaruszony, czytelny oryginalny numer seryjny, tabliczki znamionowe urządzeń podlegających gwarancji, nienaruszona plomba gwarancyjna oraz faktura zakupu urządzenia wraz z numerem seryjnym. Gwarancji nie podlegają również sytuacje podlegające wykluczeniom.

Standardowy okres gwarancji na wszystkie Produkty wynosi 2 lata od momentu sprzedaży urządzenia.

W celu objęcia urządzeń Gwarancją Dodatkową oraz Gwarancją Rozszerzoną obowiązują dodatkowe warunki.

Obszar obowiązywania gwarancji na urządzenia KSTAR

Niniejsza gwarancja oraz usługi dodatkowe jak usługa SafeService i Gwarancja rozszerzona na urządzenia KSTAR obowiązuje wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Warunki gwarancji urządzeń KSTAR

Standardowy okres trwania gwarancji został opisany w tabeli poniżej, gwarancja obowiązuje na podstawie ważnej Karty Gwarancyjnej.

Warunki objęcia gwarancją:

- Poprawnie wypełniona Karta Gwarancyjna

- Zapewnienia dostępu do Internetu oraz konfiguracji urządzeń (Inwerterów) z aplikacją Solarman lub EMS KSTAR Cloud przez cały okres gwarancji w sposób ciągły, dopuszcza się jednostkowe przerwy w połączeniu, jednak nie dłuższe niż 72h.
- Produkt musi posiadać nienaruszone, oryginalne i czytelne naklejki z numerem seryjnym, tabliczki znamionowe na urządzeniach oraz nienaruszone plomby gwarancyjne
- Produkty nie mogą być demontowane, otwierane oraz modyfikowane w żadnym zakresie, z wyjątkiem gdy jest to wykonywane przez autoryzowanego partnera serwisowego Kstar, lub serwis Kstar. Dopuszcza się inne rozwiązania, pod rygorem pisemnej zgody Gwaranta, przy czym dopuszcza się drogę mailową.

Produkty objęte gwarancją:	Czas trwania
Inwertery stringowe (Residential) (BluE-G 1000S, Blue-G 1500S, BluE-G 2000S, BluE-G 3000S, BluE-G 3600D, BluE-G 4000D, BluE-G 5000D, BluE-G6000D) (BluE-3KT, BluE-4KT, BluE-5KT, BluE-6KT, BluE-8KT, BluE-10KT, BluE-12KT, BluE-12KTL, , BluE-15KT, BluE-15KTL, BluE-17KT, BluE-20KT, BluE-25KT)	10 lat (od dnia instalacji – 120 miesięcy) 10 lat i 6 miesięcy (od dnia sprzedaży– 126 miesięcy)
Inwertery hybrydowe (Residential) (E8KT, E10KT, E12KT) (BluE-S3680D, BluE-S 5000D, BluE-S 6000D)	5 lat (od dnia instalacji – 60 miesięcy) 5 lat i 6 miesięcy (od dnia sprzedaży– 66 miesięcy)
Magazyny Energii BluE Pack 5.1	5 lat (od dnia instalacji – 60 miesięcy) 5 lat i 6 miesięcy (od dnia sprzedaży– 66 miesięcy)
Inwertery Stringowe (Commercial) (BluE-25KT, KSG-30KT, KSG-40KT, G50KT, G60KT, G70KT, G80KT, KSG-120C, KSG-250UH)	5 lat (od dnia instalacji – 60 miesięcy) 5 lat i 6 miesięcy (od dnia sprzedaży– 66 miesięcy)
Komercyjne systemy magazynowania energii (KAC50DP, BC100DE)	5 lat (od dnia instalacji – 60 miesięcy) 5 lat i 6 miesięcy (od dnia sprzedaży– 66 miesięcy)

Warunki gwarancji rozszerzonej

Urządzenia marki KSTAR mogą być objęte dodatkową - przedłużoną gwarancją. Warunkiem objęcia przedłużoną gwarancją jest zgłoszenie takiego żądania do Gwaranta drogą mailową, załączając:

- Fakturę zakupu urządzenia
- Kartę gwarancyjną
- Zdjęcia tabliczek znamionowych urządzeń

Rozszerzona gwarancja dotyczy wyłącznie urządzeń zakupionych w ciągu 24 miesięcy od zgłoszenia wniosku o rozszerzoną gwarancję na urządzenia KSTAR z oficjalnej dystrybucji KSTAR.

Po pozytywnej weryfikacji zgłoszenia Gwarant określi warunki objęcia przedłużoną gwarancją w zależności od instalacji. Przedłużona gwarancja może zostać wykupiona na okres maksymalnie 10 lat w zależności od urządzenia.

Gwarancja na wydajność akumulatora BluE Pack 5.1

Gwarant, gwarantuje że zakupione zestawy akumulatorowe BluePack 5.1 zachowają pojemność użytkową na poziomie 70% przez 10 lat, przy czym wartość ilość wyprodukowanej energii przez akumulatory wyniesie maksymalnie 2,87 MWh/kWh (w zależności co wydarzy się pierwsze).

Okres trwania gwarancji na wydajność akumulatorów rozpoczyna się od instalacji systemu u klienta końcowego lub w ciągu 6 miesięcy od daty sprzedaży produktów do Dystrybutora, w zależności co nastąpi pierwsze.

Warunki testu pojemności użytkowej:

W temperaturze ogniw wynoszącej 22 – 28 °C należy naładować akumulatory do 100% SOC, odczekać 10 minut i następnie rozładować testowany akumulator z prądem 0,2C Min SOE (10% SOC), jednocześnie rejestrując ilość energii wytworzonej w trakcie rozładowywania akumulatora.

Testowanie pojemności znamionowej akumulatora odbywa się w Serwisie, przy czym dostarczenie i odbiór testowanego urządzenia leży po stronie użytkownika. W przypadku gdy Serwis w wyniku badań udowodni brak zasadności zgłoszenia reklamacji, podmiot wzywający do gwarancji (Instalator) zostanie obciążony opłatą za usługi Serwisu opisane w pkt. „Przebieg postępowania reklamacyjnego”.

Gwarancja na wydajność akumulatora BC100DE

Gwarant, gwarantuje że zakupione zestaw akumulatorów BC100DE zachowają pojemność użytkową na poziomie 70% przez 10 lat, przy czym ilość cykli pracy zestawu akumulatorów wynosi maksymalnie 4000. System akumulatorów powinien pracować w warunkach zgodnych z specyfikacją.

Okres trwania gwarancji na wydajność akumulatorów rozpoczyna się od instalacji systemu u klienta końcowego lub w ciągu 6 miesięcy od daty sprzedaży produktów do Dystrybutora, w zależności co nastąpi pierwsze. Warunki testu pojemności użytkowej:

W temperaturze ogniwa 25 °C należy ładować akumulator mocą 0.33C CC/CV (napięcie stałe 58.1 V, prąd odcięcia ładowania 0.05C), następnie rozładować akumulator mocą 0.33 C CC/CV (napięcie odcięcia 44.8 V). W trakcie rejestrować ilość energii wyprodukowaną w trakcie rozładowania akumulatora.

Testowanie pojemności znamionowej akumulatora odbywa się w Serwisie, przy czym dostarczenie i odbiór testowanego urządzenia leży po stronie użytkownika. W przypadku gdy Serwis w wyniku badań udowodni brak zasadności zgłoszenia reklamacji, podmiot wzywający do gwarancji (Instalator) zostanie obciążony opłatą za usługi Serwisu opisane w pkt. „Przebieg postępowania reklamacyjnego”.

Serwis KSTAR

Firma KSTAR dokłada wszelkich starań aby oferowane produkty było wolne od Wad i działały zgodnie z przeznaczeniem. W przypadku stwierdzenia wady produktu, zostanie on naprawiony w serwisie Kstar.

Wszelki demontaż urządzeń i ponowny ich montaż, opakowanie i inne materiały potrzebne do wysyłki pozostają w dyspozycji użytkownika końcowego, lub instalatora wykonującego montaż. Firma KSTAR

nie ingeruje w instalacje wykonane przez podmioty trzecie, tak aby nie zakłócić ich postanowień rękojmi lub gwarancji.

Usługa SafeService

Wychodząc naprzeciw wymaganiom poszczególnych klientów. Firma KSTAR oferuje usługę dodatkową „SafeService” obejmującą opieką serwisową Door to Door zakupione urządzenia KSTAR od momentu montażu przez okres gwarancji. Oznacza to że w przypadku wystąpienia Wady Produktu, na miejsce instalacji zostanie oddelegowany Certyfikowany Instalator Kstar w celu naprawy, diagnozy lub wymiany urządzenia. Wszelkie czynności związane z usunięciem Wady pozostają po stronie KSTAR.

Umówienie serwisu

W celu umówienia serwisu reklamacyjnego należy wypełnić Formularz Reklamacyjny zawierający podstawowe informacje o usterce, urządzeniu i systemie w jakim pracuje.

Zgłoszenia przyjmowane są wyłącznie drogą mailową na adres: eeu.serwis@kstar.com, lub listownie na adres: Kstar, Podole 60, Kraków.

Do zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć:

- Formularz reklamacyjny
- Zdjęcia tabliczki znamionowej
- Zdjęcie zamontowanego urządzenia wraz z widocznym jego otoczeniem.
- Skan lub zdjęcie karty gwarancyjnej
- Dokument potwierdzający wykupioną usługę

Użytkownik końcowy zobowiązany jest umożliwić prace serwisowe w miejscu instalacji w trakcie wyznaczonych przez KSTAR dat serwisu – przy czym serwis umawiany jest minimum z dziennym wyprzedzeniem.

Każde nieuzasadnione wezwanie serwisu będzie obarczone kosztem 500 zł netto plus koszty dojazdu.

Warunki objęcia usługą SafeService

Warunki objęcia usługą "SafeService" ustalane są indywidualnie w zależności od ilości urządzeń, ich mocy, modelu i lokalizacji

Kstar zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi Kserwis w przypadkach jak w "zastrzeżeniach gwarancyjnych" oraz w przypadkach, gdy miejsce instalacji znajduje się w trudno dostępnym, niebezpiecznym miejscu, wymaga specjalistycznego sprzętu lub maszyn.

Postanowienia dodatkowe

Niniejsza gwarancja nie obejmuje

- Wszelkich kosztów związanych z zaplanowanym remontem lub konserwacją urządzenia przez użytkownika końcowego oraz instalatora;
- Wszelkich dodatkowych kosztów związanych z nieprawidłowym funkcjonowaniem produktu, niezależnie
- Wszelkich dodatkowych kosztów związanych z exportem energii do sieci poniesionych przez użytkowników w trakcie eksploatacji urządzeń

-
- Z zastrzeżeniem wszelkich przepisów prawa lokalnego stanowiących inaczej, wszelkie szkody majątkowe, obrażenia ciała, straty bezpośrednio lub pośrednio oraz straty wtórne, lub inne wydatki wynikające z naruszenia niniejszej Gwarancji.
 - Wszelkie koszty związane ze zgłoszeniem roszczenia gwarancyjnego, które jest nieważne na mocy niniejszej Gwarancji
 - Kosztów demontażu, ponownego montażu urządzeń

Wyłączenia gwarancji

Niniejsza Gwarancja nie ma zastosowania, do wady lub usterki jakościowej oraz materiałowej w całym zakresie, jeśli występuje co najmniej jeden z poniższych punktów:

- Okres gwarancji został przedawniony (dot. Gwarancji podstawowej, dodatkowej oraz rozszerzonej)
- Produkt został uszkodzony w trakcie transportu
- Produkt został uszkodzony w trakcie przechowywania, przez niewłaściwą obsługę lub instalację
- Produkt został uszkodzony w trakcie aktów wandalizmu, kradzieży, lub użytkowania produktu niezgodnie z przeznaczeniem produktu, do którego został zaprojektowany.
- W przypadku normalnego zużycia komponentów wymienianych w trakcie serwisu i konserwacji
- W przypadku gdy zostaną użyte jakiegokolwiek części zamienne, które nie zostały wyprodukowane i zatwierdzone przez firmę Kstar w związku z naprawą lub wymianą urządzenia.
- Gdy tabliczka znamionowa lub numer seryjny urządzenia są nieczytelne lub były poddane modyfikacji.
- Wszelkie postanowienia reklamacyjne powinny być zgłaszane zgodnie z punktem „Jak zgłosić reklamację”
- Gdy zgłoszenie reklamacyjne jest nieprawidłowe, niepełne, lub niemożliwy jest kontakt z podmiotem zgłaszającym.

Jak zgłosić reklamację

W celu zgłoszenia roszczenia reklamacyjnego należy wypełnić Formularz Reklamacyjny zawierający podstawowe informacje o usterce, urządzeniu i systemie w jakim pracuje.

Zgłoszenia przyjmowane są wyłącznie drogą mailową na adres: eeu.serwis@kstar.com, lub listownie na adres: Kstar, Podole 60, Kraków.

Do zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć:

- Formularz reklamacyjny
- Zdjęcia tabliczki znamionowej
- Zdjęcia lokalizacji urządzenia
- Skan karty gwarancyjnej

Przebieg postępowania reklamacyjnego

Poprzez postępowanie reklamacyjne rozumie się zgłoszenie, rozpatrzenie i przywrócenie produktu do stanu zgodnego z jego celem i specyfikacją.

Postępowanie reklamacyjne należy zgłosić zgodnie z podpunktem „Jak zgłosić reklamację”. Po zgłoszeniu reklamacyjnym, Serwis odpowie i zweryfikuje poprawność zgłoszenia w ciągu 3 dni roboczych.

W ciągu 14 dni Serwis producenta podejmie decyzję o przebiegu dalszego postępowania, o czym poinformuje klienta.

Po uznaniu reklamacji jako zasadnej, Serwis dostarczy wszelkich informacji na temat sposobu dostarczenia wadliwego Produktu do Serwisu.

W ciągu 30 dni Serwis zobowiązuje się naprawić wadliwy Produkt. W przypadku, gdy produkt został uszkodzony w sposób wyłączający Gwarancję, podmiot zgłaszający postępowanie reklamacyjne zostanie obciążony kosztami transportu oraz eliminacji skutków wg. Stawki godzinowej wynoszącej 100 € za każdą rozpoczętą godzinę pracy Serwisu, plus koszty wymienionych komponentów.

Zasady instalacji, przechowywania i magazynowania produktów KStar

Pojemność akumulatorów litowych zmniejsza się wraz z czasem przechowywania, z tego powodu nie zaleca się długiego przechowywania akumulatorów przez dłuższy okres. Dopuszczalny, maksymalny okres przechowywania akumulatora wynosi 3 lata, dopuszcza się przez ten okres wykonanie 3 krotnie ładowania/rozładowania akumulatora. Jeżeli dopuszczalny okres lub krotność ładowań akumulatora zostanie przekroczony, niniejsza gwarancja nie obejmuje takich przypadków.

Częstotliwość ładowań akumulatora BluePack 5.1		
Wymagany zakres magazynowania	Rzeczywista temperatura przechowywania	Interwał czasowy
-10 °C do + 45 °C,	Od -10 °C do + 30 °C	12 miesięcy
	od +30 °C do +45 °C	8 miesięcy

Objaśnienie: dopuszczalny maksymalny czas składowania akumulatorów wynosi 3 lata od daty produkcji. W przypadku składowania akumulatorów w temperaturze przekraczającej 30 °C interwał ładowania wynosi 8 miesięcy, natomiast maksymalna ilość cykli wynosi 3. W związku z czym maksymalny, dopuszczalny czas składowania akumulatora w tej temperaturze wynosi 24 miesiące.

- Produkty powinny być zainstalowane i prawidłowo uruchomione (zgodnie z lokalnymi regulacjami) przez uprzednio przeszkolonego i certyfikowanego instalatora Kstar, który zobowiązany jest do wypełnienia Karty Gwarancyjnej urządzenia.
- Produkty muszą posiadać oryginalny numer seryjny oraz tabliczkę znamionową, które są czytelne i nie zniszczone
- Wszystkie urządzenia powinny być magazynowane i przechowywane w miejscach suchych i czystych, należy unikać kontaktu z substancjami żrącymi i palnymi. Unikać ognia

- Moduły akumulatorowe powinny być przechowywane w suchym i czystym pomieszczeniu, oraz spełniać warunki utrzymania akumulatorów w należyłym stanie, przez co rozumie się przestrzeganie interwałów ładowania oraz rozładowania
- Temperatura robocza podczas działania produktów nie może przekraczać temperatur $-10\text{ }^{\circ}\text{C}$ - $45\text{ }^{\circ}\text{C}$, a produkty nie mogą być wystawiane i przechowywane w temperaturze wyższej niż $45\text{ }^{\circ}\text{C}$.

KONIEC