



ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO ESS-TRENE

SOUHRN

Tento dokument popisuje podrobnosti záručních podmínek pro střídače a příslušenství značky Solax, které byly prodány a nainstalovány od 1. ledna 2024. V případě jiných střídačů nebo příslušenství, které byly prodány nebo nainstalovány před tímto datem, se řiďte předchozí verzí záručních dokladů.

Katalog

1. Produkty v záruce
2. Záruční doba
3. Záruka na výkon akumulátoru
4. Rozšíření o další akumulátory
5. Postup uplatnění záruky
6. Záruční podmínky
7. Náklady na dopravu
8. Registrace záruky
9. Prodloužení záruky
10. Omezení záruky
11. Servis po uplynutí záruky
12. Zeměpisná oblast působnosti

Záruční podmínky

Produkty Solax vyrábí společnost SolaX Power Network Technology (Zhejiang) Co., Ltd. Společnost (dále jen Solax) poskytuje kupujícímu (zákazníkovi) na produkty následující záruku. (Zákazníkem se v tomto případě rozumí vlastník instalovaných střídačů/produktů při prvním prodeji.)

Tato *omezená záruka výrobce se vztahuje na systém ESS-TRENE, který se prodává a instaluje od 1. ledna 2024.

1. Produkty v záruce

Tato záruka se vztahuje výhradně na systém ESS-TRENE společnosti Solax vyráběný a dodávaný buď přímo společností Solax, nebo prostřednictvím autorizovaných partnerů (distributorů) společnosti Solax. Záruka se nevztahuje na žádné externí a pomocné díly a jednotky instalované spolu se střídači (např. monitorovací/komunikační zařízení, akumulátory, hardwarové/softwarevé ovladače atd.), které jsou instalovány třetí stranou.

2. Záruční doba

Společnost Solax zaručuje, že s výhradou níže uvedených výjimek a omezení se na systém akumulace energie Solax ESS-TRENE vztahuje záruka výrobce, která zahrnuje

1) **5letá záruka na výrobek:** Společnost Solax zaručuje, že X3-TRENE PCS nebude obsahovat žádné vady způsobené nesprávným zpracováním nebo vadnými materiály.

Poznámka:

Pokud je střídač připojen ke cloudu Solax a data o výrobě byla úspěšně nahrána na server Solax, záruka na střídač se bezplatně zvýší na 10 let standardní záruky.

2) **10letá záruka na výkon** pro TP-HR140 a T-BAT BMS.

3) **5letá záruka na výrobek:** Společnost Solax zaručuje, že ovládací skříň nebude obsahovat žádné vady způsobené nesprávným zpracováním nebo vadnými materiály.

4) **2letá omezená záruka na příslušenství** pro UPS, EMS, displej, spínač, vzduchový chladicí systém a kapalinový chladicí systém.

Poznámka:

Záruční doba začíná dřívějším z následujících dvou dat:

- Datum první instalace výrobku
- 9 měsíců od data výroby

3. Záruka na výkon akumulátoru

Společnost Solax zaručuje a prohlašuje, že produkt zachová nejméně 70 % jmenovité energie po dobu 120 měsíců od data uvedení do provozu anebo po dobu minimálního energetického výkonu 87,7 MWh (podle toho, co nastane dříve), pokud je akumulátorový systém provozován při běžném používání podle specifikace a podle příručky poskytnuté společností Solax. DoD (hloubka vybití) produktu je 90 % a během záruční doby může v rozsahu tohoto DoD bezpečně pracovat.

Pojmem „jmenovitá energie“ se v tomto dokumentu rozumí původní jmenovitá kapacita produktu uvedená na štítku produktů. Nezbytné podmínky záruky jsou následující:

Pro podmínky měření kapacity: 90 % DOD, počáteční teplota akumulátoru z BMS: 25–30 °C, rychlost nabíjení/vybíjení 0,2 C.

4. Rozšíření o další akumulátory

Do 1 roku po instalaci je podporováno přidání dalších akumulátorů do stávajícího systému. Před rozšířením systému musí elektrikář dodržet všechny kroky uvedené v SOP pro rozšíření akumulátorů, který poskytla společnost Solax Power, aby zajistil, že akumulátory budou mít stejnou úroveň napětí. Záruční informace lze doplnit v části registrace záruky na webových stránkách.

5. Postup uplatnění záruky

Pokud jde o reklamaci, obraťte se na místního distributora, u kterého byl výrobek zakoupen, nebo na instalačního technika, který střídač instaloval, a ten se v případě potřeby spojí se společností Solax. Pokud se žadateli nepodařilo získat službu od společnosti Solax nebo pokud nebyl s jejími službami spokojen, může svůj požadavek na službu předat dál tak, že se obrátí na servisní tým společnosti Solax (service.global@solaxpower.com) anebo kontaktuje společnost Solax prostřednictvím oficiálních webových stránek <https://www.solaxpower.com/contact/>.

Prosíme, vezměte na vědomí, že společnost Solax spolupracuje s několika distributory a instalačními technikami po celém světě, aby mohla poskytovat přístupné a včasné služby. Považujte je proto za výchozí servisní kanál společnosti Solax a použijte tyto servisní kanály k uplatnění záručních nároků; společnost Solax bude servisní kanály podporovat a kontrolovat, aby zajistila dobré služby zákazníkům.

Při uplatňování záručních nároků je třeba uvést následující informace:

- 1). Kontaktní údaje žadatele, včetně jména osoby, telefonního čísla, e-mailové adresy a doručovací adresy.
- 2). Informace o všech vadných produktech, včetně produktového modelu (produktových modelů), sériového čísla (sériových čísel), data instalace a data poruchy. Veškeré reklamace musejí být uplatněny do jednoho měsíce od data poruchy, jinak je nelze za záruční nároky považovat.
- 3). Informace o instalaci, včetně značky, modelu a počtu fotovoltaických panelů; pokud je vadný produkt systémem pro akumulaci energie, je třeba uvést také značku a model akumulátorů.
- 4). Chybové hlášení na LCD displeji (pokud je k dispozici) a další informace o závadě/chybě.
- 5). Popis opatření přijatých před poruchou a podrobné informace o předchozích reklamacích (v příslušném případě)

Společnost Solax může zajistit kontrolu na místě, aby zjistila příčinu poruchy. Žadatel je odpovědný za poskytnutí přístupu, potřebného času a zajištění bezpečnosti kontroly, kterou provádí technik společnosti Solax nebo autorizovaná třetí strana. Společnost Solax si vyhrazuje právo nevstoupit na dané místo, pokud to technik společnosti Solax bude považovat za nebezpečné.

Při zpracování procesu výměny je třeba uvést následující informace:

- Vyplněný reklamační formulář (Solax RMA form)
- Kopii originální faktury, účtenky, protokolu o uvedení do provozu nebo jiného dokladu, který prokazuje zakoupení střídače nebo příslušenství a/nebo prodlouženou záruku nebo datum instalace

Společnost Solax si vyhrazuje právo reklamaci zamítnout:

- Pokud výše uvedené informace neposkytnete;
- Pokud je výrobek (střídač Solax a/nebo příslušenství) vyměněn bez předchozího souhlasu společnosti Solax;
- Pokud reklamovaná vada není způsobena vadným materiálem nebo zpracováním;

Společnost Solax bude od žadatele požadovat náhradu všech nákladů (práce, cestovní náklady, doručení a/nebo zaslání náhradních jednotek), které jí vznikly, pokud se zjistí, že produkt nebo náhrada nemá vady materiálu či zpracování, nebo pokud se zjistí, že se na produkt tato omezená záruka nevztahuje.

Pokud nebude vadné zařízení vráceno společnosti Solax do 6 týdnů po výměně, naše společnost si vyhrazuje právo účtovat poplatek podle aktuální tržní prodejní ceny zařízení.

6. Záruční podmínky

Společnost Solax zaručuje, že veškeré zboží je při běžném používání bez vad materiálu nebo zpracování, a v případě výskytu vady, za kterou společnost Solax odpovídá, během sjednané záruční doby společnost Solax podle svého uvážení:

- odstraní problém aktualizací softwaru nebo změnou konfigurace; nebo
- opraví závadu v prostorách společnosti Solax nebo u zákazníka; nebo
- poskytne rovnocennou náhradu (opravený, repasovaný nebo modernizovaný model s minimálně rovnocennými funkcemi) nebo nové zařízení. U každého jednotlivého případu výměny střídače musí žadatel shromáždit potřebné informace a zaslat zprávu RMA (podle šablony RMA společnosti Solax) společnosti Solax, aby žádost RMA potvrdila, a to před výměnou střídače;
- pokud se prokáže, že problém byl způsoben chybnou instalací, vyhrazuje si společnost Solax právo kontaktovat původního instalačního technika a před zásahem ze strany společnosti Solax jej požádat o vyřešení problému; původnímu instalačnímu technikovi může rovněž účtovat následné náklady, pokud tento technik správné řešení k odstranění daného problému neposkytne.

7. Náklady na dopravu

Pokud nejsou mezi společnostmi Solax a zákazníky (distributory) podepsány zvláštní dohody, vztahuje se záruka pouze na náklady na materiál, který zajišťuje funkčnost výrobků.

V některých případech musí žadatel zorganizovat vrácení údajně vadného produktu společnosti Solax a měl by si se společností Solax harmonogram přepravy předem potvrdit. Protože je třeba, aby byly produkty zabaleny v přiměřeném stavu, doporučuje společnost Solax použít obalový materiál, který má stejnou velikost jako obal výrobku v době nákupu. Pokud po kontrole vráceného výrobku nebude zjištěno žádné poškození údajně vadného výrobku, společnost Solax vyfakturuje žadateli kromě poplatků za doručení a související servisní služby také náhradní jednotku.

8. Registrace záruky

Přími zákazníci, kteří si zakoupili produkty společnosti Solax (střídače a příslušenství Solax), musejí tyto produkty zaregistrovat a nahrát informace (např. originál nákupní faktury, výrobní číslo střídače a kontaktní údaje) do **90 dnů** od data uvedení produktu do provozu (registrace online: <https://www.solaxcloud.com/#/warranty>). Pokud zákazník nezaregistruje produkt Solax před uplynutím této lhůty, počítá se záruční doba produktu automaticky od 9 měsíců od data výroby.

9. Prodloužení záruky

Pro systémy ESS-TRENE je nabízena také prodloužená záruka. Prodlouženou záruku lze zakoupit u autorizovaných distributorů společnosti Solax pro uvedené produkty nejpozději do 6 měsíců od data jejich první instalace (nebo 12 měsíců od data výroby), případně si ji koncoví uživatelé mohou zakoupit prostřednictvím cloudových webových stránek společnosti Solax po dokončení registrace online monitorování. Nová záruční doba jednotek bude automaticky zahrnovat prodlouženou záruku a zbývající záruku. Společnost Solax má právo zvýšit platební standard pro prodloužení záruky nebo odmítnout jakoukoli později obdrženou žádost.

Poznámka: Prodloužení záruky se vztahuje pouze na náklady na hardwarový materiál potřebný k obnovení funkčnosti zařízení. Nezahrnuje žádné náklady na dopravu do místa / z místa instalace ani mzdové náklady na výměnu / službu na místě.

10. Omezení záruky

Tato omezená záruka se vztahuje na produkty prodané a nainstalované po 1. lednu 2024 a prodávané prostřednictvím společnosti Solax nebo autorizovaných prodejců. Vadné díly nebo jednotky vyměněné v rámci záruční reklamace se stávají majetkem společnosti Solax a musejí být vráceny společnosti Solax nebo autorizovaným spolupracujícím partnerům (distributorům) ke kontrole s původním nebo rovnocenným obalem.

Na produkt se nevztahuje záruka v následujících případech:

- A. Záruční doba produktu vypršela.
- B. Závada produktu není společnosti Solax nahlášena do 4 týdnů od jejího výskytu.
- C. Nedodržení instalační příručky společnosti Solax nebo pokynů pro údržbu střídače či příslušenství.
- D. Nedodržení bezpečnostních pravidel a předpisů týkajících se střídače či příslušenství.
- E. Poškození střídače nebo příslušenství během přepravy, přičemž žadatel podepsal potvrzení o dodání (které požaduje, aby žadatel před podpisem potvrzení o dodání překontroloval vnější a vnitřní stranu zásilky a pořídil fotografie jako důkaz).
- F. Vyměněné produkty nebyly vráceny společnosti Solax nebo spolupracujícím partnerům (distributorům) do **30** dnů.
- G. Vada je způsobena nesprávným používáním produktu nebo používáním produktu k jiným účelům, než pro které byl produkt navržen nebo určen.
- H. Produkt byl po instalaci z jakéhokoli důvodu přemístěn (bez ohledu na to, zda byl následně znovu instalován nebo přemístěn zpět na stejné místo), pokud není znovu instalován na stejném místě kvalifikovaným instalačním technikem, který společnosti Solax poskytl zkušební protokol.
- I. Poškození či vada jsou způsobeny bleskem, povodní, požárem, přepětím, korozí, poškozením škůdci, činnostmi třetí strany nebo jinými faktory vyšší moci.
- J. Poškození či vada jsou způsobeny vestavěným nebo externím softwarem nebo hardwarem (např. zařízeními pro ovládání střídačů nebo zařízeními pro ovládání nabíjení nebo vybíjení akumulátoru) třetích stran bez autorizace (písemného souhlasu) společnosti Solax.
- K. Produkt je upraven nebo pozměněn (včetně případů, kdy je změněno, odstraněno nebo znehodnoceno sériové číslo produktu nebo štítek produktu).
- L. Nedostatky (např. vnější škrábance nebo skvrny anebo opotřebení materiálu, které nepředstavují závadu), které nemají nepříznivý vliv na správnou funkci střídače nebo příslušenství.
- M. Běžné opotřebení.
- N. Cestovní výdaje a výdaje na ubytování, jakož i náklady na instalaci, úpravy a běžnou údržbu na místě.

- O. Povinnosti, dovozní/vývozní poplatky či náklady a další obecné administrativní náklady.
- P. Produkty zakoupené z neoficiálních kanálů (např. od neautorizovaných distributorů a jejich spolupracujících partnerů).

Náhradní střídač nebo příslušenství s technickým vylepšením nemusí být zcela kompatibilní s ostatními součástmi fotovoltaického systému. Na náklady, které v důsledku toho vzniknou, se nevztahuje záruka ani prodloužená záruka.

Kromě toho se tato záruka nevztahuje na žádné ostatní náklady, mimo jiné na náhradu přímých nebo nepřímých škod vzniklých v důsledku vadného zařízení nebo jiných zařízení fotovoltaického systému nebo ztráty energie vyrobené během odstávky produktu. V jakémkoli jiném případě, ať už smluvním, občanskoprávním sporu nebo jiném, nesmí maximální náhrada škody způsobená zákazníkovi závadou střídače překročit částku, kterou zákazník zaplatil za nákup zařízení.

11. Servis po uplynutí záruky

U produktů, které jsou po záruce, nebo u nichž byla záruka zneplatněna, poskytuje společnost Solax službu za příplatek, která zahrnuje poplatek za servis na místě, poplatek za materiál, náklady na práci a logistický poplatek:

- **Poplatek za služby na místě:** Cestovní náklady a čas technika na poskytování služeb na místě a náklady na pracovní dobu technika při instalaci, analýze, opravě, testování a údržbě vadných produktů.
- **Poplatek za materiál:** Náklady na výměnu dílů nebo jednotek nebo jiných příslušných materiálů.
- **Logistický poplatek:** Náklady na dodání, včetně nákladů na zaslání vadných výrobků koncovými uživateli do společnosti Solax a/nebo nákladů na zaslání opravených produktů ze společnosti Solax na adresu koncových uživatelů.

12. Zeměpisná oblast působnosti

Podmínky této omezené záruky se vztahují pouze na produkty, které byly původně zakoupeny v autorizovaných kanálech společnosti Solax a instalovány v místě určení definovaném v rámci této záruky (viz obchodní smlouva se společností Solax). U všech jednotek prodaných pro jednu zemi/oblast, ale instalovaných v jiné zemi/oblasti, záruka pozbývá platnosti, pokud před instalací neexistuje písemné potvrzení/schválení od společnosti Solax.

Zvláštní bod

Pokud jde o INSTALACI HYBRIDU

I. Pro hybridní střídače instalované s akumulátory Triple Power:

- Výchozí minimální kapacita je 10 % (lze ji navýšit). Během noci (bez fotovoltaiky), když je akumulátor vybitý na minimální kapacitu, obvykle přejde do „režimu nečinnosti“ nebo „pohotovostního režimu“. Celý hybridní systém však stále spotřebovává energii. Proto se může stát, že kapacita akumulátoru někdy klesne na méně než 10 %. Když kapacita akumulátoru klesne na 5 % (úroveň krytí), spustí se požadavek na nabíjení, který si vyžádá nabíjení ze sítě, dokud se nevrátí na normální minimální úroveň kapacity, což se může stát v noci nebo v zimě, kdy výroba fotovoltaických článků není dostatečná, případně za špatného počasí. Jedná se o normální chování, které nemá vliv na životnost akumulátoru.
- Doporučuje se včasné nucené nabíjení akumulátoru ze sítě při špatném počasí (např. při nepřetržité sněhové bouři, dešti, zataženo), aby se zajistilo, že akumulátor nebude v takových situacích zcela vybitý (kapacita 0). Kromě toho je za těchto podmínek vhodné celý systém vypnout ručně.
- Při přidávání nového přídatného akumulátoru do stávajícího systému je nutné, aby nový akumulátor měl před přidáním stejnou úroveň kapacity jako stávající systém akumulátorů (předběžně nabijte původní systém akumulátorů a nový akumulátor na plnou kapacitu a poté je nainstalujte společně), v tomto bodě se prosím podívejte do uživatelské příručky pro trojitý akumulátor;
- Při nabíjení akumulátoru ze sítě je třeba brát v úvahu jeho vlastní spotřebu během tohoto procesu. Celková energie odebraná ze sítě se nebude zcela shodovat s celkovou energií vybitou z akumulátorového systému. Proto nebude reklamace za takových podmínek uznána.

II. Pro hybridní střídače instalované bez připojení k síti (off-grid):

- Požaduje se, aby instalace off-grid byla každoročně kontrolována kvalifikovaným elektrikářem a zaznamenána ve formě dokumentace (podrobnosti uvádí tabulka 2). Nedodržení popsaného požadavku na údržbu zařízení může vést ke ztrátě nároku na záruku.
- Pro lepší analýzu a řešení problémů v případě záruční reklamace se doporučuje, aby zákazník zaregistroval systém střídače online; v opačném případě bude muset zákazník poskytnout podrobné informace ve formuláři Solax RMA pro záruční reklamaci.
- Zátěž instalovaná s off-grid (ostrovním) systémem musí být vypočtena na základě jejího jmenovitého výkonu; jinak může v nočních hodinách nebo při nedostatečné výrobě z fotovoltaiky a akumulátoru, zejména u induktivních zátěží, dojít k přetížení EPS. Na poškození střídačů způsobené nesprávnou instalací se záruka nevztahuje.

*Tato omezená záruka je základním záručním příslibem společnosti Solax koncovým uživatelům. V některých zemích/oblastech mohou koncoví uživatelé obdržet dodatečný záruční příslib (měl by být přinejmenším rovnocenný záruce výrobce), který poskytují místní distributoři společnosti Solax; pokud v této souvislosti vzniknou jakékoli nároky, obraťte se na místního distributora. Upozorňujeme, že toto prohlášení o omezené záruce NEMUSÍ být nejnovější verzí; v případě potřeby se obraťte na společnost Solax, aby vám poskytla nejnovější verzí.

Dodatek:**Tabulka 2: Kontrolní seznam pro roční kontrolu**

Kontrolní seznam pro roční kontrolu		
Položky kontroly	Potvrzení shody s vytištěným seznamem ✓, Nezahrnuje položku z vytištěného seznamu /	Řešení výjimek
Konfigurace fotovoltaického modulu, napětí otevřeného obvodu FV < 500 V		Zpětná vazba pro instalačního technika ke zpracování
Kabely a svorky kabeláže nejsou deformované, zkorodované, uvolněné ani poškozené		Zpětná vazba pro instalačního technika ke zpracování
Je zde externí ventilátor, zkontrolujte, zda není tento ventilátor zablokovaný		Zpětná vazba pro instalačního technika ke zpracování
Výstupní napětí portu EPS odpovídá 230 V ± 10 V		Zpětná vazba pro instalačního technika ke zpracování
Výstupní frekvence portu EPS, zkontrolujte nastavenou hodnotu. Pokud je nastaveno 50 Hz, výstup je 50 Hz ± 0,5 Hz. Pokud je nastaveno 60 HZ, výstup je 60 Hz ± 0,5 Hz.		Zpětná vazba pro instalačního technika ke zpracování
Existuje nějaká situace, kdy zátěž nelze zvládnout		Pokud ano, ověřte, zda je EPS připojen k indukčním zátěžím s vysokým rozběhovým proudem, jako jsou vodní čerpadla, klimatizace s pevnou frekvencí, motory atd. Při spuštění tohoto typu zátěže může dojít k přetížení EPS. Připojení k portu EPS se nedoporučuje
Akumulátor běží normálně		Zpětná vazba pro instalačního technika ke zpracování
Při připojování akumulátoru Triple Power se doporučuje nastavit minimální hodnotu SOC akumulátoru vyšší než 10 %		Pokud je SOC < min. SOC, nemůže střídač kvůli off-grid provozu přejít do režimu EPS a pro obnovení výkonu EPS je třeba akumulátor nabít na SOC 31 %

* Tato záruka platí od 1. ledna 2024. (V1.5)

Pokud je systém připojen k olověným akumulátorům, měla by být kabeláž NTC připojena k akumulátoru pevně a spolehlivě		Zpětná vazba pro instalačního technika ke zpracování
--	--	--