

Komercyjny i przemysłowy inteligentny system magazynowania energii

Warunki gwarancji

Wersja dokumentu 2.0

Data wydania 2023-08-20



Copyright © Huawei Technologies Co., Ltd. 2022. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Bez pisemnej zgody firmy Huawei zabrania się powielania, kopiowania i rozpowszechniania w jakiegokolwiek formie części lub całości treści niniejszego dokumentu przez jakąkolwiek jednostkę lub osobę fizyczną.

Znaki towarowe



HUAWEI i inne znaki towarowe Huawei są własnością firmy Huawei Technologies Co., Ltd.

Wszelkie inne znaki towarowe i zastrzeżone znaki towarowe wymienione w niniejszym dokumencie stanowią własność ich odpowiednich właścicieli.

Uwaga

Zakupione produkty, usługi lub sprzęt podlegają umowom handlowym i warunkom firmy Huawei. Produkty, usługi i sprzęt opisane w niniejszym dokumencie mogą w całości lub w części wykraczać poza zakres zakupu lub zakres użytkowania. O ile w umowie nie określono inaczej, Huawei za pośrednictwem niniejszego dokumentu nie składa żadnych wyraźnych ani dorozumianych oświadczeń lub gwarancji.

Niniejszy dokument podlega okresowym aktualizacjom wynikającym z aktualizacji wersji produktu lub z innych powodów. O ile nie uzgodniono inaczej, niniejszy dokument ma wyłącznie charakter informacyjny, a wszelkie zawarte w nim zwroty, informacje i zalecenia nie stanowią żadnej gwarancji, wyraźnej ani dorozumianej.

Huawei Technologies Co., Ltd.

Adres: Huawei Headquarters Office Building, Bantian, Longgang District, Shenzhen 518129

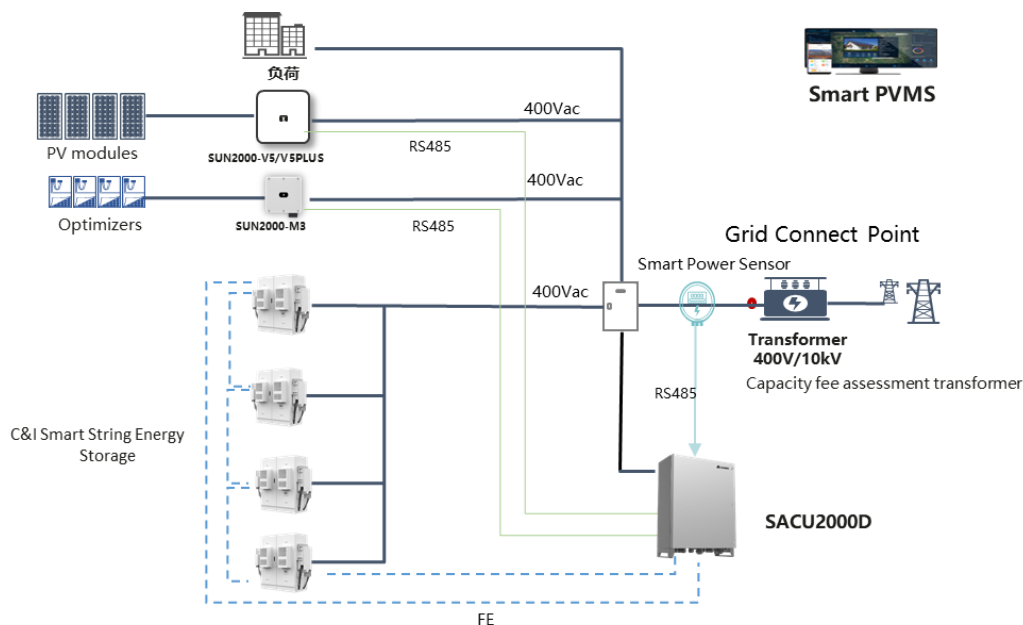
Strona WWW: <https://e.huawei.com>

Spis treści

Spis treści	ii
1 Stosowany model produktu	1
2 Zakres usług gwarancyjnych	2
2.1 Zabezpieczenie należytego wykonania	2
2.2 Gwarancja na produkt	2
3 Okres gwarancji	5
3.1 Ogólny opis okresu gwarancji.....	5
3.2 Gwarancyjne usługi serwisowe.....	6
4 Gwarancja	9
4.1 Postanowienia ogólne	9
4.2 Uregulowanie szczególne.....	10

1 Stosowany model produktu

- LUNA2000-200kWH-2H0
- LUNA2000-200kWH-2H1
- LUNA2000-161KWH-2H1
- LUNA2000-129KWH-2H1
- LUNA2000-97KWH-1H1



Produkty z serii LUNA2000B inteligentnego systemu magazynowania energii (ESS) firmy Huawei mają zastosowanie do scenariuszy komercyjnych i przemysłowych. Działają z urządzeniami takimi jak SmartPCS, DCDC oraz SACU. SmartPCS podłączony jest do sterownika pakietu DCDC i ładuje magazyny energii przy zachowaniu odpowiednich parametrów w sieci energetycznej. W razie konieczności wykorzystania zgromadzonej energii elektrycznej, SmartPCS przekazuje zmagazynowaną energię magazynów do odbiorników.

2 Zakres usług gwarancyjnych

2.1 Zabezpieczenie należytego wykonania

Standardy zapewnienia jakości dla ograniczonej wersji ESS w typowych warunkach roboczych:

Temperatura otoczenia	Model	Liczba pakietów	Współczynnik ładowania/rozładowania	Liczba cykli	DOD (głębokości rozładowania)	EOL (zakończenie eksploatacji)	Uwaga
-30°C~+55°C	LUNA2000-200KWH-2H0	12	0,5C	5000	100% DOD	70%	Informacje na temat innych warunków roboczych znajdują się w powiązanych dokumentach dotyczących zobowiązań podstawowych.
	LUNA2000-200KWH-2H1	12	0,5C	5000			
	LUNA2000-161KWH-2H1	10	0,5C	5000			
	LUNA2000-129KWH-2H1	8	0,5C	5000			
	LUNA2000-97KWH-1H1	6	0,5C	5000			
	LUNA2000-161KWH-2H1	10	0,65C	3520			
	LUNA2000-129KWH-2H1	8	0,8C	3200			
	LUNA2000-97KWH-1H1	6	1C	3200			

2.2 Gwarancja na produkt

Gwarancja na produkty systemów magazynowania energii występuje w dwóch wariantach: podstawowym i rozszerzonym. Po dostarczeniu urządzenia, automatycznie nabywana jest gwarancja podstawowa. Po połączeniu urządzenia z platformą PV Cloud (Huawei) lub po wykupieniu pięcioletniej inspekcji serwisowej w miejscu instalacji (Huawei), gwarancja podstawowa zostaje zaktualizowana do gwarancji rozszerzonej.

Czas trwania gwarancji podstawowej

Urządzenie	Podzespół	Czas trwania gwarancji (w latach)
Inteligentny system magazynowania energii	ESS	2
	DCDC	2
	PCS	2
Urządzenia dodatkowe	SmartLogger	1
	Moduł gaśniczy	2

Czas trwania gwarancji rozszerzonej

Kategoria	Urządzenie	Europa	Japonia	Chiny	Bliski Wschód i Afryka	Azja i Pacyfik	Ameryka Łacińska
Urządzenia	Inteligentny łańcuchowy system magazynowania energii (ESS)	10	5	5	5	5	5
	DCDC						
	PCS						
	Moduł przeciwpożarowy						
Urządzenia dodatkowe	SACU	2	2	1	2	2	2

Dodatkowe materiały i części mechaniczne nie objęte gwarancją:

Kategoria	Opis
Materiały eksploatacyjne	Przewody, zamki do drzwi i oświetlenie
Przewody	Przewody pomiędzy kontenerami i magazynami energii
Części mechaniczne	Moduły rack do montażu magazynu energii i inne

	części mechaniczne
Dodatkowe wyposażenie kontenerów magazynów energii	Części mechaniczne kontenera, dokumenty, wyposażenie dodatkowe produktu, akcesoria do montażu i narzędzia

Data rozpoczęcia okresu gwarancji

Data rozpoczęcia	Europa	Japonia	Chiny	Bliski Wschód i Afryka	Azja i Pacyfik	Ameryka Łacińska
Okres gwarancyjny rozpoczyna się 90 dni po dostarczeniu produktów Huawei lub w dniu otrzymania przez Huawei zgłoszenia dotyczącego produktu (w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej) – Dotyczy produktów bazujących na indywidualnych kontraktach projektowych	√	√	√	√	√	√
Okres gwarancyjny rozpoczyna się 180 dni po dostarczeniu produktów Huawei lub w dniu otrzymania przez Huawei zgłoszenia dotyczącego produktu (w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej) – Dotyczy produktów dostępnych w autoryzowanych kanałach dystrybucyjnych	√	√	√	√	√	√

3 Okres gwarancji

3.1 Ogólny opis okresu gwarancji

Zasady uruchamiania gwarancji dla komercyjnego i przemysłowego ESS: Okres gwarancji rozpoczyna się 90 dni od daty wysyłki przez Huawei lub od daty złożenia przez klienta wniosku o uruchomienie gwarancji (nie później niż 90 dni od daty wysyłki).

Huawei świadczy usługę przedłużenia gwarancji. Klient otrzymuje pięcioletnią gwarancję wyłącznie wtedy, gdy instalacja połączona jest z platformą PV Cloud (Huawei) lub gdy wykupiono inspekcję serwisową w miejscu instalacji.

Okres gwarancji na produkt musi być nieprzerwany od daty zakupu. W przeciwnym razie przedłużenie gwarancji nie jest możliwe.

Czas przedłużenia gwarancji na każdy podzespół wynosi:

Kategoria	Urządzenie	Europa	Chiny	Bliski Wschód i Afryka	Azja i Pacyfik	Ameryka Łacińska
Urządzenia	Inteligentny łańcuchowy system magazynowania energii (ESS)	0	5	5	5	5
	DCDC					
	PCS					
	Moduł przeciwpożarowy					
Urządzenia dodatkowe	SmartLogger	Takie same okresy gwarancji jak w przypadku ESS.				

3.2 Gwarancyjne usługi serwisowe

3.2.1 Informacje ogólne

	Usługa	Opis usługi	Umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA)
Usługi w ramach gwarancji na produkt	Usługi w zakresie wsparcia zdalnego	Help Desk	Europa, Azja, Japonia: 12x7 Chiny/inne kraje poza Chinami: 24 x 7
		Zdalne rozwiązywanie problemów	Chiny: 12x7 Inne kraje poza Chinami: 9x5
		Wsparcie techniczne online	7 x 24, poniedziałek - niedziela, 00:00 - 24:00
	Usługi wsparcia w zakresie oprogramowania	Autoryzacja aktualizacji oprogramowania	7 x 24, poniedziałek - niedziela, 00:00 - 24:00
	Usługi wsparcia sprzętowego	Wymiana komponentów	9 x 5 x 2 DR-S* dostawa poza teren Chin, 09:00 ~ 18:00 w dni robocze
		Naprawa komponentów	Termin podlega uzgodnieniu z klientem i przypada nie później niż 15 dni roboczych od daty wystania komponentów.

Terminologia:

- 9x5: dni powszednie w godzinach 9:00 - 18:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
- 7x12: poniedziałek - niedziela w godzinach 8:00 - 20:00 (wszystkie dni, wszystkie święta)
- 7x24: pon.-ndz., 00:00 - 24:00.
- DR: Dzień Roboczy
- 2DR-S: Huawei wyda komponenty, wraz z numerem RMA, w ciągu dwóch dni od potwierdzenia przez Huawei konieczności wymiany sprzętu.

3.2.2 Serwis komponentów

- Domyślnie, komponenty do przemysłowych i komercyjnych ESS są częściami zamiennymi.

- Parametry komponentów dostarczonych przez firmę Huawei są nie gorsze niż parametry uszkodzonego komponentu. Jednakże Huawei nie gwarantuje, że wygląd komponentów będzie identyczny jak wygląd komponentów wadliwego urządzenia, ani że komponenty będą fabrycznie nowe.
- Komponenty: Komponenty z wyjątkiem całego systemu.
- Dodatkowe materiały i części mechaniczne nie są objęte gwarancją.

Dodatkowe materiały/części konstrukcyjne nie objęte gwarancją:

Typ	Szczegółowy opis
Materiały eksploatacyjne	Między innymi: przewody, nawilzacze lub regulatory wilgotności, żarówki awaryjne (opcjonalnie), świetlówki T8, silikon, ręczne gaśnice (opcjonalnie), uszczelnienia ram drzwi, wyłącznik samoczynny drzwi, czujnik dymu, przełącznik ścienny, kłódka do drzwi, pakiet baterii
Części mechaniczne	Między innymi: moduły rack magazynu energii i części konstrukcyjne
Kontenery i wyposażenie dodatkowe	Między innymi: części mechaniczne kontenera, dokumenty, wyposażenie dodatkowe produktu, akcesoria do montażu i narzędzia

3.2.3 Usługi w zakresie wsparcia zdalnego

Zdalne wsparcie techniczne oznacza pomoc techniczną świadczoną przez firmę Huawei przez telefon lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku problemów z produktem Huawei. Obejmuje obsługę infolinii Huawei, zdalne wsparcie techniczne, a także wsparcie techniczne online.

Infolinia

Rejestruje i śledzi zgłoszenia serwisowe na platformie wsparcia technicznego.

Szczegółowe informacje na temat numeru infolinii znajdują się na oficjalnej stronie internetowej Huawei Digital Energy. Jeżeli w danym kraju nie ma infolinii, należy skontaktować się z infolinią kraju sąsiedniego.

Adres e-mail: eu_inverter_support@huawei.com.

Zdalne wsparcie techniczne

Obejmuje konsultacje techniczne i rozwiązywanie problemów. Konsultacje techniczne oznaczają wskazówki techniczne nie dotyczące problemów serwisowych. Obsługa problemów dotyczy rozwiązywania problemów związanych z produktem i dostarcza rozwiązań klientom w wyznaczonym czasie.

Wsparcie techniczne online

Huawei świadczy usługi wsparcia technicznego online. Klienci mogą zalogować się na stronie <http://www.huawei.com/en/all-products/Solar> i zapoznać się z informacjami dotyczącymi wprowadzenia do obsługi i konserwacji, opisami przypadków i dokumentacją techniczną związaną z produktami.

Wielokanałowa obsługa Klienta

Klienci mogą dodać oficjalne konto Huawei Digital Energy na platformie multimedialnej, aby uzyskać więcej informacji na temat wsparcia technicznego.

3.2.4 Usługi wsparcia w zakresie oprogramowania

W razie konieczności Huawei zapewnia Klientom bezpłatne wskazówki dotyczące aktualizacji oprogramowania w trakcie trwania okresu gwarancyjnego.

Huawei gwarantuje prawidłowe działanie Produktów, jednak nie gwarantuje bezbłędnego i nieprzerwanego działania Oprogramowania, ani poprawienia wszystkich jego błędów.

3.2.5 Usługi wsparcia sprzętowego

Sprzęt jest podstawą stabilnego działania ESS. Usługa wsparcia sprzętowego Huawei zapewnia prawidłową pracę ESS.

4 Gwarancja

4.1 Postanowienia ogólne

W trakcie trwania okresu gwarancyjnego Huawei:

- 4.1.1 Zapewni usługę zastępczą, gdy korzystanie ze standardowych funkcji jest niemożliwe ze względu na wady materiałowe, produkcyjne lub wykonawcze.
- 4.1.2 Zapewni usługę zastępczą, gdy korzystanie ze standardowych funkcji jest niemożliwe ze względu na niezgodność z wydanymi specyfikacjami produktu.
- 4.1.3 Zapewni dostarczenie komponentów Huawei (bez pakietów baterii) w ciągu dwóch dni roboczych od potwierdzenia zgłoszenia serwisowego. Po otrzymaniu komponentów, wadliwe komponenty przechodzą na własność Huawei. Obowiązkiem klienta jest zwrot wadliwych części firmie Huawei w ciągu 15 dni roboczych. Jeżeli zwrot wadliwych komponentów nie będzie możliwy, klient zobowiązany jest zrekompensować firmie Huawei ich wartość.
- 4.1.4 Jeżeli Huawei dostarcza komponenty w ramach zamówienia, klient nie jest uprawniony do sprzedaży komponentów osobom trzecim ani do wykorzystywania ich do celów innych niż przeznaczone.
- 4.1.5 Komponenty dostarczane przez Huawei odpowiadają technicznie komponentom używanym przez klientów w miejscu instalacji.
- 4.1.6 Po dostarczeniu przez Huawei komponentów, okres gwarancji na system wynosi tyle, co okres gwarancji określony w pierwotnej umowie lub jest nie krótszy.
- 4.1.7 Prace konserwacyjne w miejscu instalacji wykonywane są przez klienta, a Huawei nie ponosi odpowiedzialności za wymianę w miejscu instalacji.

4.1.8 Po potwierdzeniu zamówienia komponentów, Huawei odpowiada za transport komponentów w czasie okresu gwarancyjnego.

4.1.9 Jeżeli w okresie gwarancji zostanie stwierdzona awaria produktu, klient, aby zgłosić usterkę, zobowiązany jest do skontaktowania się z infolinią Huawei i podania następujących informacji:

1. Krótki opis awarii, zawierający m.in. parametry wejściowe i wyjściowe, ID alarmu, ID przyczyny i dziennik logów.
2. Numer seryjny produktu.
3. Dowód zakupu.

Powyższe informacje stanowią warunek zgłaszania awarii.

Jeżeli klient nie przekaze wystarczających informacji lub komponenty zostaną wymienione bez potwierdzenia ze strony Huawei, koszt przesyłki leży po stronie klienta.

4.2 Uregulowanie szczególne

4.2.1 Powyższe usługi w zakresie wsparcia mają zastosowanie wyłącznie do urządzeń wyprodukowanych przez Huawei. Sprzęt wykraczający poza uzgodniony zakres nie jest objęty zakresem usług Huawei.

4.2.2 We wszystkich przypadkach, tj. na podstawie umowy, gwarancji, czynu niedozwolonego (w tym odpowiedzialności na zasadzie winy i odpowiedzialności na zasadzie ryzyka) lub jakichkolwiek innych hipotez i roszczeń prawnych, Huawei nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z montażu, użytkowania lub nieprawidłowego działania swoich produktów, za wszelkie straty pośrednie, straty uboczne lub odszkodowania karne wynikające z jakiegokolwiek wady lub naruszenia gwarancji, w tym, między innymi, utratę zysków, utratę wartości firmy lub reputacji biznesowej lub szkodę z tytułu opóźnienia. Całkowita kwota odpowiedzialności Huawei za szkody nie może przekroczyć ceny zakupu zapłaconej za Produkty przez pierwotnego Kupującego.

4.2.3 Komercyjne i przemysłowe systemy magazynowania energii Huawei są domyślnie objęte dwuletnią gwarancją podstawową. Pięcioletnia gwarancja rozszerzona może zostać udzielona wyłącznie w przypadku połączenia z platformą PV Cloud (Huawei) lub wykupienia pięcioletniej inspekcji serwisowej w miejscu instalacji. W przypadku braku połączenia ze strony klienta z

systemem zarządzania Huawei przez okres dłuższy niż trzy miesiące, Huawei ma prawo anulować gwarancję rozszerzoną.

4.2.4 Powszechnie używane wrażliwe komponenty i materiały eksploatacyjne nie są objęte zakresem usług Huawei.

4.2.5 W przypadku niewywiązania się ze strony Huawei ze zobowiązań w zakresie świadczenia usług w ustalonym terminie z powodów nie leżących po stronie Huawei, klient zwolni Huawei z obowiązków związanych z wywiązaniem się z Umowy SLA i odpowiedniego odszkodowania. W razie konieczności wykonania usługi w miejscu instalacji, czas podróży nie jest wliczany do czasu wskazanego w Umowie SLA.

4.2.6 Awarie spowodowane następującymi przyczynami nie są objęte zakresem usług Huawei:

4.2.6.1 Nieprawidłowe przechowywanie lub obchodzenie się z materiałami mogące spowodować upadek produktu lub uszkodzenie mechaniczne. Niewłaściwe przechowywanie materiałów może narazić magazyn energii na działanie temperatury poniżej -40°C lub powyżej $+60^{\circ}\text{C}$.

4.2.6.2 Zawilgocenie pakietów magazynów energii w wyniku przechowywania w warunkach zewnętrznych.

4.2.6.3 Przechowywanie, montaż, ładowanie, obsługa i kontrola systemu magazynowania energii niezgodnie z instrukcją obsługi, w tym przechowywanie sprzętu w temperaturze poniżej -30°C lub powyżej $+55^{\circ}\text{C}$. Awarie spowodowane nieprzestrzeganiem warunków dotyczących środowiska pracy lub parametrów zasilania zewnętrznego wymaganych w wydanych specyfikacjach systemu.

4.2.6.4 Awarie spowodowane działaniem siły wyższej (np. klęski żywiołowe, pożary lub wojny).

4.2.6.5 Awarie spowodowane naturalnym starzeniem się i zużyciem sprzętu.

4.2.6.6 Awarie spowodowane jakością połączeń.

4.2.6.7 Kondensacja i wilgoć wewnątrz kontenera w wyniku ponad 24-godzinnego braku zasilania awaryjnego po zamontowaniu systemu lub wyłączeniu go w trakcie pracy.

4.2.6.8 W przypadku braku działania systemu przez dłuższy czas lub podczas wyłączenia systemu na okres dłuższy niż trzy miesiące, pojemność początkowa SOC wynosi mniej niż 50%, powodując znaczącą degradację parametrów użytkowych.

- 4.2.6.9 Awarie spowodowane rozległymi wyładowaniami atmosferycznymi.
- 4.2.6.10 Zmiany wprowadzane w produktach bez pisemnej zgody Huawei.
- 4.2.6.11 Brak zgłaszania istniejących problemów z produktem w okresie gwarancyjnym.
- 4.2.6.12 Uszkodzenie sprzętu lub utrata danych Huawei w wyniku zaniedbania, niepowiązanych operacji lub celowego uszkodzenia.
- 4.2.6.13 Montaż komponentów pochodzących z nieautoryzowanych źródeł.
- 4.2.6.14 Wady aktualnie nieidentyfikowalne przez technologię w momencie sprzedaży produktu.
- 4.2.6.15 Brak uprawnienia do obsługi danych poprzez dostęp do sieci i odmowa instalowania aktualizacji oprogramowania sprzętowego.
- 4.2.6.16 W momencie niedokonania aktualizacji systemu z przyczyn leżących po stronie Klienta, firma Huawei nie będzie świadczyć gwarancji, a odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje przypisana zostanie Klientowi.
- 4.2.6.17 Brak udzielania fizycznego dostępu do systemu w miejscu instalacji.
- 4.2.6.18 Uszkodzenia systemu spowodowane niewłaściwymi działaniami strony trzeciej lub klienta, w tym uszkodzenia mające miejsce podczas transportu, montażu oraz nieprawidłowej regulacji, modyfikacji i usuwania oznaczeń identyfikacyjnych. Jeżeli ESS służy jako zasilanie awaryjne do zastosowań medycznych, może prowadzić do powstania obrażeń ciała, utraty życia lub poważnej utraty mienia. Huawei nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty.
- 4.2.6.19 Awaria bezpośrednio spowodowana problemami z infrastrukturą klienta.
- 4.2.6.20 W celu zdalnej aktualizacji oprogramowania sprzętowego ukierunkowanej na zapewnienie żywotności pakietów baterii magazynu energii, ESS należy połączyć z platformą PV Cloud firmy Huawei. W przypadku niepołączonych produktów ESS, gwarancja nie obejmuje uszkodzeń pakietów baterii magazynów energii w wyniku braku aktualizacji produktów w odpowiednim czasie.