

תמצית אחריות היצרן למערכות אגירה ביתיות של Absen – ללקוחות קצה עבור מוצר מגירת אגירה 5Kwh ומגירת אגירה 16Kwh

1. מה מכוסה?

- מוצרי אגירה לשימוש ביתי שנרכשו ישירות מ-Absen או דרך יבואן רשמי.
- האחריות אינה ניתנת להעברה לבעלים חדש.
- הכיסוי הוא על תקלות או כשל שנובעים מפגם ייצור או מאיכות חומרים, כאשר המערכת הותקנה והופעלה בהתאם להוראות היצרן.

2. תקופת האחריות וביצועי הסוללה

- תחילת האחריות – המוקדם מבין:
 - 6 חודשים ממועד משלוח המוצר, או מועד ההתקנה בפועל. המוקדם מביניהם
 - תקופת אחריות:
 - סוללות אגירה: 10 שנים
- לכל דגם מוגדר גם מספר מחזורי טעינה/פריקה (8000 מחזורים).
- בתנאי שימוש סטנדרטיים סביב 25°C, עומק פריקה עד 90%, עד 2 מחזורים ליום – הסוללה צפויה לשמור על לפחות 70% קיבולת נותרת עד תום תקופת האחריות או עד השלמת מספר המחזורים – המוקדם מביניהם.
- לא מכוסה: אביזרים, כלי עבודה, חלקים מבניים וטרמינלים. חיצוניים
- ההתקנה חייבת להתבצע בתוך 6 חודשים מתאריך הרכישה. תקלה יש לדווח בתוך חודש ממועד הופעתה.
- סוללה שנכבתה להגנה עקב פריקה עמוקה ולא נטענה במשך יותר מ-15 ימים – נזק כזה אינו מכוסה באחריות.

3. מתי האחריות אינה חלה?

- האחריות לא מכסה נזק, אובדן או ירידת ביצועים הנובעים, בין היתר, מ:
 - התקנה, תפעול או תחזוקה שלא בהתאם למדריך המשתמש / הוראות היצרן.
 - אחסון, הובלה או טיפול לא תקינים של המפיץ, המתקין או הלקוח.
 - אי-טעינת המוצר במשך 9 חודשים ומעלה מתאריך תחילת האחריות.
 - תיקונים או שינויים במוצר ללא אישור כתוב מ-Absen או שבוצעו על-ידי גורם שאינו מוסמך.
 - אי-דיווח ליבואן הרשמי בתוך 30 יום ממועד הופעת התקלה.
 - חשיפה לתנאי סביבה שאינם בהתאם למדריך: טמפרטורות קיצוניות, שדות מגנטיים חזקים, חוסר אורור וכדומה.
 - נזק שנגרם מרכיבים אחרים במערכת (למשל ממיר פגום או ציוד חשמלי אחר).

- זעזועים חשמליים או פיזיים חריגים (קפיצות מתח ברשת, קצר, מכה פיזית חזקה וכו').
- כוח עליון: אש, הצפה, רעידת אדמה, סערה, ברק ואירועים דומים.
- שימוש בממירים, מטענים או PCS שאינם תואמים למוצר.
- עבודה ממושכת של המערכת ללא אפשרות ביצוע עדכוני תוכנה.

ה Warranty תתבטל אם:

- לוחית הזיהוי / מספר סידורי של המוצר שונה, הוסרו, טושטשו או אינם קריאים.

4. סוגי נזק שאינם מכוסים

בכפוף לחוק החל:

- האחריות אינה מכסה נזקי רכוש, פגיעה בגוף, אובדן רווחים, אובדן הכנסות, הפסדי תפעול, הוצאות עקיפות או תוצאתיות וכדומה.
 - האחריות אינה מכסה עלויות טיפול בתביעת אחריות שהתבררה כבלתי מוצדקת.
 - האחריות אינה מכסה עלויות כוח אדם של הלקוח או של צדדים שלישיים.
- אחריות Absen מוגבלת לערך הרכישה של מערכת האגירה. הגבלה זו אינה חלה על מקרים של רשלנות חמורה, מעשה מכוון, מוות או פגיעה בגוף שנגרמו מרשלנות של Absen.

5. איך מקבלים שירות במסגרת האחריות?

- מוקד שירות זמין 24/6 (טלפון, דוא"ל, אתר אינטרנט): תמיכה טכנית, פתיחת קריאת שירות, מידע על מדיניות שירות ומכירות.
- תמיכה מרחוק (6 ימים בשבוע, בין 08:00–20:00), עם זמן תגובה משוער של כ-120 דקות.
- הדרכות מקוונות להתקנה, איתור תקלות ותחזוקה שוטפת. הדרכות פרונטליות – לפי הצורך ובדרך-כלל בתשלום.
- חלקי חילוף מסוימים מסופקים ללא תשלום (כחלק מהמוצר); חלקי חילוף נוספים – ברכישה נפרדת.
- המוצרים המחליפים עשויים להיות מחודשים (Refurbished) אך בעלי ביצועים זהים.
- חלק שהוחלף במהלך האחריות – ממשיך את יתרת תקופת האחריות של המוצר המקורי (לא מתחילה ספירה חדשה).
- בתביעת אחריות תקפה הלקוח אינו מחויב בעלויות סבירות של טיפול בתביעה, חלקי חילוף ומשלוח, בכפוף להגשת מסמכים כנדרש.

בעת פתיחת קריאת שירות מומלץ להכין:

- תאריך ההתקנה.
- כתובת ההתקנה.
- דגם המוצר.

- מספר סידורי (SN) כפי שמופיע על לוחית הזיהוי.
- הודעות שגיאה מהצג/אפליקציה.
- יומני אירועים, (Logs) תמונות וסרטונים של התקלה.
- תיאור כללי של המערכת (רכיבים עיקריים וחיבורים חשמליים).

6. שירותים בתשלום והרחבת אחריות

- עבור מוצרים שמחוץ לתקופת האחריות: ייגבו דמי שירות באתר (נסיעה ועבודה), עלות חלקי חילוף ועלויות לוגיסטיקה.
- ניתן לרכוש הרחבת אחריות לפני סיום האחריות הסטנדרטית:
 - עד סך-הכול 10 שנות אחריות.
 - נדרש רצף – לא ניתן להפסיק ואז לחדש.
 - התנאים והעלות תלויים בסביבת ההתקנה ותנאי העבודה בפועל.

7. הנחיות חשובות ללקוח

- יש לשמור את חשבונית הקנייה, מסמכי ההתקנה ואישורי תחזוקה – הם עשויים להידרש למימוש האחריות.
- יש להתקין ולהפעיל את המערכת בהתאם למדריך המשתמש, ובפרט בטווח טמפרטורות מומלץ) כ-15°C – 30°C ובאזור מאוורר.
- במקרה של תקלה – יש להפסיק שימוש במידת הצורך, לנתק את מקור המתח (אם ניתן ובטוח לעשות זאת), ולפנות בהקדם למתקין או למוקד השירות.

לנוסח המלא והמעודכן של תנאי האחריות:

יש לעיין במסמך האחריות הרשמי באתר: Absen:

<https://www.absenenergy.com/en/>