CROWN
SOLAR ENERGY

Long Lasting Backup With the BEST Inverter Battery!!

WARRANTY POLICY

www.crownsolarenergy.com | Follow Us:

Warranty Options:

1. 5 Years Replacement Warranty (with App Registration):

o Eligibility: Customers who register their BATTERY through the Crown Solar mobile app by scanning the provided QR code and successfully uploading their purchase invoice will qualify for a 5 years warranty or 6000 Life cycles at 70% DOD, which ever comes first.

2. 3 Years Replacement Warranty (without App Registration):

o Eligibility: Customers who choose to register their BATTERY through the Crown Solar website, via mail, or any other method, and upload their purchase invoice, will be granted an 3 years warranty.

Warranty Coverage:

1. The warranty period of this product is 5 years replacement. If the product fails or damaged in accordance with the normal use of the operation manual our company is responsible for free replacement. We are not responsible after the expiration of the warranty period.

2. During the warranty period, the product is not covered by warranty in the following cases:

A. Due to misused or their own wrong repair or modification or alteration caused the damage of the BATTERY;

B. The defect is caused by improper usage of the product or failure to comply with the usage of the product for purposes other than those for which the product was designed or intended;

C. BATTERY damage caused by fire, flood, abnormal voltage, other natural Disasters and secondary disasters;

D. Hardware damage caused by artificial fall or transportation after purchase;

E. Failed to comply with installation manual or maintenance instructions for the BATTERY or accessory provided by our company;

F. Failed to comply with the safety rules and regulations in respect of the BATTERY or accessory

G. Failure and damage caused by obstacles other than the BATTERY (such as external equipment factors).

H. Exceeds the Maximum Charge/Discharge Current.

I. Modifying BMS Parameters without Permission: Modifying BMS parameters or performing software upgrades without written confirmation from the Crown technical team.

J. Inverter Current Problem: The inverter does not operate according to the Maximum allowable charging current and maximum allowable discharging Current sent by the battery CAN.

K. Installation Problem: Damage to the connector or battery caused by loose wiring during installation.

L. Removal and Re-installation without Permission: Removal and Re-installation of The Crown Battery Energy Storage System at a location other than the original installation site without explicit written consent from Crown.

M. Damage Caused by Not Working for A Long Time: If the energy storage battery is damaged due to over-discharge from long periods of inactivity, it will not be covered under the warranty. Users should regularly maintain and check the battery to ensure its charge remains within a safe range to prevent over Discharge. Crown will not be responsible for warranty claims if the battery is damaged due to over-discharge caused by the user's failure to maintain It as required.

3. When the product fails or damaged, please fill in the contents of the "Product Warranty Card" correctly.

4. This warranty card is not reissued under normal circumstances, please be sure to keep this card and show it to the maintenance personnel during the warranty.

5. The relevant service fee shall be calculated according to the actual fee. If there is a contract, the principle of contract first.

6. If there is any problem in the service process, please contact our agent or our company in time.

7. If there is any problem, you can contact the Crown directly.

Claim Process:

1. Initiate a Claim:

o Contact: Reach out to Crown Solar's Customer Service using the contact details provided below. Be ready to provide your Battery's model and serial numbers, A description of the issue, and your proof of purchase.

o Details Required:

- Model Number
- Serial Number
- Date of Purchase
- Proof of Purchase (uploaded invoice)
- Description of the problem

2. Submit Supporting Documentation:
   - o Upload Invoice: If not already submitted during registration, you will be asked to upload your purchase invoice as proof of purchase.
   - o Additional Documents: You may be asked to provide additional documents or return the BATTERY unit to the service center for further evaluation.

3. Warranty Service:
   - o Repair/Replacement: If your claim is approved, Crown Solar will either repair the BATTERY or provide a replacement unit. The method of resolution will depend on the nature of the defect and the availability of replacement parts.

   - o Service Timeline: Once your claim is approved, Crown Solar will strive to resolve the issue within a reasonable time frame.

Registration Process:

1. App Registration (for 5 years Replacement Warranty):
   - o Scan QR Code: Locate the QR code on the BATTERY or its packaging. Use the Crown Solar app to scan this code and begin the registration process.
   - o Complete Registration Form: Provide the necessary customer and product information, including model and serial numbers, purchase details, and your contact information.
   - o Upload Purchase Invoice: You will be prompted to upload your purchase invoice. This is a mandatory step to qualify for the lifetime service warranty.
   - o Digital Warranty Card: After completing the registration, a digital warranty card will be generated and sent to your email. You can also access it directly through the app.
2. Non-App Registration (for 3 Years Replacement Warranty):
   - o Visit the Website or Register by Mail: If you prefer not to use the mobile app, visit the Crown Solar website or follow instructions provided with your BATTERY to register by mail.
   - o Complete the Form: Fill out the registration form with the necessary details about yourself and your BATTERY.
   - o Upload/Submit Purchase Invoice: Upload your purchase invoice through the website, or include it with your mailed registration form.
   - o Digital Warranty Card: Upon successful registration, you will receive a digital warranty card via email, confirming your 3 Years Replacement Warranty.

Technical Support Contact Information:

- Technical Support Hot-line: (021 111 000 348)
- Technical Support Email: crownsolarcrm@gmail.com
- Technical Support: 24/7 (24 Hours, 7 Days a Week)

Important Notes:

- Retention of Documentation: Please keep this warranty card and your proof of purchase in a safe place for future reference. These documents will be required in the event of a warranty claim.
- Validity: The warranty is valid only in the country where the BATTERY was Originally purchased.
- Non-Transferable: This Replacement Warranty is non-transferable and applies only to the original purchaser.

Contact Us:

- Customer Service Phone: 0321-8230086
- Customer Service Email: crownsolarcrm@gmail.com
- Website: www.crownsolarenergy.com

وارنٹی کے اختیارات:

.1 5 سالہ ریپلیسمنٹ وارنٹی (ایپ رجسٹریشن کے ساتھ):

◦ اہلیت: وہ صارفین جو اپنی بیٹری کو کراؤن سولر موبائل ایپ کے ذریعے فراہم کردہ QR کوڈ اسکین کر کے رجسٹر کریں گے اور کامیابی سے اپلوڈ مکمل کریں گے، وہ 5 سال کی وارنٹی یا 6000 لائف سائیکل (70% DOD) پر، جو بھی پہلے مکمل ہو جائے اس کے لیے اہل ہوں گے۔

.2 **3 سالہ ریپلیسمنٹ وارنٹی (ایپ رجسٹریشن کے بغیر):**

◦ **اہلیت:** وہ صارفین جو اپنی بیٹری کو کراؤن سولر ویب سائٹ، ای میل، یا کسی بھی دیگر طریقے سے رجسٹر کریں گے اور خریداری کا انوائس اپلوڈ کریں گے، انہیں 3 سالہ کی وارنٹی دی جائے گی۔

وارنٹی کوریج:

1. اس پروڈکٹ کی وارنٹی مدت 5 سال (ریپلیسمنٹ) ہے۔ اگر پروڈکٹ نارمل استعمال اور آپریشن مینوئل کے مطابق خراب یا ڈیمیج ہو جائے، تو کمپنی مفت ریپلیسمنٹ کی ذمہ دار ہو گی۔ وارنٹی مدت ختم ہونے کے بعد کمپنی ذمہ دار نہیں ہو گی۔

2. وارنٹی مدت کے دوران درج ذیل صورتوں میں پروڈکٹ وارنٹی کے تحت نہیں آئے گا:

A. غلط استعمال، خود سے مرمت، یا کسی بھی قسم کی تبدیلی/ترمیم کے باعث ہونے والا نقصان۔

B. پروڈکٹ کے غلط استعمال یا ہدایات کے خلاف استعمال کے باعث ہونے والا نقصان۔

C. آگ، سیلاب، غیر معمولی وولٹیج، قدرتی آفات یا ثانوی حادثات سے ہونے والا نقصان۔

D. گرنے یا خریداری کے بعد ٹرانسپورٹ کے دوران ہونے والا نقصان۔

E. انسٹالیشن مینوئل یا مینٹیننس ہدایات پر عمل نہ کرنے کی صورت میں۔

F. حفاظتی اصولوں اور قوانین کی خلاف ورزی کی صورت میں۔

G. بیٹری کے علاوہ کسی بیرونی وجہ (جیسے ایکسٹرنل ایکوئپمنٹ) سے ہونے والا نقصان۔

H. زیادہ سے زیادہ چارج/ڈسچارج کرنٹ سے تجاوز کرنے کی صورت میں۔

I. بغیر اجازت BMS پیرامیٹرز میں تبدیلی یا سافٹ ویئر اپگریڈ کرنا، بغیر Crown کی تکنیکی ٹیم کی تحریری منظوری کے۔

J.انورٹر کرنٹ مسئلہ :انورٹر زیادہ سے زیادہ قابل اجازت چارجنگ کرنٹ اور زیادہ سے زیادہ قابل اجازت ڈسچارجنگ کرنٹ (جو بیٹری CAN کے ذریعے بھیجا جاتا ہے) کے مطابق کام نہ کرے۔

K.انسٹالیشن مسئلہ :انسٹالیشن کے دوران ڈھیلی وائرنگ کی وجہ سے کنیکٹر یا بیٹری کو ہونے والا نقصان۔

L.بغیر اجازت نکالنا اور دوبارہ انسٹال کرنا کراؤن سولر: بیٹری انرجی اسٹوریج سسٹم کو اصل انسٹالیشن سائٹ کے علاوہ کسی اور جگہ پر بغیر کمپنی کی واضح اجازت کے نکالنا یا دوبارہ انسٹال کرنا۔

M.طویل عرصہ استعمال نہ کرنے سے نقصان :اگر بیٹری طویل عرصہ غیر استعمال کی وجہ سے اوور ڈسچارج ہو کر خراب ہو جائے تو یہ وارنٹی کے تحت نہیں آئے گی۔ صارفین کو چاہیے کہ وہ باقاعدگی سے بیٹری کی دیکھ بھال اور چیکنگ کریں تاکہ چارج محفوظ حد میں رہے۔اگر صارف کی غفلت کی وجہ سے اوور ڈسچارج ہو کر بیٹری خراب ہوتی ہے تو کراؤن سولر اس پر وارنٹی کلیم کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

3.جب پروڈکٹ خراب ہو جائے یا ڈیمیج ہو جائے، تو براہ کرم "Product Warranty Card" کی معلومات درست طریقے سے مکمل کریں۔

4.یہ وارنٹی کارڈ عام حالات میں دوبارہ جاری نہیں کیا جاتا، اس لیے اسے محفوظ رکھیں اور وارنٹی کے دوران یہ مینٹیننس اسٹاف کو دکھائیں۔

5.متعلقہ سروس فیس اصل اخراجات کے مطابق لی جائے گی۔ اگر کوئی معاہدہ موجود ہو تو اسی کے اصولوں کے مطابق عمل کیا جائے گا۔

6.اگر سروس کے دوران کوئی مسئلہ پیش آئے تو بروقت ہمارے ایجنٹ یا کمپنی سے رابطہ کریں۔

7.کسی بھی مسئلے کی صورت میں آپ براہ راست کراؤن سولر سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

کلیم پروسیس:

1. کلیم شروع کریں:

کراؤن سولر: کی کسٹمر سروس سے نیچے دی گئی تفصیلات کے ذریعے رابطہ کریں۔

○اپنے بیٹری کا ماڈل نمبر، سیریل نمبر، مسئلے کی تفصیل، اور خریداری کا ثبوت فراہم کرنے کے لیے تیار رہیں۔

ضروری تفصیلات:

- ماڈل نمبر
- سیریل نمبر
- تاریخ خریداری
- خریداری کا ثبوت (اپلوڈ شدہ انوائس)
- مسئلے کی تفصیل

2. معاون دستاویزات جمع کروائیں:

◦ **انوائس اپلوڈ کریں :** اگر رجسٹریشن کے دوران انوائس جمع نہیں کروائی گئی، تو آپ سے خریداری کا ثبوت فراہم کرنے کے لیے انوائس اپلوڈ کرنے کو کہا جائے گا۔

◦ **اضافی دستاویزات :** آپ سے مزید دستاویزات فراہم کرنے یا بیٹری یونٹ کو مزید جانچ کے لیے سروس سینٹر واپس بھیجنے کو کہا جا سکتا ہے۔

3. وارنٹی سروس:

◦ **مرمت / ریپلیسمنٹ :** اگر آپ کا کلیم منظور ہو جاتا ہے، تو کراؤن سولر بیٹری کی مرمت کرے گا یا متبادل یونٹ فراہم کرے گا۔ حل کا طریقہ خرابی کی نوعیت اور دستیاب پارٹس پر منحصر ہو گا۔

◦ **سروس ٹائم لائن :** کلیم منظور ہونے کے بعد، کراؤن سولر مناسب وقت کے اندر مسئلہ حل کرنے کی کوشش کرے گا۔

رجسٹریشن کا طریقہ کار:

1. ایپ رجسٹریشن (5 سالہ ریپلیسمنٹ وارنٹی کے لیے):

◦ **QR کوڈ اسکین کریں :** بیٹری یا اس کی پیکیجنگ پر موجود QR کوڈ کو Crown Solar ایپ کے ذریعے اسکین کریں اور رجسٹریشن شروع کریں۔

◦ **رجسٹریشن فارم مکمل کریں :** صارف اور پروڈکٹ کی مکمل معلومات فراہم کریں، جس میں ماڈل نمبر، سیریل نمبر، خریداری کی تفصیل، اور رابطہ معلومات شامل ہوں۔

◦ **انوائس اپلوڈ کریں :** خریداری کا ثبوت اپلوڈ کریں۔ یہ لائف ٹائم سروس وارنٹی کے لیے لازمی مرحلہ ہے۔

◦ **ڈیجیٹل وارنٹی کارڈ :** رجسٹریشن مکمل ہونے کے بعد، ایک ڈیجیٹل وارنٹی کارڈ تیار ہو کر آپ کے ای میل پر بھیج دیا جائے گا، جسے آپ ایپ میں بھی دیکھ سکتے ہیں۔

2. نان ایپ رجسٹریشن (3 سالہ ریپلیسمنٹ وارنٹی کے لیے):

◦ **ویب سائٹ یا میل کے ذریعے رجسٹریشن :** اگر آپ موبائل ایپ استعمال نہیں کرنا چاہتے، تو Crown Solar ویب سائٹ وزٹ کریں یا بیٹری کے ساتھ دی گئی ہدایات کے مطابق میل کے ذریعے رجسٹریشن کریں۔

◦ **فارم مکمل کریں :** اپنے اور بیٹری کی مکمل معلومات فراہم کریں۔

◦ **انوائس جمع کروائیں :** اپنی خریداری کی انوائس ویب سائٹ پر اپلوڈ کریں یا میل کے ساتھ شامل کریں۔

◦ **ڈیجیٹل وارنٹی کارڈ :** رجسٹریشن مکمل ہونے کے بعد، آپ کو ای میل کے ذریعے ڈیجیٹل وارنٹی کارڈ موصول ہو گا، جو آپ کی 3 سالہ ریپلیسمنٹ وارنٹی کی تصدیق کرے گا۔

ٹیکنکل سپورٹ رابطہ معلومات:

- ٹیکنکل سپورٹ ہاٹ لائن(021 111 000 348)
- ای میل :crownsolarcrm@gmail.com
- اوقات کار: 24/7 (چوبیس گھنٹے ساتوں دن)

اہم نوٹس:

- **دستاویزات کی حفاظت :** براہ کرم اپنی وارنٹی کارڈ اور خریداری کا ثبوت محفوظ جگہ پر رکھیں تاکہ مستقبل میں حوالہ کے لیے استعمال ہو سکے۔ وارنٹی کلیم کی صورت میں یہ دستاویزات درکار ہوں گی۔

- **درستگی :(Validity)** یہ وارنٹی صرف اسی ملک میں قابل عمل ہے جہاں سے بیٹری اصل میں خریدی گئی ہو۔

- **ناقابل منتقلی :(Non-Transferable)** یہ ریپلیسمنٹ وارنٹی کسی دوسرے شخص کو منتقل نہیں کی جاسکتی اور صرف اصل خریدار کے لیے مخصوص ہے۔

ہم سے رابطہ کریں:

- **کسٹمر سروس فون:** 0321-8230086
- **کسٹمر سروس ای میل:** crownsolarcrm@gmail.com
- **ویب سائٹ:** www.crownsolarenergy.com

CROWN®

SOLAR ENERGY

www.crownsolarenergy.com

021 111 000 348

Facebook Instagram LinkedIn