

## Política de garantia da Fox ESS para o Brasil

### I. Escopo da Garantia

A Fox ESS fornece a seguinte garantia limitada e estendida para acessórios (aqui referidos como Produto(s), a menos que explicitamente declarado de outra forma) produzidos/fornecidos pela Fox ESS. A Fox ESS, a seu próprio critério, tem o direito de recusar a substituição do dispositivo se os termos e condições da Política forem violados. Esta Política de Garantia da Fox ESS (aqui referida como Política) é aplicável em todos os países onde o produto é vendido através de parceiros reconhecidos da Fox ESS. O(s) Produto(s) incluído(s) nesta Política são:

S BOX, EPS BOX, FOX HUB G2, JUNCTION BOX, SMART LOGGER, AI LINK, SMART METER, TC (Transformador de Corrente)

#### Importante:

Observe que esta política de garantia cobre os produtos Fox ESS conforme especificado neste documento.

Esta Política não deve ser considerada uma garantia da durabilidade do produto nem inclui qualquer capacidade do produto.

Esta Política é limitada apenas às partes listadas na seção 2.

### II. Partes Contratantes

Esta Política é fornecida apenas ao comprador original do produto da Fox ESS (Comprador), quando o Comprador for um distribuidor, varejista de energia solar ou um eletricitista credenciado (Instalador), que fornece o produto a outra parte, ou a essa outra parte (Usuário Final) onde o produto é instalado.

### III. Período de Garantia e Extensão de Garantia

A Política oferece cobertura de garantia conforme descrito abaixo:

#### Garantia Padrão

O Produto listado abaixo estará livre de defeitos de materiais e de mão de obra pelo período abaixo, a partir da data de instalação,

S BOX	7 anos
EPS BOX	2 anos
FOX HUB G2	2 anos
JUNCTION BOX	10 anos
SMART LOGGER	10 anos
AI LINK	10 anos
SMART METER	10 anos
TC (Transformador de Corrente)	10 anos

### IV. Elegibilidade para Reivindicação de Garantia

A(s) única(s) pessoa(s) qualificada(s) para reivindicar a garantia sob esse contato é(são) o instalador e o pessoal autorizado da Fox ESS. Se o instalador tiver entrado em administração ou insolvência ou se o local estiver em uma área remota, o usuário final/instalador, a seu critério e às suas custas, poderá nomear um instalador local para realizar as funções do instalador original.

### V. Responsabilidade Limitada

No caso de danos relacionados às causas listadas abaixo, nenhuma reivindicação de garantia será reconhecida ou aceita. As reclamações relacionadas a defeitos causados pelos fatores a seguir não são cobertas pelas obrigações de garantia da Fox ESS:

- Ventilação e circulação inadequadas, resultando em resfriamento e fluxo de ar natural minimizados;
- Instalação inadequada do(s) Produto(s) e/ou instalação realizada por um instalador não credenciado;
- Uso, instalação, comissionamento, inicialização ou operação inadequados ou fora de conformidade;
- Fiação inadequada do Produto, causando aquecimento ou danos ao Produto ou às suas peças;
- Uso inadequado ou incorreto do(s) Produto(s) pelo Instalador ou Usuário Final, por exemplo, danos resultantes da queda do Produto durante a instalação;
- Uso de conectores inadequados, por exemplo, quando o instalador tiver instalado o Produto com uma marca e/ou modelo de conectores diferentes dos fornecidos com o Produto;
- Danos ao(s) Produto(s) que se originam de outras partes do sistema;
- Força maior (danos causados por tempestade, queda de raio, sobretensão, incêndio, tempestade, inundação etc.)

- Danos ocorridos durante o transporte do(s) Produto(s);
- Defeitos que não afetam negativamente o funcionamento adequado do(s) produto(s), por exemplo, problemas cosméticos, desgaste;
- Reparo e reinstalação não autorizados do(s) Produto(s);
- Se o instalador não tiver seguido o processo de reclamação de garantia detalhado na seção 9 e/ou se a evidência adequada da falha e/ou do teste realizado no local não tiver sido fornecida à Fox ESS;
- Não seguir as normas de segurança e/ou instruções de operação relativas ao manual de operação do(s) Produto(s).

Quando o pessoal autorizado da Fox ESS verifica que a reclamação é válida e que o Produto está com defeito devido a fabricação de materiais e mão de obra, a Fox ESS, a seu critério, irá:

- Reparar o produto no local ou em um escritório ou centro de serviço designado por Fox ESS;
- Fornecer o Produto mais próximo dentro de sua gama atual de produtos para a substituição do Produto com defeito ou danificado.

O(s) Produto(s) de substituição podem diferir na especificação e tamanho dentro dos parâmetros considerados razoáveis pela Fox ESS. A Fox ESS pode substituir peças por peças reformadas.

## VI.Exclusões

Esta Política não cobre nenhum componente não fornecido originalmente pela Fox ESS como parte do sistema. Esta exclusão também se aplica a componentes do sistema de origem independente pelo Usuário Final ou Instalador, mesmo que sejam do mesmo fabricante e/ou modelo daqueles fornecidos pela Fox ESS.

## VII. Registro

Recomenda-se que todos os Produtos sejam registrados para que se qualifiquem nos termos desta Política. O registro é um requisito rigoroso para aqueles que buscam cobertura sob a Garantia Fox ESS. As garantias devem ser registradas dentro de trinta e seis (36) meses após a instalação; no entanto, recomenda-se que sejam registradas no máximo seis (6) semanas após a instalação bem-sucedida e o comissionamento do Produto, sempre que possível. As informações necessárias no momento do registro por meio do site da Fox ESS são as seguintes:

1. Modelo do produto
2. Número de série do produto
3. Data da instalação
4. Nome do cliente
5. Código postal/CEP da instalação
6. Endereço completo da instalação
7. Nome da empresa de instalação

## VIII.Processo de reivindicação de garantia

É dever do instalador entrar em contato com a Fox ESS em caso de falha com as seguintes informações.

Nome do instalador:

Número do modelo do Produto:

Código da falha:

Detalhes da falha:

Detalhes do contato:

A Fox ESS poderá solicitar detalhes adicionais, dependendo das condições da falha. A Fox ESS realizará testes no produto e poderá aconselhar o instalador a tirar fotos para fins de verificação. O instalador deve enviar um formulário de RMA com as evidências e quaisquer informações adicionais solicitadas pela Fox ESS. Assim que o formulário for recebido, será emitido um número de tíquete exclusivo que será usado para acompanhar o andamento da reclamação. A Fox ESS é obrigada a aprovar e despachar o Produto no prazo de 3 dias úteis, sujeito à disponibilidade do produto. Uma vez concluída a substituição, o Instalador é obrigado a providenciar o envio do produto defeituoso para a Fox ESS em um prazo máximo de trinta (30) dias após o recebimento da substituição. Se não o fizer, perderá a elegibilidade para o desconto de serviço descrito na seção 5.

Se um produto supostamente defeituoso for devolvido à Fox ESS sob esta Política e a Fox ESS o considerar livre de defeitos que o qualificariam para substituição sob esta política, ou devido à responsabilidade limitada conforme descrito na Seção 6, a Fox ESS cobrará uma taxa de inspeção fixa para cada Produto e/ou tentará recuperar o custo total do produto de substituição.



Nota: Qualquer substituição de produto deve ser aprovada pela Fox ESS em todos os casos. Qualquer substituição de produto feita sem o consentimento da Fox ESS anulará a reivindicação associada.

#### **Proteção de dados**

Para implementar esta garantia, a Fox ESS coleta, processa e utiliza os dados fornecidos pelo cliente e pelo sistema de nuvem durante o registro, conforme descrito no ponto 2. Os dados coletados serão usados exclusivamente para fins de gerenciamento da garantia e quaisquer intervenções de reparo. Se necessário, a Fox ESS pode transferir esses dados para uma empresa terceirizada ou outros agentes designados pela Fox ESS para reparos, garantindo que essas partes tratem os dados em conformidade com o Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Além disso, a Fox ESS coleta dados sobre a operação e as condições do sistema por meio da conexão on-line para monitorar o desempenho e garantir a segurança. Esses dados serão processados para proteger a privacidade do Usuário Final e usados somente para os fins declarados. O Comprador é obrigado a informar ao Usuário Final sobre seus direitos de acordo com o LGPD, incluindo acesso, retificação, exclusão e objeção ao processamento de dados. A Fox ESS se compromete a garantir que todos os procedimentos de processamento de dados estejam em conformidade com os regulamentos atuais.

#### **IX.Direitos legais adicionais**

Além da garantia fornecida pela Fox ESS, o usuário final ou instalador tem direitos estatutários que não serão limitados ou substituídos por esta garantia. Os produtos fornecidos pela Fox ESS vêm com garantias que não podem ser excluídas sob as leis de proteção ao consumidor no país/território onde o produto é instalado.

Não há garantias - implícitas ou expressas - além das estipuladas neste documento. A Fox ESS não será responsável por quaisquer danos consequentes ou indiretos decorrentes ou relacionados à especificação do produto, bateria ou pacote.

#### **Informações de contato**

Nome: FOXESS CO., LTD.

Endereço: No. 939, Jinhai Third Road, Wenzhou City, Zhejiang Province, China

E-mail: [service@fox-ess.com](mailto:service@fox-ess.com)

Site: [www.fox-ess.com](http://www.fox-ess.com)