

Fox ESS Globaal Garantiebeleid

i. Omvang van de garantie

Fox ESS biedt de volgende beperkte en uitgebreide garantie voor omvormers en laadregelaars (hierna gezamenlijk aangeduid als het Product of de Producten, tenzij anders vermeld) geproduceerd/geleverd door Fox ESS. Fox ESS behoudt zich het recht voor om de vervanging van het apparaat te weigeren als de voorwaarden van dit beleid worden geschonden. Dit Fox ESS Garantiebeleid (hierna het Beleid genoemd) is van toepassing in alle landen waar het product wordt verkocht via erkende Fox ESS-partners. De Producten die onder dit Beleid vallen, zijn:

S-serie, E-serie, F-serie, T-serie, Hybride serie, P-serie, AC-serie, AIO-serie, K-serie, U-serie, R-serie, P3 Plus-serie

Belangrijk:

Houd er rekening mee dat dit garantiebeleid alleen geldt voor de hierboven gespecificeerde Fox ESS-producten. Als batterijen apart worden geleverd bij een Fox ESS-omvormer of oplader, raadpleeg dan het relevante garantiebeleidsdocument. Deze garantie is beperkt tot de reeks Fox ESS-omvormers/laders en dekt geen externe of aanvullende onderdelen. Eventuele extra onderdelen of extra apparaten geleverd door Fox ESS kunnen worden gedekt door een afzonderlijk garantiebeleid.

Dit beleid vormt geen garantie voor de duurzaamheid van het product en bevat geen garanties met betrekking tot de prestaties van het product.

Dit beleid is alleen van toepassing op de partijen die zijn vermeld in sectie 2.

ii. Contracterende partijen

Dit beleid wordt uitsluitend verstrekt aan de oorspronkelijke koper van het product van Fox ESS (Koper), waar de Koper een distributeur, zonnepaneelretailer of een erkend elektricien (Installateur) is, die het product doorverkoopt aan een andere partij, of aan die andere partij (Eindgebruiker) waar het product is geïnstalleerd.

iii. Garantieperiode en garantie-uitbreiding

Het beleid biedt garantie zoals hieronder beschreven:

Standaardgarantie

Het product is vrij van defecten in materialen en vakmanschap gedurende een periode van zestig (60) maanden vanaf de installatiedatum, maar niet meer dan vijfenzeventig (65) maanden vanaf de fabricagedatum van het product (wat het eerst komt).

EPS-Box-TP is vrij van defecten in materialen en vakmanschap gedurende een periode van vierentwintig (24) maanden vanaf de installatiedatum, maar niet meer dan negenentwintig (29) maanden vanaf de fabricagedatum van het product (wat het eerst komt).

FoxPro (uitgebreide garantie)

Om de garantieperiode te verlengen buiten de standaardperiode van zestig (60) maanden, kan het product in aanmerking komen voor een garantie-uitbreiding (FoxPro Garantie) van extra 60 maanden als het binnen zesendertig (36) maanden na de ingebruikname van het product wordt geregistreerd op het garantieportaal. Een extra verlenging van 120 maanden is ook beschikbaar voor aankoop binnen zesendertig (36) maanden na de ingebruikname van het product.

Wanneer het product wordt vervangen, wordt de resterende garantie overgedragen op het vervangingsproduct, wat geldt voor zowel de standaard- als de uitgebreide (FoxPro) garantie.

Opmerking: De FoxPro-garantie is niet beschikbaar voor de AIO-serie en EPS-Box-serie.

iv. Geschiktheid voor garantieclaims

De enige personen die in aanmerking komen om aanspraak te maken op garantie onder dit beleid zijn de Installateur en door Fox ESS geautoriseerd personeel. Als de Installateur failliet is of niet meer bestaat, of als de locatie zich in een afgelegen gebied bevindt, mag de Eindgebruiker/Installateur naar eigen inzicht en op eigen kosten een lokale installateur aanwijzen om de functies van de oorspronkelijke Installateur uit te voeren.

v. Beperkte aansprakelijkheid

In het geval van schade als gevolg van de onderstaande oorzaken, worden garantieclaims niet erkend of geaccepteerd. Claims met betrekking tot defecten veroorzaakt door de volgende factoren vallen niet onder de garantie van Fox ESS:

- Onvoldoende ventilatie en circulatie, wat resulteert in verminderde koeling en natuurlijke luchtstroom;
- Als Fox ESS-producten worden geïnstalleerd in dezelfde afgesloten ruimte als elektrische apparaten met potentiële veiligheidsrisico's (zoals ontvlambare, explosieve of hoge-temperatuurapparatuur) en er is een gebrek aan de nodige veiligheidsafstand en ventilatie, wat leidt tot operationele afwijkingen, structurele schade of veiligheidsrisico's, dan wordt een dergelijke installatie als niet-conform beschouwd en vervalt de garantie;
- Onjuiste installatie van het product(en) en/of installatie uitgevoerd door een niet-geaccrediteerde Installateur;
- Onjuiste of niet-conforme toepassing, installatie, ingebruikname, opstart of werking;
- Onjuiste bedrading van het product, wat boogvorming of schade aan het product of zijn onderdelen veroorzaakt;
- Onjuist gebruik of misbruik van het product(en) door de Installateur of Eindgebruiker, bijvoorbeeld schade als gevolg van het laten vallen van het product tijdens installatie;
- Gebruik van ongeschikte connectoren, bijvoorbeeld waar de Installateur het product heeft geïnstalleerd met een ander merk en/of model connectoren dan die geleverd met het product;
- Schade aan het product(en) die afkomstig is van andere onderdelen van het systeem;
- Overmacht (stormschaad, blikseminslag, overspanning, brand, onweer, overstrooming, enz.);
- Schade die is opgetreden tijdens het transport van het product(en);
- Gebreken die de goede werking van het product(en) niet nadelig beïnvloeden, bijvoorbeeld cosmetische problemen, slijtage;
- Ongeautoriseerde reparatie en herinstallatie van het product(en);
- Het niet volgen van de garantieclaimprocedure zoals beschreven in sectie 9, en/of het niet overleggen van voldoende bewijs van de fout en/of tests uitgevoerd op locatie;
- Het niet naleven van de veiligheidsvoorschriften en/of bedieningsinstructies met betrekking tot de handleiding van het product(en).
- Als het product niet is geregistreerd op het Fox ESS-monitoringsportaal binnen de vereiste tijd (binnen 3 maanden na installatie), of als het product is geregistreerd maar meer dan 6 maanden offline blijft, kan dit de analyse en bepaling van problemen tijdens de garantieperiode bemoeilijken.
- De garantie wordt opgeschort als een firmware/software-update nodig is en de eindgebruiker geen toegang tot het product verleent totdat de update is voltooid. Toegang kan op afstand (kosteloos) of ter plaatse worden verleend. Deze uitsluiting geldt voor problemen die voortvloeien uit de uitgestelde firmware/software-update.

Wanneer geautoriseerd Fox ESS-personeel verifieert dat de claim geldig is en het product defect is vanwege materiaal- en fabricagefouten, zal Fox ESS naar eigen oordeel:

- Het product ter plaatse of in een aangewezen Fox ESS-kantoor of servicecentrum repareren;
- Het dichtstbijzijnde product binnen het huidige assortiment van Fox ESS-producten leveren ter vervanging van het defecte of beschadigde product.

De vervangende producten kunnen verschillen in specificaties en grootte binnen parameters die door Fox ESS redelijk worden geacht. Fox ESS kan onderdelen vervangen door gereviseerde onderdelen.

vi. Uitsluitingen

Dit beleid dekt geen onderdelen die niet oorspronkelijk door Fox als onderdeel van het systeem zijn geleverd. Deze uitsluiting geldt ook voor systeemonderdelen die onafhankelijk door de Eindgebruiker of Installateur zijn aangeschaft, zelfs als ze van hetzelfde merk en/of model zijn als die van Fox ESS.

vii. Registratie

Het wordt aanbevolen om alle producten te registreren, zodat ze in aanmerking komen onder de voorwaarden van dit beleid.

Registratie is een strikte vereiste. Garanties moeten worden geregistreerd binnen zesendertig (36) maanden na installatie. Het wordt echter aanbevolen om de registratie niet later dan zes (6) weken na succesvolle installatie en ingebruikname van het product te voltooien. De volgende informatie is vereist bij registratie via de Fox ESS-website:

1. Productmodel
2. Serienummer van het product
3. Installatiedatum
4. Naam van de klant
5. Postcode/installatieadres
6. Volledig installatieadres
7. Naam van het installatiebedrijf

viii. Garantieclaimproces

Het is de verantwoordelijkheid van de installateur om contact op te nemen met Fox ESS in geval van een defect met de volgende informatie:

Naam van de installateur
Productmodelnummer
Foutcode
Details van het defect
Contactgegevens

Fox ESS kan aanvullende informatie opvragen, afhankelijk van de aard van het defect. Fox ESS zal tests uitvoeren of organiseren op het product en kan de installateur vragen foto's te maken of video's op te nemen ter verificatie. Een RMA-formulier (Return Merchandise Authorization) moet worden ingevuld met het bewijsmateriaal en eventuele aanvullende informatie die Fox ESS nodig acht. Een uniek ticketnummer zal worden toegekend aan het RMA-formulier om de voortgang van het verzoek bij te houden. Fox ESS zal het verzoek beoordelen en bevestigen en, indien van toepassing, het vervangende product binnen drie (3) werkdagen na bevestiging verzenden (onder voorbehoud van productbeschikbaarheid). Na de vervanging moet de installateur samenwerken met Fox ESS om de retour van het defecte product binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van het vervangende product te regelen.

Indien een vermeend defect product aan Fox ESS wordt geretourneerd op basis van dit beleid, en door Fox ESS wordt vastgesteld dat het product vrij is van defecten die in aanmerking zouden komen voor vervanging onder dit beleid, of indien het product niet voldoet vanwege de beperkte aansprakelijkheid zoals vermeld in sectie 6, zal Fox ESS een vast inspectietarief in rekening brengen voor elk product en/of de volledige kosten van het vervangende product proberen te verhalen.

Opmerking: Elke vervanging van het product moet in alle gevallen worden goedgekeurd door Fox ESS. Elke vervanging die wordt uitgevoerd zonder toestemming van Fox ESS, maakt een bijbehorende claim ongeldig.

ix. Gegevensbescherming

Om deze garantie te implementeren, verzamelt, verwerkt en gebruikt Fox ESS gegevens die door de klant en het cloudsysteem worden verstrekt tijdens de registratie, zoals beschreven in punt 2. De verzamelde gegevens worden uitsluitend gebruikt voor garantiebeheer en eventuele reparatie-interventies. Indien nodig kan Fox ESS deze gegevens overdragen aan een derde elektrotechnisch bedrijf of andere agenten die door Fox ESS zijn aangesteld voor reparaties, waarbij ervoor wordt gezorgd dat deze partijen de gegevens behandelen in overeenstemming met de General Data Protection Regulation (GDPR).

Daarnaast verzamelt Fox ESS gegevens over de werking van het systeem en de omstandigheden via de online verbinding om de prestaties te controleren en de veiligheid te waarborgen. Deze gegevens worden verwerkt om de privacy van de Eindgebruiker te beschermen en worden alleen gebruikt voor de genoemde doeleinden. De Koper is verplicht de Eindgebruiker te informeren over zijn rechten onder de GDPR, waaronder toegang, rectificatie, verwijdering en bezwaar tegen gegevensverwerking. Fox ESS verplicht zich ervoor te zorgen dat alle procedures voor gegevensverwerking voldoen aan de huidige regelgeving.

x. Verdere rechten volgens de wet

Naast de garantie die door Fox ESS wordt geboden, hebben de eindgebruiker/installateur wettelijke rechten die niet zullen worden



OMVORMER & LAADPALEN GARANTIEBELEID

VERSION 3.0 - 10th/Feb./2025

beperkt of vervangen door deze garantie. De producten die door Fox ESS worden geleverd, worden geleverd met garanties die niet kunnen worden uitgesloten onder de consumentenwetgeving in het land/de regio waar het product is geïnstalleerd.

Contactgegevens

Naam: FOXESS CO., LTD.

Adres: No. 939, Jinhai Third Road, New Airport Industry Area, Longwan District, Wenzhou City, Zhejiang Province, China

Email: service@fox-ess.com

Website: www.fox-ess.com