

Politica di garanzia Fox ESS per la serie PQ3

Reg. Pile: IT25050P00010701

Reg. AEE: IT25040000017098

i. Ambito della garanzia

Fox ESS fornisce la seguente garanzia limitata per gli inverter e i regolatori di carica prodotti o forniti da Fox ESS (di seguito denominati, salvo diversa indicazione espressa, «Prodotto» o «Prodotti»). In caso di violazione dei termini e delle condizioni della presente Politica, Fox ESS si riserva il diritto, a propria discrezione, di rifiutare la sostituzione del dispositivo. La presente Politica si applica ai Prodotti della serie PQ3 venduti tramite partner riconosciuti da Fox ESS e installati in Italia. I Prodotti inclusi nella presente Politica sono:

Serie PQ3

Importante:

La presente Politica di garanzia copre esclusivamente i Prodotti Fox ESS qui specificati. Qualora le batterie siano fornite separatamente da un inverter o caricatore Fox ESS, si prega di fare riferimento al relativo documento di garanzia. La presente garanzia è limitata ai Prodotti della serie PQ3 specificati in questa Politica e non copre componenti esterni o accessori, salvo diversa indicazione espressa.

La presente Politica non costituisce una garanzia di durabilità del prodotto né garantisce specifiche capacità o prestazioni del prodotto.

La presente Politica si applica esclusivamente alle parti indicate nella sezione 2.

ii. Parti contraenti

La presente Politica è concessa esclusivamente all'acquirente originario del Prodotto da Fox ESS («Acquirente»), qualora si tratti di un distributore, di un rivenditore di prodotti solari o di un elettricista accreditato («Installatore») che rivenda il Prodotto a un'altra parte, oppure a tale altra parte («Utente finale»), presso la quale il Prodotto viene installato.

iii. Periodo di garanzia

Per la serie PQ3, il periodo di garanzia standard è di dieci (10) anni dalla data di installazione originale del Prodotto, a condizione che il Prodotto sia registrato correttamente sul portale di garanzia Fox ESS designato entro trentasei (36) mesi dalla data di messa in servizio. Il periodo di garanzia decorre dalla data di installazione originale e non riparte né viene prorogato a seguito della registrazione.

iv. Termini della garanzia sulle prestazioni

Fox ESS garantisce che il Prodotto manterrà almeno il 70% dell'Energia nominale per dieci (10) anni dalla data della prima installazione oppure fino al raggiungimento del valore minimo di Energia erogata indicato nella tabella seguente, a seconda di quale condizione si verifichi per prima, purché il sistema di batterie sia utilizzato normalmente e in conformità alle specifiche riportate nel manuale del Prodotto.

Per «Energia nominale» si intende la capacità nominale iniziale del Prodotto riportata sull'etichetta del Prodotto. La validità della garanzia sulle prestazioni di dieci (10) anni è subordinata alle seguenti condizioni:

- Durante il funzionamento della serie PQ3, la temperatura ambiente non deve scendere al di sotto di -25°C (-13°F) né superare 55°C (131°F).
- L'energia erogata prevista per dieci (10) anni per la serie PQ è indicata nella tabella seguente:

Prodotto	Energia nominale	Energia erogata
PQ3-5-M, PQ3-6-M, PQ3-8-M, PQ3-10-L-M, PQ3-10-M, PQ3-12-M, PQ3-15-M	4,92 kWh	17,71 MWh

- Condizioni di misurazione della capacità:

i. Temperatura ambiente: $25-30^{\circ}\text{C}$ ($77-86^{\circ}\text{F}$)

- ii. Temperatura iniziale della batteria rilevata dal BMS: 25–30 °C
- iii. Misurazione della corrente e della tensione sul lato CC della batteria

v. Soggetti autorizzati a presentare una richiesta di garanzia

Gli unici soggetti autorizzati a presentare una richiesta di garanzia ai sensi della presente Politica sono l'Installatore e il personale autorizzato di Fox ESS. Qualora l'Installatore sia sottoposto ad amministrazione controllata o si trovi in stato di insolvenza, oppure il sito sia situato in una zona remota, l'Utente finale o l'Installatore può, a propria discrezione e a proprie spese, incaricare un installatore locale di svolgere le funzioni dell'Installatore originario.

vi. Responsabilità limitata

In caso di danni riconducibili alle cause elencate di seguito, le richieste di garanzia non saranno riconosciute né accettate. I difetti causati dai seguenti fattori non rientrano negli obblighi di garanzia di Fox ESS:

- Ventilazione e circolazione dell'aria inadeguate, tali da ridurre il raffreddamento e il naturale flusso d'aria;
- Installazione dei Prodotti Fox ESS nello stesso spazio chiuso di apparecchiature elettriche che presentino potenziali rischi per la sicurezza (ad esempio apparecchiature infiammabili, esplosive o ad alta temperatura), senza le necessarie distanze di sicurezza e un'adeguata ventilazione, con conseguenti anomalie di funzionamento, danni strutturali o rischi per la sicurezza. Tale installazione sarà considerata non conforme e comporterà la decadenza della garanzia;
- Installazione non corretta del Prodotto e/o installazione eseguita da un Installatore non accreditato;
- Uso, installazione, messa in servizio, avviamento o funzionamento impropri o non conformi;
- Cablaggio errato del Prodotto che provochi archi elettrici o danni al Prodotto o ai suoi componenti;
- Uso improprio o scorretto del Prodotto da parte dell'Installatore o dell'Utente finale, ad esempio in caso di danni dovuti alla caduta del Prodotto durante l'installazione;
- Utilizzo di connettori non idonei, ad esempio connettori di marca e/o modello diversi da quelli forniti con il Prodotto;
- Danni al Prodotto originati da altre parti del sistema;
- Eventi di forza maggiore (danni causati da tempeste, fulmini, sovratensioni, incendi, temporali, allagamenti ecc.);
- Danni verificatisi durante il trasporto del Prodotto;
- Difetti che non influiscono negativamente sul corretto funzionamento del Prodotto, quali difetti estetici, usura e deterioramento;
- Riparazione o reinstallazione del Prodotto non autorizzata;
- Mancato rispetto, da parte dell'Installatore, della procedura di richiesta di garanzia descritta nella sezione 9 e/o mancata fornitura a Fox ESS di prove adeguate del guasto e/o dei test effettuati sul posto;
- Mancato rispetto delle norme di sicurezza e/o delle istruzioni operative contenute nel manuale del Prodotto;
- Mancata registrazione del Prodotto entro trentasei (36) mesi dalla data di messa in servizio, con conseguente esclusione dalla garanzia standard di dieci (10) anni;
- Permanenza del Prodotto offline per più di sei (6) mesi, circostanza che può compromettere la capacità di Fox ESS di analizzare e determinare la causa dei problemi durante il periodo di garanzia;
- La garanzia sarà sospesa qualora sia necessario un aggiornamento del firmware/software e l'Utente finale non consenta l'accesso al Prodotto fino al completamento dell'aggiornamento. L'accesso può essere fornito gratuitamente da remoto oppure in loco. Questa esclusione riguarda i problemi derivanti dall'aggiornamento del firmware/software ancora in sospeso.

Quando il personale autorizzato di Fox ESS verifica che la richiesta è valida e che il guasto del Prodotto è dovuto a difetti dei materiali o di lavorazione, Fox ESS potrà, a propria discrezione:

- riparare il Prodotto in loco oppure presso una sede o un centro di assistenza designato da Fox ESS;
- fornire, in sostituzione del Prodotto difettoso o danneggiato, il Prodotto attualmente disponibile nella propria gamma che presenti le caratteristiche più simili.

Il Prodotto sostitutivo può presentare specifiche e dimensioni differenti, entro limiti ritenuti ragionevoli da Fox ESS. Fox ESS può utilizzare componenti ricondizionati per la sostituzione.

vii. Esclusioni

La presente Politica non copre componenti che non siano stati originariamente forniti da Fox ESS come parte del sistema. L'esclusione si applica anche ai componenti del sistema acquistati autonomamente dall'Utente finale o dall'Installatore, anche qualora siano dello stesso produttore e/o modello di quelli forniti da Fox ESS.

viii. Registrazione

Per usufruire della garanzia standard di dieci (10) anni, è necessario registrare il Prodotto PQ3 sul portale di garanzia Fox ESS designato. Il Prodotto deve essere registrato entro trentasei (36) mesi dalla data di messa in servizio.

Il periodo di garanzia di dieci (10) anni continua a decorrere dalla data di installazione originale.

Al momento della registrazione sul sito web Fox ESS sono richieste le seguenti informazioni:

1. Modello del Prodotto
2. Numero di serie del Prodotto
3. Data di installazione
4. Nome del cliente
5. CAP (codice postale) del luogo di installazione
6. Indirizzo completo del luogo di installazione
7. Nome dell'azienda installatrice

ix. Procedura di richiesta di garanzia

In caso di guasto, l'Installatore è tenuto a contattare Fox ESS fornendo le seguenti informazioni:

- Nome dell'Installatore:
- Modello del Prodotto:
- Codice di errore:
- Dettagli del guasto:
- Recapiti:

Fox ESS può richiedere ulteriori dettagli in base alla natura del guasto. Fox ESS eseguirà o farà eseguire test sul Prodotto e potrà chiedere all'Installatore di scattare fotografie o registrare video ai fini della verifica. È necessario compilare un modulo RMA, allegando le prove e tutte le informazioni aggiuntive richieste da Fox ESS. Al modulo RMA sarà assegnato un numero di ticket univoco per monitorare l'avanzamento della richiesta. Fox ESS esaminerà e confermerà la richiesta entro tre (3) giorni lavorativi e, dopo l'approvazione, organizzerà la spedizione del Prodotto sostitutivo, subordinatamente alla disponibilità del Prodotto. Una volta completata la sostituzione, l'Installatore dovrà collaborare con Fox ESS per organizzare la restituzione del Prodotto difettoso entro trenta (30) giorni di calendario dalla ricezione del Prodotto sostitutivo.

Se un Prodotto ritenuto difettoso viene restituito a Fox ESS ai sensi della presente Politica, ma Fox ESS accerta che non presenta difetti tali da giustificare la sostituzione ai sensi della Politica, oppure che il caso rientra nelle limitazioni di responsabilità di cui alla sezione 6, Fox ESS applicherà una tariffa fissa di ispezione per ciascun Prodotto e/o richiederà il rimborso integrale dei costi del Prodotto sostitutivo.

Nota: qualsiasi sostituzione del Prodotto deve essere approvata da Fox ESS. Qualsiasi sostituzione effettuata senza il consenso di Fox ESS invaliderà la relativa richiesta di garanzia.

x. Protezione dei dati

Per dare attuazione alla presente garanzia, Fox ESS raccoglie, tratta e utilizza i dati forniti dal cliente e dal sistema cloud durante la registrazione, come descritto nella sezione 8. I dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente per la gestione della garanzia e per eventuali interventi di riparazione. Se necessario, Fox ESS può trasferire tali dati a una società terza operante nel settore elettrico o ad altri soggetti incaricati da Fox ESS delle riparazioni, assicurandosi che tali soggetti trattino i dati in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

Inoltre, Fox ESS raccoglie, tramite la connessione online, dati sul funzionamento e sulle condizioni del sistema per monitorarne le prestazioni e garantirne la sicurezza. Tali dati saranno trattati nel rispetto della riservatezza dell'Utente finale e utilizzati esclusivamente per le finalità indicate. L'Acquirente è tenuto a informare l'Utente finale dei diritti riconosciuti dal GDPR, compresi i diritti di accesso, rettifica e cancellazione dei dati e il diritto di opposizione al trattamento. Fox ESS si impegna a garantire che tutte le procedure di trattamento dei dati siano conformi alla normativa vigente.

xi. Ulteriori diritti previsti dalla legge

Oltre alla garanzia fornita da Fox ESS, l'Utente finale o l'Installatore gode dei diritti previsti dalla legge, che non saranno limitati né sostituiti dalla presente garanzia. I Prodotti forniti da Fox ESS sono accompagnati da garanzie che non possono essere escluse ai sensi delle leggi a tutela dei consumatori del Paese o territorio in cui il Prodotto è installato.



Informazioni di contatto

Nome: FOXESS CO., LTD.

Indirizzo: No. 939, Jinhai Third Road, New Airport Industry Area, Longwan District, Città di Wenzhou, Provincia di Zhejiang, Cina

Email: service@fox-ess.com

Sito web: www.fox-ess.com