

## سياسة الضمان لشركة Fox ESS في منطقة الشرق الأوسط

### أولاً: نطاق الضمان

تقدم شركة **Fox ESS** هذا الضمان المحدود لأجهزة العاكس (Inverters) ، ووحدات التحكم بالشحن (Charge Controllers) ، وأنظمة تخزين الطاقة المتكاملة (All-in-One Energy Storage Systems) المبنية أدناه، بما في ذلك البطاريات التي يتم توريدها أصلاً من شركة Fox ESS باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من تلك الأنظمة (ويُشار إليها مجتمعةً فيما بعد بـ **المنتجات**).

تحتفظ شركة Fox ESS ، وفقاً لتقديرها الخاص، بالحق في رفض استبدال الجهاز في حال الإخلال بأي من الشروط والأحكام المنصوص عليها في هذه السياسة.

تسري سياسة الضمان هذه (ويُشار إليها فيما بعد بـ **السياسة**) في جميع البلدان التي تُباع فيها المنتجات من خلال شركاء Fox ESS المعتمدين.

تشمل المنتجات الخاضعة لهذه السياسة ما يلي:

- H1-Series
- F-Series
- G10-Series
- T-G3-Series
- V-Series
- R-G2-Series
- P3 Pro-Series
- P50-Series
- P100-Series
- P100E-Series

### ملاحظة مهمة

يسري الضمان الذي تقدمه شركة Fox ESS على المنتجات حصرياً للعملاء الذين يستوفون صفة العملاء المهنيين، أي الأفراد أو الكيانات الذين يشترون المنتج أو الخدمة في إطار أنشطتهم المهنية أو التجارية (ويُشار إليهم فيما بعد بـ **قطاع الأعمال إلى الأعمال**).

وعليه، فإن هذه السياسة مخصصة حصرياً للمعاملات التجارية بين الشركات أو الجهات المهنية. وتظل معالجة البيانات الشخصية المرتبطة بهذه السياسة خاضعة لقوانين حماية البيانات والخصوصية المعمول بها.

تُقدم هذه السياسة حصرياً للمشتري الأصلي للمنتج من شركة Fox ESS ويُشار إليه فيما بعد بـ «المشتري»، على أن يكون المشتري موزعاً أو بائعاً معتمداً أو كهربائياً معتمداً (وَيُشار إليه فيما بعد بـ المُركَّب يقوم بتوريد المنتج إلى طرف آخر ويُشار إلى هذا الطرف فيما بعد بـ **المستخدم النهائي** الذي يتم تركيب المنتج لديه.

ولا تتحمل شركة Fox ESS مسؤولية مطالبات الضمان المقدمة من أطراف لا تدرج ضمن فئة العملاء التجاريين (B2B)، ما لم يُنص على خلاف ذلك أدناه.

يرجى ملاحظة أن سياسة الضمان هذه تغطي منتجات Fox ESS المحددة والمدرجة فيها فقط. أما الأجزاء المساعدة أو الأجهزة الإضافية التي توفرها شركة Fox ESS، فقد تخضع لسياسة ضمان منفصلة، شريطة أن يكون هذا الضمان قد تم الاتفاق عليه وصياغته وتوقيعه من قبل شركة Fox ESS أو الشركات التابعة لها. ويُقصد بالشركة التابعة أي شركة تنتمي إلى مجموعة الشركات نفسها التي تنتمي إليها Fox ESS، وتربطها بها علاقة سيطرة مباشرة أو غير مباشرة.

لا يجوز تفسير هذه السياسة على أنها ضمان لمتانة المنتج أو استمرارية أدائه طوال عمره الافتراضي، كما أنها لا تتضمن أي ضمان لسعة المنتج إلا بالقدر المنصوص عليه صراحةً في هذه السياسة.

ولضمان استمرارية الخدمات التي تقدمها شركة Fox ESS، تشترط الشركة إمكانية إجراء تحديثات البرامج الثابتة (Firmware) عن بُعد لأجهزة العاكس والبطاريات خلال فترة الضمان. ويجب الحصول على الموافقة اللازمة لإجراء هذه التحديثات بعد إبلاغ شركة Fox ESS بضرورة تنفيذها. ويتعهد المشتري بالحصول مسبقاً على هذه الموافقة، وليس من المستخدم النهائي وحده، كما يتعهد بالامتثال لقوانين الخصوصية، ولا سيما ما يتعلق بنقل البيانات الشخصية ومعالجتها وفقاً للوائح الوطنية والدولية المعمول بها لحماية البيانات، بما في ذلك اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) حيثما تنطبق.

يقر المشتري بأن هذه التحديثات قد تؤدي إلى انقطاع مؤقت في تشغيل المنتجات. ومن خلال تركيب أجهزة العاكس والبطاريات وربطها بمنصة المراقبة Fox ESS، يوافق المشتري على إجراء التحديثات الدورية دون إشعار مسبق.

ومع مراعاة حقوق الخصوصية المشار إليها أعلاه، تحتفظ شركة Fox ESS بالحق في التواصل مع العميل باستخدام بيانات الاتصال المتاحة على منصة المراقبة، وذلك لتسهيل الإجراءات اللازمة لإتمام التحديث في حال تعذر تنفيذه عبر الإنترنت.

## ثانياً: الأطراف المتعاقدة

تُقدم هذه السياسة حصرياً إلى المشتري الأصلي للمنتج من شركة Fox ESS، سواء كان موزعاً أو بائعاً لمعدات الطاقة الشمسية أو كهربائياً معتمداً (المُركَّب)، يقوم بإعادة توريد المنتج إلى طرف آخر، أو إلى ذلك الطرف الآخر (المستخدم النهائي) الذي يتم تركيب المنتج لديه.

## ثالثاً: ضمان المنتج وضمان الأداء

### ١. ضمان المنتج القياسي

يكون المنتج خالياً من عيوب المواد والتصنيع لمدة ستين (60) شهراً من تاريخ التركيب والتشغيل الأولي، على ألا تتجاوز مدة الضمان خمسة وستين (65) شهراً من تاريخ تصنيع المنتج، أيهما يحل أولاً.

### ٢. ضمان المنتج الممتد

إذا تم تسجيل المنتج بنجاح على منصة الضمان المحددة من شركة Fox ESS خلال اثني عشر (12) شهراً من تاريخ التركيب والتشغيل الأولي، فسيتم تمديد ضمان المنتج لمدة إضافية قدرها ستين (60) شهراً.

وبذلك تصبح مدة ضمان المنتج الإجمالية مائة وعشرين (120) شهراً من تاريخ التركيب والتشغيل الأولي، أو مائة وخمسة وعشرين (125) شهراً من تاريخ التصنيع، أيهما يحل أولاً.

يغطي ضمان المنتج الممتد عيوب المواد والتصنيع، بما في ذلك العيوب التي تؤثر في البطارية المدمجة ضمن المنتجات المتكاملة، وذلك وفقاً لأحكام هذه السياسة.

إذا لم يتم إكمال التسجيل خلال الفترة المحددة، فلن يسري سوى ضمان المنتج القياسي. أما التزامات ضمان أداء البطارية، فتخضع للأحكام المنفصلة الواردة في القسم الخامس.

#### رابعاً: نطاق الضمان وحدود المسؤولية

تقتصر مسؤولية شركة Fox ESS بموجب هذه السياسة على الإصلاح أو الاستبدال أو رد المبلغ أو التعويض، وفقاً لما ينطبق على الحالة وبموجب أحكام هذه السياسة.

تظل المنتجات التي يتم إصلاحها أو استبدالها مشمولة بالضمان للفترة المتبقية من مدة الضمان الأصلي المعمول به، سواء كان ضمان المنتج القياسي أو ضمان المنتج الممتد. ولا يؤدي الإصلاح أو الاستبدال إلى بدء مدة ضمان جديدة أو تمديد مدة الضمان الأصلية.

لن يتجاوز إجمالي مسؤولية شركة Fox ESS، إن وجدت، سواء فيما يتعلق بالأضرار أو غيرها، الحد الأقصى للمسؤولية المتفق عليه بصورة متبادلة في عقد التوريد أو أمر الشراء المبرم بين شركة Fox ESS والمشتري. وإذا لم يتم تنظيم هذه المسؤولية في العقد أو أمر الشراء، فلن يتجاوز إجمالي المسؤولية القيمة التعاقدية للمنتجات التي باعها شركة Fox ESS أو الشركات التابعة لها.

يقر المشتري بأن حدود المسؤولية المذكورة أعلاه تمثل عنصراً أساسياً في الاتفاق بين الطرفين، وأن سعر شراء المنتجات كان سيختلف بصورة جوهرية لولا هذه الحدود.

تفرض بعض الولايات القضائية قيوداً على استبعاد المسؤولية أو لا تسمح به؛ ولذلك قد لا ينطبق هذا الحكم على المشتري في تلك الولايات القضائية. كما لا تسمح بعض الولايات القضائية بتقييد استبعاد أنواع معينة من الأضرار؛ وبالتالي، قد لا تسري القيود أو الاستثناءات المذكورة أعلاه في تلك الحالات.

لا يؤثر هذا الضمان المحدود في أي حقوق إضافية يتمتع بها المشتري بموجب القوانين المعمول بها في نطاق اختصاصه القضائي والمتعلقة ببيع السلع الاستهلاكية.

ولا تسمح بعض الولايات أو البلدان باستبعاد أو تقييد الأضرار العرضية أو التبعية؛ ولذلك قد لا تنطبق القيود أو الاستثناءات الواردة في بيان الضمان المحدود هذا في تلك المناطق.

#### خامساً: شروط ضمان الأداء

خلال فترة ضمان المنتج القياسي، وخلال فترة ضمان المنتج الممتد إذا تم تفعيله بالتسجيل خلال اثني عشر (12) شهراً، وفقاً لما هو محدد في القسم الثالث، تضمن شركة Fox ESS أن تحتفظ البطاريات المدمجة في المنتجات المدرجة أدناه بما لا يقل عن سبعين بالمائة (70%) من طاقتها الاسمية الأولية إلى حين بلوغ حد الطاقة التراكمية الممررة (Energy Throughput) المحدد، أيهما يحدث أولاً، وذلك مع مراعاة ظروف التشغيل ومتطلبات القياس الواردة في هذا القسم.

تتطبق التزامات ضمان أداء البطارية الواردة في هذا القسم حصرياً على البطاريات المدمجة في المنتجات المتكاملة المحددة، وتُعد إضافة إلى ضمان المنتج القياسي، وكذلك ضمان المنتج الممتد عند تفعيله. ولا تحد هذه الالتزامات من التغطية المقدمة لعيوب المواد والتصنيع خلال فترة ضمان المنتج المعمول بها.

يُقصد بمصطلح **الطاقة الاسمية (Nominal Energy)** في هذه السياسة السعة المقدرة الأولية للمنتج كما هي مطبوعة على ملصق المنتج.

تُطبق الشروط التالية على ضمان أداء البطارية:

## ١. درجة الحرارة المحيطة أثناء التشغيل

يجب ألا تقل درجة الحرارة المحيطة أثناء تشغيل المنتجات عن -20 درجة مئوية (-4 درجات فهرنهايت)، وألا تتجاوز 55 درجة مئوية (131 درجة فهرنهايت).

## ٢. حدود الطاقة التراكمية الممررة لمنتجات P50-Series و P100-Series و P100E-Series خلال فترة الضمان البالغة عشر (10) سنوات

| طراز المنتج                                                                                              | الطاقة الاسمية           | حد الطاقة التراكمية الممررة |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| P100-9-H، P100-8-H، P100-7-H، P100-6-H، P100-5-H، P100E-10-H، P100E-8-H، P100E-6-H، P100E-5-H، P100-10-H | 10.24 كيلوواط ساعة (kWh) | 45.51 ميغاواط ساعة (MWh)    |
| P50-10-H، P50-9-H، P50-8-H، P50-7-H، P50-6-H، P50-5-H                                                    | 5.12 كيلوواط ساعة (kWh)  | 22.75 ميغاواط ساعة (MWh)    |

## ٣. شروط قياس السعة

يجب إجراء قياس السعة وفقاً للشروط التالية:

(١) درجة الحرارة المحيطة: من 25 إلى 30 درجة مئوية (من 77 إلى 86 درجة فهرنهايت).

(٢) درجة الحرارة الأولية للبطارية، وفقاً لبيانات نظام إدارة البطارية (BMS): من 25 إلى 30 درجة مئوية.

(٣) يجب قياس التيار والجهد على جانب التيار المستمر (DC) للبطارية.

## سادساً: أهلية تقديم مطالبات الضمان

الأطراف الوحيدة المؤهلة لتقديم مطالبات الضمان بموجب هذه السياسة هي المُركَّب وموظفو شركة Fox ESS المخولون.

إذا دخل المُركَّب في إجراءات الإدارة أو الإعسار أو الإفلاس، أو إذا كان موقع التركيب في منطقة نائية، فيجوز للمستخدم النهائي أو المُركَّب، وفقاً لتقديره وعلى نفقته الخاصة، تعيين مُركَّب محلي لتنفيذ المهام التي كان يتولاها المُركَّب الأصلي.

وتخضع أهلية الحصول على بدل الخدمة (Service Rebate) للأحكام الواردة في القسمين 5 و6 من هذه السياسة.

**سابعاً: المسؤولية المحدودة**

لا تُقبل مطالبات الضمان المتعلقة بالأضرار الناجمة عن أي من الأسباب التالية، ولا تُعترف بها ضمن التزامات الضمان التي تتحملها شركة Fox ESS:

- (١) عدم توفير التهوية وتدوير الهواء بصورة كافية، بما يؤدي إلى الحد من التبريد وتدفق الهواء الطبيعي.
  - (٢) تركيب المنتجات بطريقة غير صحيحة و/أو تنفيذ التركيب بواسطة مُركّب غير معتمد.
  - (٣) الاستخدام أو التركيب أو التشغيل الأولي أو بدء التشغيل أو التشغيل بطريقة غير صحيحة أو غير متوافقة مع المتطلبات.
  - (٤) التوصيلات الكهربائية غير الصحيحة للمنتج، بما يؤدي إلى حدوث قوس كهربائي أو تلف المنتج أو أحد أجزائه.
  - (٥) الاستخدام غير الصحيح أو إساءة استخدام المنتجات من قبل المُركّب أو المستخدم النهائي، بما في ذلك الأضرار الناتجة عن سقوط المنتج أثناء التركيب.
  - (٦) استخدام موصلات غير مناسبة، مثل تركيب المنتج باستخدام موصلات من علامة تجارية و/أو طراز مختلف عن الموصلات الموردة مع المنتج.
  - (٧) الأضرار التي تلحق بالمنتجات نتيجةً لأجزاء أو مكونات أخرى في النظام.
  - (٨) القوة القاهرة، بما في ذلك أضرار العواصف والصواعق والجهد الكهربائي الزائد والحرائق والعواصف الرعدية والفيضانات وغيرها من الأحداث المماثلة.
  - (٩) الأضرار التي تحدث أثناء نقل المنتجات.
  - (١٠) العيوب التي لا تؤثر سلباً في الأداء الوظيفي السليم للمنتجات، مثل العيوب الشكلية أو الاستهلاك الناتج عن الاستخدام الاعتيادي.
  - (١١) الإصلاح أو إعادة التركيب دون الحصول على التفويض اللازم.
  - (١٢) عدم اتباع المُركّب إجراءات المطالبة بالضمان المحددة في القسم العاشر، و/أو عدم تقديم الأدلة المناسبة على العطل و/أو الاختبارات التي أجريت في الموقع إلى شركة Fox ESS.
  - (١٣) عدم الالتزام بلوائح السلامة و/أو تعليمات التشغيل الواردة في دليل استخدام المنتجات.
- إذا تحقق موظفو Fox ESS المخولون من صحة المطالبة وثبت أن المنتج معيب بسبب عيوب في المواد أو التصنيع، فيجوز لشركة Fox ESS ، وفقاً لتقديرها، اتخاذ أحد الإجراءات التالية:
- (١) إصلاح المنتج في الموقع أو في أحد مكاتب Fox ESS أو مراكز الخدمة المعتمدة التي تحددها الشركة.
  - (٢) توفير أقرب منتج بديل متاح ضمن مجموعة منتجات الشركة الحالية لاستبدال المنتج المعيب أو التالف.
- يجوز أن يختلف المنتج البديل من حيث المواصفات والحجم ضمن حدود تعتبرها شركة Fox ESS معقولة. كما يجوز للشركة استبدال بعض الأجزاء بأجزاء مجددة.

**ثامناً: الاستثناءات**

لا تشمل هذه السياسة المكونات التي لم تُبَع في الأصل من شركة Fox ESS باعتبارها جزءاً من النظام. ويشمل ذلك أيضاً مكونات النظام التي يحصل عليها المستخدم النهائي أو المُركَّب من مصادر أخرى، حتى لو كانت من الشركة المصنعة نفسها و/أو من الطراز نفسه للمكونات التي توفرها شركة Fox ESS.

#### تاسعاً: تسجيل المنتجات

لا يُشترط التسجيل للاستفادة من ضمان المنتج القياسي.

ولتفعيل السنوات الخمس الإضافية من ضمان المنتج، يجب تسجيل المنتج بنجاح على منصة الضمان المحددة من شركة Fox ESS خلال اثني عشر (12) شهراً من تاريخ التركيب والتشغيل الأولي.

وبالنسبة إلى المنتجات المتكاملة التي ينطبق عليها ذلك، تسري أيضاً التزامات ضمان أداء البطارية الواردة في القسم الخامس خلال فترة الضمان الممتد المفعل.

إذا لم يتم إكمال التسجيل خلال الفترة المحددة، فلن يسري سوى ضمان المنتج القياسي والتزامات ضمان أداء البطارية المطبقة خلال فترة الضمان القياسي. وتُحدد تواريخ انتهاء الضمان المعمول بها وفقاً للقسم الثالث.

#### المعلومات المطلوبة عند التسجيل عبر موقع Fox ESS الإلكتروني

١. طراز المنتج.
٢. الرقم التسلسلي للمنتج. (Serial Number)
٣. تاريخ التركيب.
٤. اسم العميل.
٥. الرمز البريدي لموقع التركيب.
٦. عنوان التركيب الكامل.
٧. اسم شركة التركيب.

#### عاشراً: إجراءات المطالبة بالضمان

يتعين على المُركَّب التواصل مع شركة Fox ESS عند حدوث أي عطل، مع تقديم المعلومات التالية:

١. اسم المُركَّب.
٢. رقم طراز المنتج.
٣. رمز العطل. (Fault Code)
٤. تفاصيل العطل.
٥. بيانات الاتصال.

يجوز لشركة Fox ESS طلب تفاصيل إضافية بحسب ظروف العطل. وستُجري الشركة الاختبارات اللازمة على المنتج، وقد تطلب من المُركَّب النقاط صور لأغراض التحقق والتوثيق.

ويلتزم المُركَّب بتقديم نموذج طلب ترخيص إرجاع المنتج (RMA Form) ، مرفقاً بالأدلة وأي معلومات إضافية تطلبها شركة Fox ESS.

بعد استلام النموذج، سيتم إصدار رقم تذكرة فريد يُستخدم لتتبع حالة المطالبة ومراحل معالجتها.

تلتزم شركة Fox ESS بالموافقة على المنتج وإرساله خلال ثلاثة (3) أيام عمل، رهناً بتوافر المنتج.

وبعد إتمام عملية الاستبدال، يلتزم المُركَّب بترتيب شحن المنتج المعطل إلى شركة Fox ESS خلال مدة أقصاها ثلاثون (30) يوماً من تاريخ استلام المنتج البديل. ويؤدي عدم الالتزام بهذه المدة إلى فقدان الأهلية للحصول على بدل الخدمة.

إذا أعيد منتج يُشتبه في وجود عطل فيه إلى شركة Fox ESS بموجب هذه السياسة، وتبين للشركة بعد الفحص أنه خالٍ من العيوب التي تؤهله للاستبدال بموجب هذه السياسة، أو أن الحالة تدرج ضمن حدود المسؤولية، فيجوز للشركة فرض رسوم فحص ثابتة عن كل منتج و/أو المطالبة باسترداد التكلفة الكاملة للمنتج البديل.

**ملاحظة:** يجب الحصول على موافقة شركة Fox ESS على جميع عمليات استبدال المنتجات. وأي عملية استبدال تُنفذ دون موافقة الشركة ستؤدي إلى إبطال المطالبة المرتبطة بها.

## الحادي عشر: الحقوق القانونية الإضافية

بالإضافة إلى الضمان الذي تقدمه شركة Fox ESS ، يتمتع المستخدم النهائي والمُركَّب بالحقوق القانونية المقررة لهما بموجب القوانين المعمول بها، ولا يجوز تقييد هذه الحقوق أو استبدالها بهذا الضمان.

وتخضع المنتجات التي توفرها شركة Fox ESS للضمانات القانونية المقررة بموجب القوانين ذات الصلة.

## معلومات الاتصال

اسم الشركة: FOXESS CO., LTD.

العنوان: رقم 939، طريق جينهاي الثالث (Jinhai Third Road) ، منطقة صناعة المطار الجديد، حي لونغوان (Longwan District)، مدينة ونتشو (Wenzhou City) ، مقاطعة تشجيانغ (Zhejiang Province) ، الصين.

البريد الإلكتروني: [service@fox-ess.com](mailto:service@fox-ess.com)

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