

Política de Garantia Fox ESS C&I ESS para Sistemas de G-Max

1. Escopo da Garantia

A Fox ESS CO., LTD., uma empresa registrada na China, com sede legal no nº 939, Jinhai Third Road, New Airport Industry Area, Distrito de Longwan, Cidade de Wenzhou, Província de Zhejiang, China (doravante "Fox ESS"), oferece a seguinte garantia limitada para os produtos fornecidos por ela, o chamado sistema G-Max (doravante denominado "Produto" ou "Produtos", salvo indicação em contrário). A Fox ESS, a seu exclusivo critério, reserva-se o direito de recusar a substituição do(s) Produto(s) caso os termos e condições da Política sejam violados. Esta Política de Garantia da Fox ESS (doravante denominada "Política" ou "Garantia") se aplica aos países listados abaixo, onde o produto é vendido por meio de parceiros reconhecidos pela Fox ESS. Os Produtos cobertos por esta Política incluem:

Sistema de G-Max

A Fox ESS será a garantidora da Garantia aqui estabelecida para Produtos adquiridos e instalados somente nos seguintes países e/ou regiões:

Brasil, União Europeia (Áustria, Bélgica, Bulgária, Dinamarca, Croácia, Chipre, Estônia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Países Baixos, Polônia, Portugal, Romênia, Suécia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, República Tcheca); Bósnia e Herzegovina, Noruega, Escócia, Suíça, Reino Unido, Albânia, Sérvia, Montenegro, Macedônia do Norte e Territórios Ultramarinos de países listados na União Europeia e no Reino Unido. Os países não listados têm condições de garantia diferentes.

Esta Garantia é intransferível, exceto quando os Produtos permanecerem instalados no prédio ou local de operação inicial, conforme comunicado à Fox ESS, e os Produtos forem de propriedade do primeiro comprador ou Usuário Final (conforme definido abaixo). Esta Garantia será então transferida para qualquer comprador subsequente daquele prédio ou dos Produtos, desde que os Produtos permaneçam instalados no prédio ou local onde foram originalmente instalados.

2. Partes Contratantes

A Garantia dos Produtos fornecidos pela Fox ESS aplica-se exclusivamente a clientes qualificados como profissionais, ou seja, a uma pessoa física ou jurídica que adquire o produto ou serviço como parte de suas atividades profissionais ou comerciais (doravante "B2B"). Consequentemente, todas as disposições desta Garantia excluem a aplicação das leis de proteção ao consumidor previstas na legislação nacional e nas diretrizes europeias, exceto conforme aqui observado em relação às obrigações impostas pelos regulamentos europeus de proteção de dados (GDPR).

Esta Política é, portanto, fornecida exclusivamente ao comprador original do produto da Fox ESS (doravante denominado "Comprador"), quando o Comprador for um distribuidor, revendedor ou eletricista credenciado (doravante denominado "Instalador"), que fornece o produto a outra parte (doravante denominada "Usuário Final") onde o Produto é instalado. A Fox ESS não será responsável por quaisquer reclamações de Garantia feitas por partes que não se enquadrem na categoria B2B, exceto pelo que aqui especificado.

Importante:

Observe que esta política de garantia abrange os produtos Fox ESS específicos listados aqui. Peças auxiliares ou dispositivos adicionais fornecidos pela Fox ESS podem ser cobertos por uma política de garantia separada, desde que tal garantia seja acordada, redigida e assinada pela Fox ESS ou suas afiliadas. Uma afiliada significa uma empresa que pertence ao mesmo grupo de empresas da Fox ESS, caracterizada por uma relação de controle direta ou indireta.

Esta Política não deve ser considerada como garantia de durabilidade do Produto nem incluir qualquer capacidade do Produto diferente daquela aqui estipulada.

A validade desta Política está sujeita ao registro tempestivo do Produto adquirido da Fox ESS na plataforma de monitoramento da Fox ESS em: <https://www.foxesscloud.com/v2> – seguindo as etapas indicadas – no máximo 6 meses após a instalação do Produto. Os Produtos adquiridos e cobertos por esta Política devem permanecer online durante todo o período de Garantia para garantir a validade da Garantia. Se, devido a problemas de rede ou outros motivos não relacionados a atualizações ou intervenções autorizadas pela Fox ESS, o Produto ficar offline, o período offline não deverá exceder 6 meses em um período de 12 meses. Além disso, as solicitações de garantia devem ser enviadas dentro de 3 meses após a última conexão online, sob pena de invalidação desta Política.

Para manter a continuidade do serviço prestado pela Fox ESS, a empresa precisa ter a capacidade de realizar atualizações remotas de firmware em inversores e baterias durante o período de Garantia. Este consentimento para a atualização deve ser fornecido após a comunicação da Fox ESS sobre a necessidade de tal intervenção. O Comprador concorda em obter tal consentimento previamente e não exclusivamente do Usuário Final. Ele também concorda em cumprir as leis de privacidade, especialmente no que diz respeito à comunicação de dados pessoais, em conformidade com os regulamentos nacionais e internacionais de proteção de dados (GDPR) aplicáveis.

O Comprador reconhece que tais atualizações podem interromper temporariamente a operação dos Produtos. Ao instalar o Produto e conectá-lo ao portal de monitoramento da Fox ESS, o Comprador consente com atualizações periódicas sem aviso prévio. Não obstante a proteção dos direitos de privacidade conforme descrito, caso uma atualização online não possa ser concluída, a Fox ESS reserva-se o direito de entrar em contato com o Usuário Final (conforme definido abaixo) usando as informações de contato fornecidas na plataforma de monitoramento para facilitar as ações necessárias à conclusão da atualização.

Um "Usuário Final" sob esta Garantia é qualquer pessoa que possua um sistema e não o tenha adquirido para revenda ou instalação em nome de terceiros em sua atividade comercial ou profissional independente. Isso se aplica independentemente de quem adquiriu o Produto.

Além das reivindicações decorrentes destas garantias, o Usuário Final também tem direitos legais por responsabilidade do produto e reclamações por defeitos contra o vendedor. Notavelmente, no que diz respeito à aplicabilidade das leis de proteção ao consumidor, que esta Política exclui devido à sua natureza de contrato B2B, o vendedor pode ser outra pessoa que não a Fox ESS. Esses direitos potencialmente mais favoráveis para o Usuário Final não são substituídos nem limitados por esta Garantia do fabricante.

3. Escopo, Duração e Limitação de Garantia

Sujeito às limitações estabelecidas abaixo, esta Política cobre vários componentes do sistema G-MAX, incluindo a unidade principal e peças específicas, conforme detalhado abaixo.

I. Garantia de desempenho do sistema G-MAX

a. Termos de desempenho:

A Fox ESS garante e declara que o Produto retém setenta por cento (70%) da Energia Utilizável de 215 kWh ou, para uma Produção Mínima, de 1141,55 MWh, por dez (10) anos, calculados a partir do primeiro período entre (i) sua primeira instalação ou (ii) três meses após a entrega (Incoterms 2020) dos Produtos ao comprador original, o que ocorrer primeiro. A Fox ESS garante os seguintes termos por ano relevante de operação do Produto em condições normais e de acordo com os termos aqui contidos.

Tempo(Ano)	SOH	Taxa de transferência de Energia (MWh)
0	100%	0.00
1	94.57%	114.16
2	90.87%	228.31
3	87.64%	342.47
4	84.68%	456.62
5	81.91%	570.78
6	79.30%	684.93
7	76.81%	799.09
8	74.44%	913.24
9	72.17%	1027.40
10	70.00%	1141.55

Toda a vazão de descarga de energia acima é calculada com base no nível do sistema, que se refere especificamente à saída de energia do sistema GMAX, não é calculada com base no conjunto de baterias.

AVISO LEGAL: OBSERVE QUE A GARANTIA DE DESEMPENHO AQUI DESCrita COBRE APENAS OS PACOTES DE BATERIAS E ESTA GARANTIA É VÁLIDA APENAS SE A BATERIA FOR OPERADA SOB USO NORMAL E DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES E MANUAIS FORNECIDOS PELA FOX ESS.

Este é um pré-requisito para que a Garantia de desempenho da bateria seja válida:

- i. Temperatura de ambiente: 25°C (77°F)
- ii. Temperatura inicial da bateria do BMS: 25°C
- iii. Medição de corrente e tensão no lado CC da bateria
- iv. Profundidade de descarga: 100%
- v. Condições recomendadas de carga/descarga (as condições de carga e descarga devem ser de um conjunto completo de baterias)
- vi. Carga: Carregue a 0,2 C (56 A) de corrente constante até 3,54 V para qualquer célula individual, depois carregue a 14 A de corrente constante até qualquer tensão de corte de carga de célula individual (3,65 V para qualquer célula) ou tensão de corte de carga de tensão total (219 V)
- vii. Parada por 30 minutos
- viii. Descarga: descarga a 0,2 C (56 A) de corrente constante para qualquer tensão de corte de descarga de célula única (2,8 V) ou tensão de corte de descarga de tensão total (168 V);
- ix. Esta vazão é a energia máxima restante atual, que precisa ser multiplicada por DOD (100%) para obter a energia máxima utilizável atual. A medição de corrente e tensão deve ser feita no lado CC da bateria.

Caso a bateria não mantenha a capacidade de retenção especificada, conforme descrito em nossos termos de garantia, a Fox ESS consertará ou substituirá, a seu exclusivo critério, a bateria afetada.

A Garantia é baseada na premissa de 2 ciclos por dia. Para reclamações ou cálculos práticos de Garantia, o critério que ocorrer primeiro será aplicado.

Sem prejuízo da escolha de sua solução em caso de falha do sistema ou quaisquer outras circunstâncias em que a Garantia se aplique, a Fox ESS garante que o sistema terá as peças de reposição disponíveis dentro dos primeiros três anos de instalação. Os anos adicionais de Garantia são realizados por meio da substituição da peça de reposição ou da substituição do modelo completo, desde que as condições desta Garantia sejam atendidas.

b. Garantia dos componentes do sistema

Os produtos industriais e comerciais da Fox ESS estão sujeitos às Garantias atuais por padrão. Quaisquer garantias e direitos adicionais podem ser disciplinados em um documento separado, conforme mutuamente acordado e assinado pelas partes.

Uma extensão de Garantia pode ser fornecida somente quando eles estiverem conectados à nuvem da Fox ESS ou comprando para inspeção off-line.

Se o cliente não se conectar ao sistema de gerenciamento da Fox ESS dentro de três meses a partir da data de instalação do Produto, a Fox ESS tem o direito de cancelar a Garantia estendida.

Componentes do Sistema	Duração da Garantia Básica (Anos)
Sistema de Conversão de Energia (PCS)	5
Sistema à prova de fogo	3
Sistema de resfriamento líquido	3
Sistema de gerenciamento de energia (EMS)	3*
Sistema de Gerenciamento de Bateria (BMS)	5

*A Fox ESS não se responsabilizará por danos à máquina e outros custos de indenização causados por EMS de terceiros que não seja certificado por nossa empresa como compatível.

4. Elegibilidade do Pedido de Indenização da Apólice

A(s) única(s) pessoa(s) elegível(is) para reivindicar a Garantia sob este contato são o Comprador, o Instalador e o pessoal autorizado da Fox ESS. Se o Comprador e/ou o Instalador tiver entrado em administração ou insolvência ou se o local estiver em uma área remota, o Usuário Final/Instalador, sujeito ao consentimento prévio da Fox ESS, poderá nomear um Instalador Local para realizar as funções do Instalador original.

5. 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:

- a) Instalação inadequada do(s) produto(s) e/ou instalação por um instalador não autorizado;
- b) Não armazenamento adequado do Produto antes da instalação, a menos que a Fox ESS tenha armazenado o Produto;
- c) Não conformidade com os regulamentos e normas aplicáveis;
- d) Não conformidade com o uso pretendido ou com as instruções de instalação e operação válidas no momento da instalação, particularmente quando os limites prescritos em relação ao local de instalação, à umidade ambiente e à temperatura não foram respeitados; ou se a expansão da bateria não foi realizada de acordo com as especificações do fabricante (consulte o manual para obter condições específicas).
- e) Modificações não autorizadas, reparos ou outras intervenções realizadas pelo usuário final ou por terceiros sem treinamento certificado pela Fox ESS e/ou suas afiliadas e sem a aprovação da Fox ESS e/ou suas afiliadas, especialmente quando se utilizam peças e acessórios que não atendem às especificações originais da Fox ESS e/ou suas afiliadas ou que não são aprovados pela Fox ESS e/ou suas afiliadas para uso.
- f) Uso, instalação, comissionamento ou operação inadequados ou fora de conformidade.
- g) Fiação inadequada do Produto, causando arco voltaico ou danos ao Produto ou às suas partes;
- h) Uso indevido ou abuso do(s) Produto(s) pelo Instalador ou Usuário Final, incluindo, mas não se limitando a, danos resultantes da queda do Produto durante a instalação.
- i) Uso de conectores inadequados, como quando o instalador instalou o Produto com conectores de marca e/ou modelo diferentes daqueles fornecidos com o Produto.
- j) Danos ao Produto provenientes de outras partes do sistema.
- k) Força maior, incluindo eventos atmosféricos, como danos causados por tempestades, raios, surtos, incêndios, tempestades, inundações e fenômenos semelhantes;
- l) Negligência, abuso, mau uso, manutenção inadequada ou falta de manutenção, conforme estabelecido no Manual. Isso inclui o caso de a manutenção não ser executada por pessoal qualificado;
- m) Danos ocorridos durante o transporte do(s) Produto(s).
- n) Danos ou acidentes causados por ações de terceiros ou por qualquer outro motivo que não seja o uso padrão do Produto.
- o) Defeitos que não afetem o funcionamento correto do(s) Produto(s), tais como questões estéticas e desgaste.
- p) Reparo e reinstalação não autorizados do(s) Produto(s).
- q) Se o Instalador não seguiu o processo de reivindicação da Garantia, conforme detalhado na seção 8, e/ou não forneceu à Fox ESS uma prova adequada do defeito e/ou um teste no local.
- r) Não cumprimento das normas de segurança e/ou das instruções de operação de acordo com o manual de operação do Produto.
- s) Descarga profunda ou desequilíbrio interno das células devido à negligência do Comprador ou do Usuário Final, incluindo situações em que as baterias são desligadas por longos períodos ou estão em um estado que impede sua operação normal.
- t) A Garantia será suspensa se for necessária uma atualização de firmware/software e o Usuário Final ou o usuário atual não conceder acesso ao produto até que a atualização seja concluída. O acesso pode ser concedido remotamente (sem custos adicionais) ou no local. Essa exclusão de Garantia se aplica a problemas decorrentes de atualizações pendentes de firmware/software se o atraso não tiver sido causado pela Fox ESS.
- u) Falha no registro do inversor e das baterias Fox ESS no portal de monitoramento da Fox ESS dentro do prazo exigido, ou se registrado, mas off-line por mais de 6 meses, pois tais condições dificultam a análise e a determinação da causa dos problemas durante o período da Garantia.
- v) Quando o Instalador não tiver seguido o processo de reivindicação da Garantia, conforme detalhado na seção abaixo, e/ou a evidência adequada da falha e/ou do teste realizado no local não tiver sido fornecida à Fox ESS;
- w) Falha em seguir as normas de segurança e/ou instruções de operação com relação ao Manual de Operação do(s) Produto(s);
- x) Se o Produto não funcionar por um longo período de tempo ou tiver sido desligado por mais de três meses, a capacidade inicial do SOC é inferior a 50%, causando grave atenuação da bateria.
- y) Os produtos são modificados sem a aprovação por escrito da Fox ESS.

- z) Danos ao sistema causados por operações impróprias de terceiros ou do cliente, incluindo transporte, instalação e ajuste, alteração e remoção impróprios de marcas de identificação. Se o G-max for usado como um dispositivo de energia de reserva para tratamento médico, poderá causar ferimentos pessoais, perda de vidas ou perda catastrófica de propriedade. A Fox ESS não será responsável por nenhuma perda.
- aa) Implementação e/ou uso inadequado de EMS (Sistema de Gerenciamento de Energia) credenciado por terceiros e/ou perda de comunicação, não causada pela Fox ESS.
- ab) Ventilação e circulação inadequadas, resultando em resfriamento minimizado e fluxo de ar natural. Falha no cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis.

Esta Garantia não cobre fusíveis, supressores de surtos, filtros ou danos cosméticos/ópticos ou desgaste. Esta Garantia não cobre os custos dos funcionários do Usuário Final e/ou de terceiros, a menos que estipulado de outra forma na Garantia.

Quando a equipe autorizada da Fox ESS verificar que a reclamação é válida e que o Produto é defeituoso devido a defeitos de materiais e mão de obra, a Fox ESS, a seu critério exclusivo, irá:

- i. Fornecer peças sobressalentes e instruções ao Comprador para realizar reparos no local.
- ii. Reparar do produto no local ou em um escritório ou centro de serviços designado pela Fox ESS;
- iii. Fornecer o Produto mais próximo dentro de sua linha atual de produtos para a substituição do Produto defeituoso ou danificado.
- iv. se a peça de substituição não for compatível com todo o sistema existente, todo o sistema será substituído.

O(s) Produto(s) de substituição pode(m) diferir na especificação e no tamanho dentro dos parâmetros considerados razoáveis (desempenho igual ou melhor) pela Fox ESS. A Fox ESS pode substituir peças por peças recondicionadas.

ESTA GARANTIA CONSTITUI O ÚNICO E EXCLUSIVO RECURSO DO USUÁRIO FINAL PARA RECLAMAÇÕES CONTRA A FOX ESS EM RELAÇÃO AOS PRODUTOS AQUI DESCritos. TODAS AS OUTRAS GARANTIAS, CONDIÇÕES, GARANTIAS OU REPRESENTAÇÕES DA FOX ESS RELACIONADAS AOS PRODUTOS AQUI DESCritos, SEJAM ELAS ORAIS OU ESCRITAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, ESTATUTÁRIAS OU DE OUTRA FORMA, EM CONTRATO, INCLUINDO, SEM RESTRIÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU DE ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, E QUALQUER DESSAS GARANTIAS, CONDIÇÕES, GARANTIAS OU REPRESENTAÇÕES SÃO AQUI EXCLUÍDAS.

Para quaisquer outras reivindicações de danos relacionadas a esta garantia, a equipe de serviço da Fox ESS é responsável somente até o seguinte limite:

- a) Fox ESS é responsável em caso de intenção e negligência grave;
- b) Em caso de negligência simples, a Fox ESS é responsável apenas em caso de violação dos deveres fundamentais da Garantia. A responsabilidade é reduzida ao dano previsível;
- c) As limitações da Garantia mencionadas acima serão aplicáveis, a menos que sejam contrárias às prescrições legais em vigor em cada país com relação à responsabilidade pelo produto. Em caso de conflito com qualquer uma dessas prescrições, a nulidade afetará somente aquela cláusula em particular, permanecendo válidas as demais. Em particular, ela será aplicável de acordo com a Diretiva 1999/44/CE da Comunidade Europeia, que se aplica a todos os produtos comprados para serem instalados no território da União Europeia.

6. Exclusões

Esta Política não cobre os componentes que não foram inicialmente vendidos pela Fox ESS como parte do Produto. Isso também inclui componentes do sistema fornecidos pelo Comprador, Usuário Final ou Instalador que podem ser do mesmo fabricante e/ou modelo que o fornecido pela Fox ESS.

Esta Garantia não cobre quaisquer danos incidentais ou consequenciais decorrentes de mau funcionamento, falhas ou defeitos no Produto fornecido. Especificamente:

- a) A Fox ESS e suas afiliadas não são responsáveis por qualquer dano à propriedade do Comprador ou de terceiros, incluindo, mas não se limitando a, danos a edifícios, veículos, equipamentos ou outros bens materiais.
- b) Nenhum reembolso ou compensação será fornecido por custos de energia ou despesas operacionais incorridas pelo Comprador devido a mau funcionamento do sistema, incluindo quaisquer aumentos de eletricidade ou outros custos de serviço.
- c) Sujeita aos limites da lei, a Fox ESS não assume nenhuma responsabilidade por lesões ou danos a pessoas ou propriedades de terceiros decorrentes do uso ou do mau funcionamento do sistema.
- d) Quaisquer perdas resultantes de lucros cessantes, oportunidades de negócios ou interrupções nas atividades do Comprador, do Usuário Final ou de terceiros não serão reembolsadas.
- e) A Fox ESS não será responsável por danos indiretos, especiais, punitivos ou exemplares decorrentes do uso do sistema, independentemente da causa, seja com base em contrato, ato ilícito, responsabilidade estrita ou de outra forma.
- f) Quaisquer custos associados ao reparo ou à substituição do sistema, incluindo deslocamento de materiais (que não o G-max) e pessoal não são cobertos pela Garantia, a menos que expressamente declarados nos termos contratuais descritos neste documento ou em acordos acessórios especificamente acordados entre as partes.
- g) A Garantia é limitada no tempo e não se estende além do período especificado;
- h) Todas as reivindicações de danos devem ser enviadas dentro do prazo especificado, ou a reivindicação será anulada.

Ao assinar o contrato de fornecimento ou aceitar o pedido de compra dos Produtos, o Comprador reconhece que entende e aceita sem reservas as limitações acima.

Para obter cobertura total da Garantia Fox ESS, o PCS e as baterias devem ser registrados na plataforma de monitoramento da Fox ESS (<https://www.foxesscloud.com/v2>) dentro de 3 meses após a instalação e permanecer on-line durante todo o período da Garantia. A Fox ESS exige a capacidade de realizar atualizações de firmware remotamente nos inversores e baterias durante o período de Garantia. O Comprador reconhece que essas atualizações podem interromper temporariamente sua operação. Ao instalar os inversores e baterias e conectá-los ao portal de monitoramento da Fox ESS, o Comprador consente com as atualizações periódicas sem aviso prévio.

Se uma atualização on-line não puder ser concluída, a Fox ESS se reserva o direito de entrar em contato com o Usuário Final usando as informações de contato fornecidas na plataforma de monitoramento. Esse contato facilitará apenas as ações necessárias para concluir a atualização. A Fox ESS garante que as informações de contato serão tratadas de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). As informações serão usadas apenas para fins de assistência relacionada à atualização e não serão compartilhadas com terceiros sem o consentimento do Usuário Final, exceto conforme exigido por lei. O Usuário final tem o direito de retirar o consentimento para o processamento de dados a qualquer momento, bem como de exercer seus direitos de acordo com a LGPD, incluindo acesso, retificação, exclusão e objeção ao processamento de dados.

O Comprador é obrigado a facilitar o contato entre a Fox ESS e o Usuário Final, fornecendo as informações necessárias para garantir uma comunicação eficaz. Além disso, o Comprador deve implementar todos os procedimentos de conformidade necessários em relação à privacidade, conforme exigido pela LGPD. Isso inclui informar o Usuário Final sobre o processamento de dados pessoais, obter o consentimento necessário e tomar as medidas apropriadas para proteger os dados pessoais em conformidade com os regulamentos atuais. A Fox ESS não será responsabilizada por qualquer não conformidade do Comprador com relação a essas obrigações.

Esta garantia será anulada se:

- i. O número de série do Produto foi alterado, manipulado ou não pode ser claramente identificado;
- ii. O Usuário Final ou o Instalador não disponibilizar qualquer Produto objeto de uma reclamação para inspeção, teste e correção ou não conceder acesso adequado à propriedade/edifício no qual o Produto em questão está armazenado ou instalado ou ao próprio painel fotovoltaico, do qual o Produto em questão se tornou parte integrante, caso o Produto já tenha sido instalado.
- iii. Quando aplicável, o usuário final ou o instalador não comprova que a manutenção foi feita durante o período de garantia aplicável, de acordo com o manual do sistema da Fox ESS.

Os produtos que não foram certificados e liberados para um mercado e que foram vendidos sem autorização estão excluídos desta Garantia. Esses produtos devem ser reclamados diretamente contra o vendedor do produto.

7. Registro

Exceto conforme exigido por lei, esta Garantia é válida somente se todas as condições cumulativas a seguir forem atendidas:

a. Registro no Portal de Monitoramento

O dispositivo deve ser registrado no portal de monitoramento on-line <https://www.foxesscloud.com/v2> para conectá-lo à rede e permitir o monitoramento de seu desempenho. Esse registro deve ser concluído em até 6 meses a partir da data de instalação do dispositivo, ou a garantia será anulada. Manter o dispositivo on-line permite o monitoramento contínuo para coletar dados operacionais, facilitar a análise de anomalias e identificar prontamente qualquer mau funcionamento. Além disso, isso permite intervenções rápidas, acesso a relatórios periódicos, atualizações de software e suporte técnico remoto, garantindo um gerenciamento mais eficiente e a manutenção proativa do sistema. O fato de o inversor e a bateria não serem conectados on-line dentro do prazo especificado anula a garantia.

b. Registro do Certificado de Garantia

O certificado de Garantia deve ser registrado no site <https://Warranty.foxesscloud.com>. O registro do produto deve ocorrer dentro dos termos especificados nesse site; caso contrário, a Garantia será anulada. Em qualquer caso, todas as garantias devem ser registradas dentro de trinta e seis (36) meses a partir da data de instalação, com exclusão expressa de qualquer cobertura em caso de registro tardio. No entanto, recomenda-se concluir o registro no prazo máximo de seis (6) semanas a partir da data de instalação e comissionamento do produto, se possível. O registro do certificado de Garantia permite determinar a data de início da Garantia e definir o período de cobertura, que varia de acordo com o modelo do produto. O não registro do certificado de Garantia dentro dos termos especificados anula a Garantia.

c. Dados necessários para o registro do certificado de garantia

As informações necessárias no momento do registro do certificado de garantia incluem:

- i. Modelo do produto
- ii. Número de série do produto
- iii. Data de instalação
- iv. Nome do cliente
- v. Código postal da instalação
- vi. Endereço completo da instalação
- vii. Nome da empresa instaladora

8. Processo de reivindicação de garantia

Sujeito à apresentação de uma reclamação válida de acordo com o procedimento abaixo, a Fox ESS fornece, a seu critério exclusivo, serviços de reparo ou peças de reposição quando as funções normais do Produto não puderem ser usadas devido a defeitos de materiais, fabricação ou mão de obra, devido à não conformidade com a especificação publicada do produto.

As peças de reposição da Fox ESS (excluindo baterias) deverão ser entregues dentro de três dias úteis, sujeitas à disponibilidade de peças de reposição, após a solicitação de serviço ser aceita e confirmada pela equipe técnica da Fox ESS por escrito. As operações de engenharia no local são concluídas pelo cliente ou pelo usuário final e estão excluídas do escopo desta garantia. Esta Garantia não cobre serviços adicionais, exceto os aqui disciplinados, incluindo, mas não se limitando a, re-comissionamento e todas as atividades necessárias e auxiliares que um Instalador executaria em circunstâncias semelhantes. A Fox ESS não se responsabiliza por custos de instalação no local ou outras operações não incluídas no fornecimento de peças de reposição. O fornecimento será considerado concluído assim que a Fox ESS disponibilizar as peças sobressalentes no local de entrega acordado. As responsabilidades da Fox ESS excluem o descarregamento das peças de reposição do caminhão ou o uso de guindaste, empilhadeira e outras ferramentas de logística no processo de entrega das peças de reposição.

A Fox ESS pode, a seu critério, enviar pessoal próprio ou de terceiros para executar serviços de reparo após uma reclamação de Garantia válida. Essa reclamação será considerada atendida e encerrada assim que a equipe enviada pela Fox ESS concluir os serviços de reparo para a satisfação razoável da Fox ESS.

A Fox ESS poderá reparar o Produto defeituoso em uma oficina pertencente ou determinada pela Fox ESS ou pelo pessoal de serviço da Fox ESS. Os custos de transporte do Produto danificado ao enviá-lo para a oficina para reparo e os custos de devolução do Produto ao usuário final por uma empresa de transporte contratada pela Fox ESS serão arcados pela Fox ESS. A Fox ESS também pode verificar a instalação do Produto e fazer recomendações para possíveis medidas corretivas com o objetivo de resolver a reclamação de Garantia.

A Fox ESS poderá coletar os Produtos defeituosos e substituídos, que se tornarão propriedade da Fox ESS. Depois de desmontar o Produto, o Usuário Final, o Instalador ou o beneficiário da Garantia tem a responsabilidade de armazenar o Produto de maneira profissional, de preferência na embalagem original, pronto para ser recolhido por uma empresa de transporte contratada pela Fox ESS e manter o Produto defeituoso às suas custas para permitir que a Fox ESS (ou o subcontratado da Fox ESS) o recolha. Durante a coleta do Produto e seu carregamento para transporte, o Usuário Final é responsável pelo monitoramento adequado da coleta e, em particular, do processo de carregamento, de modo que o Produto não seja danificado ou possa ser danificado durante o transporte, em particular por carregamento inadequado, que seja reconhecível pelo Usuário Final como tal.

É dever do instalador entrar em contato com a Fox ESS no caso de uma falha com as seguintes informações.

Nome do instalador:

Número do modelo do produto:

Código de falha:

Detalhes da falha:

Detalhes de contato:

A Fox ESS poderá solicitar detalhes adicionais, dependendo das condições da falha. A Fox ESS executará 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 enviar o Produto (excluindo baterias) dentro de 3 dias úteis, sujeito à disponibilidade do produto. Uma vez concluída a substituição, o Comprador ou Instalador é obrigado a providenciar o envio do produto defeituoso para a Fox ESS em um prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a partir da data de recebimento da substituição das peças sobressalentes. Se não o fizer, perderá a elegibilidade para o desconto de serviço descrito na seção 5. Exceções podem ser feitas em casos específicos para minimizar os custos logísticos, mas somente sujeitas à aprovação da Fox ESS. O comprador, seja ele um instalador ou usuário final, é responsável por manter o controle dos componentes defeituosos. Se as peças defeituosas não puderem ser devolvidas, o cliente deverá compensar a Fox ESS pela perda em um montante igual à metade do valor do Produto original, conforme mostrado na fatura de compra.

Sujeito à validade da reivindicação de Garantia, a Fox ESS se reserva o direito de fornecer um modelo de produto diferente ou mais novo, ou um produto de terceiros, se apropriado. A data de envio e entrega será acordada entre as partes quando a reclamação for confirmada e aceita. A unidade ou peça substituída manterá o Período de Garantia do Produto original. Se o Período de Garantia restante do Produto original for inferior a um (1) ano, o Período de Garantia será estendido para um (1) ano a partir da data em que a substituição for realizada. Todas as peças de reposição podem ser novas ou recondicionadas se tiverem mais de 6 meses desde a data de produção. Em caso de substituição, o Produto removido passará a ser propriedade da Fox ESS.

Os custos de remessa e os custos de liberação alfandegária devem ser tratados da seguinte forma:

Região de serviço	Países de regiões	Custo de remessa e/ou liberação alfandegária
A Região	União Europeia (Áustria, Bélgica, Bulgária, Dinamarca, Croácia, Chipre, Estônia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Países Baixos, Polônia, Portugal, Romênia, Suécia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, República Tcheca); Israel, Reino Unido, Escócia, Noruega, Suíça,	Coberto pela Fox ESS
B Região	Brasil, Territórios ultramarinos de países listados anteriormente. Bósnia e Herzegovina, países não listados	Não coberto pelo Fox ESS

Se um Produto supostamente defeituoso for devolvido à Fox ESS de acordo com esta Política, e for considerado pela Fox ESS como livre de defeitos que o qualificariam para substituição de acordo com esta Política, ou devido à responsabilidade limitada conforme declarado nas seções 5 e 6, a Fox ESS aplicará uma taxa de inspeção fixa para cada Produto e/ou buscará recuperar os custos totais do Produto de substituição.

A Fox ESS se reserva o direito de exigir que o Usuário Final pague um depósito antes do desempenho subsequente para Usuários Finais que tenham, ou tiveram, pagamentos em atraso na compra de produtos ou serviços da Fox ESS, suas subsidiárias ou distribuidores.

NOTA: QUALQUER SUBSTITUIÇÃO DE PRODUTO DEVE SER APROVADA PELA FOX ESS EM TODOS OS CASOS. QUALQUER SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO EMITIDA SEM O CONSENTIMENTO DA FOX ESS INVALIDARÁ UMA RECLAMAÇÃO ASSOCIADA.

9. Obrigações do usuário final

O Usuário Final deverá fornecer à equipe de Serviço da Fox ESS, sem custo, acesso adequado ao Local, com uma ferramenta de elevação adequada, se necessário (altura de instalação da borda superior superior a 1,80 m), e quaisquer instruções especiais para acesso ao Local. A Fox ESS não terá nenhuma responsabilidade no caso de o acesso não ser fornecido ao local, apesar do acordo prévio, e o Usuário Final poderá ser cobrado por quaisquer custos incorridos pela Fox ESS no caso de uma visita adicional ser necessária ao local devido à falta de acesso.

É responsabilidade do Usuário Final notificar a Fox ESS sobre quaisquer perigos no Local e garantir que o Local esteja livre de perigos ou obstruções, e que todas as precauções de segurança sejam seguidas no Local.

É responsabilidade do usuário final garantir o armazenamento adequado e profissional de qualquer mercadoria em ambiente seco e protegido

(As indicações para isso podem ser encontradas no Manual e na manutenção adequada de quaisquer Produtos.

Caso a raiz da falha seja confirmada como estando fora desta Garantia por um Relatório no Local, Relatório de Recuperação ou Relatório de Reparo, a Fox ESS se reserva o direito de cobrar os custos e despesas relacionados, incluindo, mas não se limitando a, visitas ao local que envolvam uma inspeção que não determine manutenção corretiva, substituição de equipamentos, instalação, materiais, custos de frete, despesas de viagem ou mão de obra da Fox ESS ou de seus agentes autorizados para o Usuário Final. A Fox ESS se reserva o direito de ajustar os preços. Em caso de ajustes ou alterações, a Fox ESS informará com antecedência.

AS OBRIGAÇÕES DA FOX ESS NOS TERMOS DESTA GARANTIA ESTÃO EXPRESSAMENTE CONDICIONADAS À QUITAÇÃO PERANTE A FOX ESS, SUAS SUBSIDIÁRIAS OU DISTRIBUIDORES OU SEUS AGENTES AUTORIZADOS (INCLUINDO ENCARGOS DE JUROS, SE HOUVER) DE TODOS OS PAGAMENTOS DEVIDOS PELOS PRODUTOS. DURANTE ESSE PERÍODO, ENQUANTO A FOX ESS NÃO TIVER RECEBIDO O PAGAMENTO DE QUALQUER QUANTIA DEVIDA PELOS PRODUTOS, DE ACORDO COM OS TERMOS DO CONTRATO SOB OS QUAIS O PRODUTO FOI VENDIDO, A FOX ESS NÃO TERÁ NENHUMA OBRIGAÇÃO NOS TERMOS DESTA GARANTIA. TAMBÉM DURANTE ESSE PERÍODO, O PERÍODO DESTA GARANTIA CONTINUARÁ A CORRER E A EXPIRAÇÃO DESTA GARANTIA NÃO SERÁ PRORROGADA MEDIANTE O PAGAMENTO DE QUAISQUER VALORES VENCIDOS OU NÃO PAGOS.

10. Proteção de dados

Para implementar essa Garantia, a Fox ESS coleta, processa e usa 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 nomeados pela Fox ESS para reparos, garantindo que essas partes tratem os dados em conformidade com a 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 a 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.

11. Custos em caso de inaplicabilidade da garantia

Se forem feitas reclamações de Garantia à Fox ESS e for determinado que as condições da Garantia não foram atendidas, todos os custos incorridos durante o processo de verificação da reclamação serão arcados pelo Usuário Final. Isso inclui, mas não se limita a, custos de mão de obra incorridos pela Fox ESS para exame do sistema ou inspeções do produto da bateria, incluindo quaisquer custos de remoção e (re)instalação de componentes.

No entanto, o Usuário Final estará isento desses custos se puder demonstrar que a reivindicação da Garantia foi válida e reconhecida com base nas circunstâncias no momento da reivindicação.

A Fox ESS se compromete a gerenciar todas as informações pessoais fornecidas pelo Usuário Final durante esse processo de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e garantirá que os dados sejam tratados de forma legal, justa e transparente.

12. Resolução de disputas

No caso de disputas relacionadas a reivindicações de Garantia, tais disputas serão encaminhadas e definitivamente resolvidas de acordo com as cláusulas da lei aplicável e os procedimentos de resolução de disputas descritos no contrato de compra ou no pedido de compra entre o Comprador e a Fox ESS. Se tal cláusula não estiver regulamentada neste documento, as disputas serão encaminhadas ao tribunal competente no país de origem do vendedor, no distrito onde o vendedor está sediado.

13. Força maior

A Fox ESS não será responsável perante o Comprador, o Usuário Final ou terceiros por qualquer falha ou atraso no cumprimento dos termos e condições de venda, incluindo esta Garantia limitada, devido a causas de força maior, guerras, motins, greves, falta de mão de obra, materiais ou capacidade adequados e suficientes, falhas técnicas ou de desempenho e qualquer evento imprevisto fora de seu controle, incluindo, entre outros, qualquer evento ou condição tecnológica ou física que não seja razoavelmente conhecido ou compreendido no momento da venda dos Produtos ou da reivindicação de Garantia.

14. Garantias não independentes

O Comprador tem o direito de fazer reivindicações de acordo com cada uma das garantias listadas acima; no entanto, se as reivindicações de Garantia surgirem de várias garantias limitadas devido a um único defeito, e a Fox ESS solucionar esse defeito conforme indicado acima, será considerado que a Fox ESS resolveu todas as reivindicações de Garantia aplicáveis decorrentes desse defeito.

15. Outras provisões

O reparo ou a substituição de Produtos ou o fornecimento de Produtos adicionais não inicia novos termos de Garantia, nem estende os termos originais desta Garantia limitada. Os produtos substituídos tornam-se propriedade da Fox ESS, que os descartará. A Fox ESS se reserva o direito de fornecer outro tipo (diferente em tamanho, cor, forma e/ou potência) se a Fox ESS descontinuar a produção dos Produtos substituídos no momento da reclamação. A Garantia limitada pode ser fornecida, a critério da Fox ESS e sujeita à disponibilidade, em diferentes idiomas como uma tradução de cortesia.

16. 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. Não obstante as disposições do Artigo 1 desta Política, 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.

Se qualquer parte, disposição ou cláusula desta Garantia limitada, ou sua aplicação a qualquer pessoa ou circunstância, for considerada inválida, nula ou inexequível, tal decisão não afetará e não deixará afetadas todas as outras partes, disposições, cláusulas ou aplicações desta Garantia limitada. Para esse fim, essas outras partes, disposições, cláusulas ou aplicações desta Garantia limitada serão consideradas separáveis.



Informações de contato

Foxess Co., Ltd
No.939 Jinhai 3rd Road, Longwan District, Wenzhou City
Zhejiang Province 214000
China
+86 (510) 68092998
service@Fox-ess.com
www.Fox-ess.com

POLÍTICA DE GARANTIA

VERSÃO 2.0 – 22nd/Jan/2025