

Política global de garantia da Fox ESS

i. Escopo da Garantia

A Fox ESS fornece a seguinte garantia limitada e estendida para inversores e controladores de carga (aqui referidos como o(s) 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:

Série S, Série E, Série F, Série T, Série G, Série H1(G2), Série H1(US), Série H3, Série H3 PRO, Série AC, Série AIO, Série K, Série U, Série V, Série VL, Série R

Importante:

Observe que esta política de garantia cobre os produtos Fox ESS conforme especificado neste documento. Quando as baterias forem fornecidas separadamente com um inversor ou carregador Fox, consulte o documento de política de garantia relevante. Essa garantia é limitada apenas a inversor/carregador Fox e não cobre nenhuma peça externa ou auxiliar. Quaisquer peças auxiliares ou dispositivos adicionais fornecidos pela Fox ESS podem ser cobertos por uma política de garantia separada.

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

Para Inversores on-grid (Série S, Série E, Série F, Série T, Série G, Série U, Série V, Série VL, Série R)

O Produto (produzido antes de 01 de abril de 2022) estará livre de defeitos de materiais e de mão de obra por um período de sessenta (60) meses a partir da data de instalação, mas não mais do que sessenta e cinco (65) meses a partir da data de fabricação do Produto (o que ocorrer primeiro).

O Produto (produzido após de 01 de abril de 2022) estará livre de defeitos de materiais e de mão de obra por um período de cento e vinte (120) meses a partir da data de instalação, mas não mais do que cento e vinte e cinco (125) meses a partir da data de fabricação do Produto (o que ocorrer primeiro).

Para Inversores híbridos (Série H1(G2), Série H1(US), Série H3, Série H3 PRO, Série AC, Série AIO, Série K)

O Produto estará livre de defeitos de materiais e de mão de obra por um período de sessenta (60) meses a partir da data de instalação, mas não mais do que sessenta e seis (66) meses a partir da data de fabricação do Produto (o que ocorrer primeiro).

A EPS-Box-TP estará livre de defeitos de materiais e mão de obra por um período de vinte e quatro (24) meses a partir da data de instalação, mas não mais do que vinte e nove (29) meses a partir da data de fabricação do Produto (o que ocorrer primeiro).

FoxPro (Garantia Estendida)

Para estender a cobertura da garantia além do período padrão de sessenta (60) meses, o Produto pode ser elegível para uma extensão de garantia (Garantia FoxPro) de 60 meses adicionais se for registrado no portal de garantia dentro de trinta e seis (36) meses a partir da data de comissionamento do Produto. Uma extensão de garantia adicional de 120 meses também está disponível para compra dentro de trinta e seis (36) meses a partir da data de comissionamento do Produto.

Pelo fato de o produto ser substituído, a garantia não expirada é transferida para o produto de substituição, aplicável tanto à garantia padrão quanto à estendida (FoxPro).

Nota: A garantia FoxPro não está disponível para a série AIO e a série EPS Box

iv. Elegibilidade para Reivindicação de Garantia

A(s) única(s) pessoa(s) qualificada(s) para solicitar a garantia sob este contato é(ão) 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;
 - Se os produtos de Fox ESS forem instalados no mesmo espaço fechado que dispositivos elétricos com riscos potenciais de segurança (como equipamentos inflamáveis, explosivos ou de alta temperatura) e houver falta de espaço de segurança e ventilação necessários, resultando em anomalias operacionais, danos estruturais ou riscos de segurança, tal instalação será considerada não compatível e anulará a garantia.
 - Instalação inadequada do(s) Produto(s) e/ou instalação realizada por um Instalador não acreditado;
 - Uso, instalação, comissionamento, inicialização ou operação inadequadas ou não compatíveis;
 - Fiação inadequada do Produto causando aquecimento ou danos ao Produto ou suas peças;
 - Uso inadequado ou mau uso 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 instalou o Produto de uma marca e/ou modelo de conectores diferentes dos fornecidos com o Produto;
 - Danos do(s) Produto(s) originados de outras partes do sistema;
 - Força maior (danos causados por tempestade, relâmpago, sobretensão, incêndio, tempestade com trovões, inundação etc.);
 - Danos ocorridos durante o transporte do(s) Produto(s);
 - Defeitos que não afetam adversamente o funcionamento adequado do(s) produto(s), por exemplo, problemas de pintura e desgaste;
 - Reparo e reinstalação não autorizados do(s) Produto(s);
 - Onde o Instalador não seguiu o processo de reivindicação de garantia e detalhado na seção 9, e/ou evidência adequada da falha e/ou teste realizado no local não foi fornecido à Fox ESS;
 - Falha em seguir os regulamentos de segurança e/ou instruções de operação em relação à operação manual do(s) Produto(s).
 - Falha em registrar o inversor da Fox ESS no portal de monitoramento da Fox ESS dentro do tempo necessário (dentro de 3 meses após a instalação), ou se registrado, mas permanecendo offline por mais de 6 meses, dificulta a análise e determinação da causa dos problemas durante o período de garantia.
 - A garantia será colocada em espera se uma atualização de firmware/software for necessária e o usuário final não fornecer acesso ao produto até que a atualização seja concluída. O acesso pode ser concedido remotamente (sem custo) ou no local. Esta exclusão de garantia se refere a problemas decorrentes de atualização pendente de firmware/software.
- Quando o pessoal autorizado da Fox ESS verifica que a reclamação é válida e que o Produto está com defeito devido a defeitos 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

É recomendável que todos os Produtos sejam registrados para que se qualifiquem sob os termos desta Política. O registro é estritamente necessário. As garantias devem ser registradas dentro de trinta e seis (36) meses da instalação, no entanto, é recomendado que sejam registradas no máximo seis (6) semanas após a instalação e comissionamento bem-sucedidos do Produto, sempre que possível. As informações necessárias no ponto de registro pelo 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 pode solicitar detalhes adicionais dependendo das condições de falha. A Fox ESS conduzirá ou providenciará testes no produto e poderá aconselhar o instalador a tirar fotos ou gravar vídeos para fins de verificação. Um formulário RMA será preenchido com as evidências e quaisquer informações adicionais solicitadas pela Fox ESS. Um número de tíquete exclusivo será atribuído ao formulário RMA para rastrear o progresso da solicitação. A Fox ESS processa a solicitação e a aprova em até 3 dias úteis (sujeito à disponibilidade do produto) e envia o produto de substituição. Assim que a substituição for concluída, o instalador deverá trabalhar com a Fox ESS para providenciar a devolução do produto defeituoso substituído em até trinta (30) dias após o recebimento da substituição.

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 Regulamento de Proteção de Dado Geral (GDPR).

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 o Usuário Final sobre seus direitos de acordo com o GDPR, 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.

Informações de contato

Nome: FOXESS CO., LTD.
Endereço: No. 939, Jinhai Third Road, Wenzhou City, Zhejiang Province, China
E-mail: service@fox-ess.com
Site: www.fox-ess.com