Globalna polityka gwarancyjna Fox ESS

i. Zakres gwarancji

Fox ESS udziela poniższej ograniczonej i przedłużonej gwarancji na falowniki i regulatory ładowania (zwane dalej Produktem/ Produktami, o ile wyraźnie nie zaznaczono inaczej) wyprodukowane/dostarczone przez Fox ESS. Fox ESS ma prawo, według własnego uznania, odmówić wymiany urządzenia w przypadku naruszenia warunków niniejszej Polityki. Niniejsza Polityka gwarancyjna Fox ESS (zwana dalej Polityką) obowiązuje we wszystkich krajach, w których produkt jest sprzedawany za pośrednictwem uznanych partnerów Fox ESS. Produkty objęte niniejszą Polityką to:

S Series, E Series, F Series, T Series, Hybrid Series, P Series, AC Series, AIO Series, K series, U series, V series, R series, P3 Plus series

Ważne:
Niniejsza polityka gwarancyjna obejmuje Produkty Fox ESS określone w niniejszym dokumencie. Jeśli baterie są dostarczane osobno wraz z falownikiem lub ładowarką Fox ESS, należy zapoznać się z odpowiednim dokumentem polityki gwarancyjnej. Niniejsza gwarancja ogranicza się wyłącznie do falowników/ładowarek Fox ESS i nie obejmuje żadnych części zewnętrznych ani pomocniczych. Części pomocnicze lub urządzenia dodatkowe dostarczane przez Fox ESS mogą być objęte odrębną polityką gwarancyjną.

Niniejsza Polityka nie stanowi gwarancji trwałości produktu ani nie obejmuje jakichkolwiek właściwości produktu.

Niniejsza Polityka ogranicza się wyłącznie do stron wymienionych w punkcie 2.

ii. Strony umowy

Niniejsza Polityka przysługuje wyłącznie pierwotnemu nabywcy produktu od Fox ESS (Nabywca), przy czym Nabywcą jest dystrybutor, sprzedawca instalacji fotowoltaicznych lub uprawniony elektryk (Instalator), który odsprzedaje produkt innej stronie, albo ta inna strona (Użytkownik końcowy), u której produkt jest zainstalowany.

iii. Okres gwarancji i przedłużenie gwarancji

Polityka zapewnia ochronę gwarancyjną w poniższym zakresie:

Gwarancja standardowa
Produkt będzie wolny od wad materiałowych i wykonawczych przez okres sześćdziesięciu (60) miesięcy od daty instalacji, nie dłużej jednak niż sześćdziesiąt pięć (65) miesięcy od daty produkcji Produktu (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej).
EPS-Box-TP będzie wolny od wad materiałowych i wykonawczych przez okres dwudziestu czterech (24) miesięcy od daty instalacji, nie dłużej jednak niż sześćdziesiąt pięć (65) miesięcy od daty produkcji Produktu (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej).

FoxPro (gwarancja przedłużona)
W celu przedłużenia ochrony gwarancyjnej poza standardowy okres sześćdziesięciu (60) miesięcy Produkt może zostać objęty przedłużeniem gwarancji (*gwarancja FoxPro*) o dodatkowe 60 miesięcy, jeśli zostanie zarejestrowany w portalu gwarancyjnym w ciągu trzydziestu sześciu (36) miesięcy od daty uruchomienia Produktu. Dodatkowe przedłużenie gwarancji o 120 miesięcy można również wykupić w ciągu trzydziestu sześciu (36) miesięcy od daty uruchomienia Produktu.

W przypadku wymiany produktu niewykorzystany okres gwarancji przechodzi na produkt zastępczy; dotyczy to zarówno gwarancji standardowej, jak i przedłużonej (*FoxPro*).

Uwaga: gwarancja FoxPro nie jest dostępna dla serii AIO i serii EPS Box.

iv. Uprawnienia do zgłaszania roszczeń

Jedynymi osobami uprawnionymi do zgłaszania roszczeń gwarancyjnych na podstawie niniejszej umowy są Instalator oraz autoryzowany personel Fox ESS. Jeśli Instalator znajduje się w zarządzie przymusowym lub jest niewypłacalny albo jeśli instalacja znajduje się w odległym miejscu, Użytkownik końcowy/Instalator może, według własnego uznania i na własny koszt, wyznaczyć lokalnego Instalatora do pełnienia funkcji pierwotnego Instalatora.

v. Ograniczona odpowiedzialność

W przypadku szkód związanych z wymienionymi poniżej przyczynami roszczenia gwarancyjne nie będą uznawane ani

przyjmowane. Roszczenia dotyczące wad spowodowanych następującymi czynnikami nie są objęte zobowiązaniami gwarancyjnymi Fox ESS:

- niewystarczająca wentylacja i cyrkulacja powietrza, skutkująca ograniczonym chłodzeniem i naturalnym przepływem powietrza;
- jeśli produkty Fox ESS zostały zainstalowane w tej samej zamkniętej przestrzeni co urządzenia elektryczne stwarzające potencjalne zagrożenie (np. urządzenia łatwopalne, wybuchowe lub pracujące w wysokiej temperaturze) i brak jest niezbędnych odstępów bezpieczeństwa oraz wentylacji, co prowadzi do nieprawidłowej pracy, uszkodzeń konstrukcyjnych lub zagrożeń bezpieczeństwa – taka instalacja zostanie uznana za niezgodną z wymaganiami i spowoduje utratę gwarancji;
- nieprawidłowa instalacja Produktu/Produktów i/lub instalacja wykonana przez nieuprawnionego Instalatora;
- nieprawidłowe lub niezgodne z wymaganiami użytkowanie, instalacja, uruchomienie, rozruch lub eksploatacja;
- nieprawidłowe okablowanie Produktu powodujące powstanie łuku elektrycznego lub uszkodzenie Produktu bądź jego części;
- niewłaściwe użytkowanie lub nadużycie Produktu/Produktów przez Instalatora lub Użytkownika końcowego, np. uszkodzenia wskutek upuszczenia Produktu podczas instalacji;
- użycie niewłaściwych złączy, np. gdy Instalator zainstalował Produkt ze złączami innej marki i/lub innego modelu niż dostarczone z Produktem;
- uszkodzenia Produktu/Produktów wynikające z innych części systemu;
- siła wyższa (szkody burzowe, uderzenie pioruna, przepięcie, pożar, burza z wyładowaniami, powódź itp.);
- uszkodzenia powstałe podczas transportu Produktu/Produktów;
- wady, które nie wpływają negatywnie na prawidłowe działanie produktu/produktów, np. kwestie estetyczne, normalne zużycie;
- nieautoryzowana naprawa i ponowna instalacja Produktu/Produktów;
- nieprzestrzeganie przez Instalatora procedury zgłaszania roszczeń gwarancyjnych opisanej w punkcie 9 i/lub niedostarczenie do Fox ESS odpowiednich dowodów usterki i/lub wyników testów przeprowadzonych na miejscu;
- nieprzestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i/lub instrukcji obsługi zawartych w podręczniku Produktu/Produktów;
- niezarejestrowanie falownika Fox ESS w portalu monitorującym Fox ESS w wymaganym terminie (w ciągu 3 miesięcy od instalacji) lub pozostawanie zarejestrowanego falownika w trybie offline dłużej niż 6 miesięcy, co utrudnia analizę i ustalenie przyczyny problemów w okresie gwarancji;
- gwarancja zostanie zawieszona, jeśli wymagana jest aktualizacja oprogramowania układowego/oprogramowania, a użytkownik końcowy nie zapewni dostępu do produktu do czasu zakończenia aktualizacji. Dostęp może zostać udzielony zdalnie (bezpłatnie) lub na miejscu. Wyłączenie to dotyczy problemów wynikających z oczekującej aktualizacji oprogramowania układowego/oprogramowania.

Jeśli autoryzowany personel Fox ESS potwierdzi, że roszczenie jest zasadne, a Produkt jest wadliwy z powodu wad materiałowych lub wykonawczych, Fox ESS według własnego uznania:

- naprawi produkt na miejscu lub w wyznaczonym biurze bądź centrum serwisowym Fox ESS;
- dostarczy najbardziej zbliżony Produkt z aktualnej oferty w celu wymiany wadliwego lub uszkodzonego Produktu.

Produkt(y) zastępczy(e) mogą różnić się specyfikacją i rozmiarem w granicach uznanych przez Fox ESS za rozsądne. Fox ESS może wymieniać części na części odnowione.

vi. Wyłączenia

Niniejsza Polityka nie obejmuje żadnych komponentów, które nie zostały pierwotnie dostarczone przez Fox ESS jako część systemu. Wyłączenie to dotyczy również komponentów systemu nabytych samodzielnie przez Użytkownika końcowego lub Instalatora, nawet jeśli pochodzą od tego samego producenta i/lub są tym samym modelem co komponenty dostarczone przez Fox ESS.

vii. Rejestracja

Zaleca się rejestrację wszystkich Produktów, aby kwalifikowały się one do objęcia warunkami niniejszej Polityki. Rejestracja jest ściśle wymagana. Gwarancje należy zarejestrować w ciągu trzydziestu sześciu (36) miesięcy od instalacji, zaleca się jednak, aby w miarę możliwości rejestracja nastąpiła nie później niż sześć (6) tygodni po pomyślnej instalacji i uruchomieniu Produktu. Przy rejestracji za pośrednictwem strony internetowej Fox ESS wymagane są następujące informacje:

1. model produktu
2. numer seryjny produktu
3. data instalacji

4. nazwa klienta
5. kod pocztowy instalacji
6. pełny adres instalacji
7. nazwa firmy instalacyjnej

viii. Procedura zgłaszania roszczeń gwarancyjnych

W przypadku usterki Instalator ma obowiązek skontaktować się z Fox ESS, podając następujące informacje:

Nazwa Instalatora:	
Model produktu:	
Kod błędu:	
Opis usterki:	
Dane kontaktowe:	

W zależności od charakteru usterki Fox ESS może zażądać dodatkowych informacji. Fox ESS przeprowadzi lub zorganizuje testy produktu i może poprosić instalatora o wykonanie zdjęć lub nagrań wideo w celu weryfikacji. Należy wypełnić formularz RMA wraz z dowodami i wszelkimi dodatkowymi informacjami, o które poprosi Fox ESS. Formularzowi RMA zostanie nadany unikalny numer zgłoszenia, umożliwiający śledzenie postępu sprawy. Fox ESS rozpatrzy i potwierdzi zgłoszenie oraz, w stosownych przypadkach, wyśle produkt zastępczy w ciągu 3 dni roboczych od potwierdzenia (w zależności od dostępności produktu). Po zakończeniu wymiany instalator jest zobowiązany do współpracy z Fox ESS przy organizacji zwrotu wadliwego produktu w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych od otrzymania produktu zastępczego.

Jeśli rzekomo wadliwy Produkt zostanie zwrócony do Fox ESS na podstawie niniejszej Polityki, a Fox ESS stwierdzi, że nie ma on wad kwalifikujących go do wymiany w ramach niniejszej polityki, lub z powodu ograniczonej odpowiedzialności określonej w punkcie 6, Fox ESS naliczy zryczałtowaną opłatę za inspekcję każdego Produktu i/lub będzie dochodzić zwrotu pełnych kosztów Produktu zastępczego.

Uwaga: każda wymiana Produktu wymaga we wszystkich przypadkach zatwierdzenia przez Fox ESS. Każda wymiana Produktu dokonana bez zgody Fox ESS spowoduje unieważnienie powiązanego roszczenia.

ix. Ochrona danych

W celu realizacji niniejszej gwarancji Fox ESS gromadzi, przetwarza i wykorzystuje dane przekazane przez klienta oraz system chmurowy podczas rejestracji, zgodnie z opisem w punkcie 2. Zebrane dane będą wykorzystywane wyłącznie do celów obsługi gwarancji i ewentualnych napraw. W razie potrzeby Fox ESS może przekazać te dane zewnętrznej firmie elektrycznej lub innym podmiotom wyznaczonym przez Fox ESS do wykonania napraw, zapewniając, że podmioty te przetwarzają dane zgodnie z Ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO).

Ponadto Fox ESS gromadzi dane dotyczące pracy i stanu systemu za pośrednictwem połączenia online w celu monitorowania wydajności i zapewnienia bezpieczeństwa. Dane te będą przetwarzane z poszanowaniem prywatności Użytkownika końcowego i wykorzystywane wyłącznie we wskazanych celach. Nabywca jest zobowiązany poinformować Użytkownika końcowego o jego prawach wynikających z RODO, w tym o prawie dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia oraz sprzeciwu wobec przetwarzania. Fox ESS zobowiązuje się zapewnić zgodność wszystkich procedur przetwarzania danych z obowiązującymi przepisami.

x. Dodatkowe prawa wynikające z przepisów

Oprócz gwarancji udzielanej przez Fox ESS użytkownikowi końcowemu/Instalatorowi przysługują ustawowe prawa, które nie są ograniczone ani zastąpione niniejszą gwarancją. Produkty dostarczane przez Fox ESS są objęte gwarancjami, których nie można wyłączyć na mocy przepisów o ochronie konsumentów obowiązujących w kraju/na terytorium, w którym produkt został zainstalowany.

Dane kontaktowe

Nazwa: FOXESS CO., LTD.
Adres: No. 939, Jinhai Third Road, New Airport Industry Area, Longwan District, Wenzhou City, Zhejiang Province, Chiny
service@fox-ess.com
www.fox-ess.com