Globalna polityka gwarancyjna firmy Fox ESS

i. Zakres gwarancji

Firma Fox udziela opisanej poniżej ograniczonej gwarancji oraz gwarancji przedłużonej na falowniki i kontrolery ładowania (zwane dalej „Produktem" lub „Produktami", chyba że wyraźnie określono inaczej) wyprodukowane lub dostarczone przez firmę Fox. W przypadku naruszenia warunków Polityki Fox ma prawo, według własnego uznania, odmówić wymiany urządzenia. Niniejsza Polityka gwarancyjna firmy Fox (zwana dalej „Polityką") ma zastosowanie we wszystkich krajach, w których Produkt jest sprzedawany za pośrednictwem autoryzowanych partnerów firmy Fox. Polityką objęte są następujące Produkty:

Seria S, Seria E, Seria F, Seria T, Seria Hybrid, Seria AC, Seria AIO, Seria K, Seria V, Seria U, Seria R

Ważne:

Niniejsza gwarancja dotyczy Produktów Fox opisanych w niniejszym dokumencie. Jeżeli akumulatory są dostarczane oddzielnie od falownika lub ładowarki Fox, należy zapoznać się z właściwymi dla nich warunkami gwarancji. Niniejsza gwarancja ogranicza się wyłącznie do falowników i ładowarek Fox i nie obejmuje żadnych części zewnętrznych ani urządzeń dodatkowych. Dodatkowe części lub wyposażenie dostarczone przez firmę Fox mogą być objęte odrębnym oświadczeniem gwarancyjnym.

Niniejsze warunki gwarancji nie stanowią gwarancji trwałości Produktu ani gwarancji jakichkolwiek jego właściwości. Mają one zastosowanie wyłącznie do stron wskazanych w sekcji ii.

ii. Umawiające się strony

Niniejsza Polityka jest przeznaczona wyłącznie dla pierwotnego nabywcy Produktu od firmy Fox („Nabywca") – w przypadku gdy Nabywca jest dystrybutorem, sprzedawcą produktów fotowoltaicznych lub akredytowanym elektrykiem („Instalator"), który dostarcza Produkt innej stronie – albo dla tej innej strony („Użytkownik końcowy"), u której Produkt jest zainstalowany.

iii. Okres gwarancji i przedłużenie gwarancji

Polityka zapewnia ochronę gwarancyjną na zasadach opisanych poniżej.

Gwarancja standardowa

Produkt będzie wolny od wad materiałowych i wykonawczych przez okres sześćdziesięciu (60) miesięcy od daty instalacji, jednak nie dłużej 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, jednak nie dłużej niż dwadzieścia dziewięć (29) miesięcy od daty produkcji Produktu (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej).

FoxPro (gwarancja przedłużona)

Standardowy okres gwarancji wynoszący sześćdziesiąt (60) miesięcy można przedłużyć o dodatkowe 60 miesięcy („Gwarancja FoxPro"), pod warunkiem że Produkt zostanie zarejestrowany w portalu gwarancyjnym w ciągu trzydziestu sześciu (36) miesięcy od daty uruchomienia. Istnieje także możliwość zakupu dodatkowego przedłużenia gwarancji o 120 miesięcy w ciągu trzydziestu sześciu (36) miesięcy od daty uruchomienia Produktu.

W przypadku wymiany Produktu pozostały okres gwarancji przechodzi na Produkt zamienny; dotyczy to zarówno gwarancji standardowej, jak i przedłużonej (FoxPro).

Uwaga: Gwarancja FoxPro nie jest dostępna dla serii AIO oraz EPS Box.

iv. Uprawnienia do zgłaszania roszczeń

Jedynymi podmiotami uprawnionymi do zgłaszania roszczeń gwarancyjnych na podstawie niniejszej Polityki są Instalator oraz autoryzowany personel firmy Fox. Jeżeli Instalator znalazł się w stanie upadłości lub ogłosił niewypłacalność albo jeżeli instalacja znajduje się w odległej lokalizacji, Użytkownik końcowy lub Instalator może według własnego uznania i na własny koszt wyznaczyć Instalatora lokalnego, który przejmie obowiązki pierwotnego Instalatora.

v. Ograniczenie odpowiedzialności

Roszczenia gwarancyjne nie będą uwzględniane w przypadku szkód wynikających z przyczyn wymienionych poniżej. Zobowiązania gwarancyjne firmy Fox nie obejmują wad spowodowanych następującymi czynnikami:

- nieodpowiednia wentylacja i cyrkulacja powietrza, skutkująca ograniczonym chłodzeniem i utrudnionym naturalnym przepływem powietrza;

- instalacja Produktów Fox ESS w tej samej zamkniętej przestrzeni co urządzenia elektryczne stwarzające potencjalne zagrożenie bezpieczeństwa (np. urządzenia łatwopalne, wybuchowe lub pracujące w wysokiej temperaturze) bez zachowania wymaganych odstępów bezpieczeństwa i wentylacji, skutkująca nieprawidłowym działaniem, uszkodzeniami konstrukcyjnymi lub zagrożeniem bezpieczeństwa – taka instalacja zostanie uznana za niezgodną z przepisami i powoduje utratę gwarancji;
- nieprawidłowa instalacja Produktu(ów) i/lub instalacja wykonana przez nieakredytowanego Instalatora;
- niewłaściwe lub niezgodne z przeznaczeniem użytkowanie, instalacja, uruchomienie lub obsługa;
- nieprawidłowe okablowanie Produktu powodujące wygięcie lub uszkodzenie Produktu albo jego części;
- niewłaściwe użytkowanie Produktu(ów) przez Instalatora lub Użytkownika końcowego, np. uszkodzenia powstałe w wyniku upuszczenia Produktu podczas montażu;
- użycie niewłaściwych złączy, np. gdy Instalator zamontował Produkt ze złączami innej marki i/lub innego modelu niż dostarczone z Produktem;
- uszkodzenie Produktu(ów) spowodowane przez inne elementy systemu;
- siła wyższa (szkody spowodowane burzą, uderzeniem pioruna, przepięciem, pożarem, powodzią itp.);
- uszkodzenia powstałe podczas transportu Produktu(ów);
- wady, które nie wpływają negatywnie na prawidłowe funkcjonowanie Produktu(ów), np. wady kosmetyczne lub zużycie eksploatacyjne;
- nieautoryzowana naprawa i ponowna instalacja Produktu(ów);
- niezastosowanie się przez Instalatora do procedury zgłaszania roszczeń gwarancyjnych opisanej w sekcji viii i/lub niedostarczenie firmie Fox odpowiednich dowodów na istnienie usterki i/lub wyników testu przeprowadzonego na miejscu;
- nieprzestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i/lub zaleceń zawartych w instrukcji obsługi Produktu(ów);
- brak rejestracji falownika Fox ESS w portalu monitoringu Fox ESS w wymaganym terminie (w ciągu 3 miesięcy od instalacji) lub – w przypadku urządzenia zarejestrowanego – pozostawanie w trybie offline przez ponad 6 miesięcy, co utrudnia analizę i ustalenie przyczyny problemów w okresie gwarancyjnym.

Gwarancja zostanie zawieszona, jeżeli konieczna będzie aktualizacja oprogramowania (w tym oprogramowania sprzętowego), a Użytkownik końcowy nie zapewni dostępu do Produktu – do czasu zakończenia aktualizacji. Dostęp może zostać zapewniony zdalnie (bezpłatnie) lub na miejscu. Niniejsze wyłączenie dotyczy problemów wynikających z niewykonanej aktualizacji oprogramowania.

Jeżeli upoważniony personel Fox potwierdzi, że roszczenie jest uzasadnione, a Produkt jest wadliwy z powodu wad materiałowych i wykonawczych, Fox według własnego uznania:

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

Produkt zastępczy może różnić się specyfikacją i wymiarami w zakresie uznanym przez Fox za uzasadniony. Firma Fox może wymieniać części na części regenerowane.

vi. Wyłączenia

Niniejsza Polityka nie obejmuje żadnych komponentów, które nie zostały pierwotnie dostarczone przez firmę Fox jako część systemu. Wyłączenie to dotyczy również komponentów systemu pozyskanych niezależnie przez Użytkownika końcowego lub Instalatora, nawet jeśli są one tej samej marki i/lub tego samego modelu co komponenty dostarczone przez Fox.

vii. Rejestracja

Zaleca się zarejestrowanie wszystkich Produktów, aby były objęte niniejszą Polityką. Rejestracja jest bezwzględnie wymagana. Gwarancję należy zarejestrować w ciągu trzydziestu sześciu (36) miesięcy od instalacji, zaleca się jednak, aby w miarę możliwości zrobić to nie później niż sześć (6) tygodni po pomyślnej instalacji i uruchomieniu Produktu. Podczas rejestracji na stronie internetowej Fox wymagane są następujące informacje:

1. model Produktu
2. numer seryjny Produktu
3. data instalacji
4. imię i nazwisko lub nazwa klienta
5. kod pocztowy miejsca instalacji
6. pełny adres instalacji
7. nazwa firmy instalacyjnej

viii. Procedura zgłaszania roszczeń gwarancyjnych

Obowiązkiem Instalatora jest skontaktowanie się z firmą Fox w razie wystąpienia usterki i podanie następujących informacji:

- nazwa Instalatora
- numer modelu Produktu
- kod błędu (Fault Code)
- 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 na potrzeby weryfikacji. Należy wypełnić formularz RMA, dołączając dowody i wszelkie dodatkowe informacje wymagane przez Fox ESS. Formularzowi RMA zostanie nadany unikalny numer zgłoszenia, umożliwiający śledzenie postępu jego realizacji. Fox ESS zweryfikuje i potwierdzi zgłoszenie oraz, jeśli ma to zastosowanie, wyśle Produkt zamienny w ciągu 3 dni roboczych od potwierdzenia (w zależności od dostępności Produktu). Po zakończeniu wymiany Instalator ma obowiązek współpracować z Fox ESS przy organizacji zwrotu wadliwego Produktu w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych od otrzymania Produktu zamiennego.

Jeżeli rzekomo wadliwy Produkt zostanie zwrócony do Fox zgodnie z niniejszą Polityką i okaże się, że jest on wolny od wad kwalifikujących go do wymiany na podstawie niniejszej Polityki albo że zachodzi ograniczenie odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami sekcji v, Fox naliczy zryczałtowaną opłatę za sprawdzenie każdego Produktu i/lub będzie dochodzić zwrotu pełnych kosztów wymienionego Produktu.

Uwaga: Każda wymiana Produktu musi zostać zatwierdzona przez firmę Fox. Wymiana Produktu dokonana bez zgody Fox powoduje unieważnienie związanego z nią roszczenia.

ix. Ochrona danych

W celu realizacji niniejszej gwarancji Fox ESS gromadzi, przetwarza i wykorzystuje dane przekazane przez klienta oraz zapisane w chmurze podczas rejestracji, o której mowa w sekcji vii. Zebrane dane będą wykorzystywane wyłącznie do celów obsługi gwarancji i ewentualnych napraw. W razie potrzeby Fox ESS może przekazać te dane zewnętrznej firmie elektroinstalacyjnej lub innym podmiotom wyznaczonym przez Fox ESS do wykonania napraw. Podmioty te przetwarzają dane zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO).

Ponadto Fox ESS gromadzi za pośrednictwem połączenia internetowego dane o działaniu i stanie systemu w celu monitorowania jego wydajności i zapewnienia bezpieczeństwa. Dane te są przetwarzane z poszanowaniem prywatności Użytkownika końcowego i wykorzystywane wyłącznie do wskazanych celów. Nabywca ma obowiązek poinformować Użytkownika końcowego o prawach przysługujących mu na mocy RODO, w tym o prawie dostępu do danych, ich sprostowania i usunięcia oraz o prawie sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Fox ESS zobowiązuje się zapewnić zgodność wszystkich procedur przetwarzania danych z obowiązującymi przepisami.

x. Dalsze prawa

Niezależnie od gwarancji udzielonej przez firmę Fox Użytkownikowi końcowemu lub Instalatorowi przysługują prawa ustawowe, których niniejsza gwarancja nie ogranicza ani nie zastępuje. Produkty dostarczane przez firmę Fox są objęte gwarancjami, których nie można wyłączyć na mocy przepisów o ochronie konsumentów obowiązujących w kraju lub na terytorium, na którym Produkt jest zainstalowany.

Informacje kontaktowe

Nazwa: FOXESS CO., LTD.

Adres: nr 939, Jinhai Third Road, nowy obszar przemysłowy lotniska, dystrykt Longwan, miasto Wenzhou, prowincja Zhejiang, Chiny

E-mail: serwis@fox-ess.com

Strona internetowa: www.fox-ess.com