

Fox ESS Politique de Garantie Modiale

i. Portée de la Garantie

Fox ESS offre la garantie limitée et étendue suivante pour les onduleurs et les contrôleurs de charge (désignés ci-après comme les Produits, sauf indication contraire explicite) produits/fournis par Fox ESS. Fox ESS se réserve le droit, à sa propre discrétion, de refuser le remplacement de l'appareil si les termes et conditions de la politique sont violés. Cette politique de garantie Fox ESS (désignée ci-après comme la Politique) s'applique dans tous les pays où le produit est vendu par les partenaires reconnus de Fox ESS. Les produits inclus dans cette Politique sont :

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

Important :

Veillez noter que cette politique de garantie couvre uniquement les produits Fox ESS tels que spécifiés ici. Lorsque des batteries sont fournies séparément avec un onduleur ou un chargeur Fox ESS, veuillez vous référer au document de politique de garantie pertinent. Cette garantie est limitée uniquement à la gamme d'onduleurs/chargeurs Fox ESS et ne couvre pas les pièces externes ou accessoires. Tout accessoire ou dispositif supplémentaire fourni par Fox ESS peut être couvert par une politique de garantie distincte.

Cette politique ne doit pas être considérée comme une garantie de durabilité du produit et n'inclut pas la capacité du produit.

Cette politique est limitée uniquement aux parties listées dans la section 2.

Parties Contractantes

Cette politique est fournie uniquement à l'acheteur original du produit auprès de Fox ESS (l'Acheteur), lorsque l'Acheteur est un distributeur, un détaillant solaire ou un électricien accrédité (Installateur), qui fournit le produit à une autre partie, ou à cette autre partie (l'Utilisateur Final) lorsque le produit est installé.

i. Période de Garantie et Extension de Garantie

La présente politique offre une couverture de garantie comme indiqué ci-dessous :

Garantie Standard

Le produit sera exempt de défauts de matériaux et de fabrication pendant une période de soixante (60) mois à compter de la date d'installation, mais pas plus de soixante-cinq (65) mois à compter de la date de fabrication du produit (selon la première éventualité). Le produit EPS-Box-TP sera exempt de défauts de matériaux et de fabrication pendant une période de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'installation, mais pas plus de soixante-cinq (65) mois à compter de la date de fabrication du produit (selon la première éventualité).

Fox ESS Pro (Garantie Étendue)

Pour prolonger la couverture de garantie au-delà de la période standard de soixante (60) mois, le produit peut être éligible à une extension de garantie (Garantie Fox ESS Pro) de 60 mois supplémentaires si l'enregistrement est effectué sur le portail de garantie dans les trente-six (36) mois suivant la date de mise en service du produit. Une extension de garantie supplémentaire de 120 mois est également disponible à l'achat dans les trente-six (36) mois suivant la date de mise en service du produit.

En cas de remplacement du produit, la garantie non expirée est transférée au produit de remplacement, applicable à la fois à la garantie standard et à la garantie étendue (Fox ESS Pro).

Note : La garantie Fox ESS Pro n'est pas disponible pour les séries AIO et EPS Box.

ii. Éligibilité à la Réclamation de Garantie

Les seules personnes éligibles pour faire une réclamation au titre de cette garantie sont l'Installateur et le personnel autorisé par Fox ESS. Si l'Installateur entre en administration ou en insolvabilité, ou si le site est situé dans une zone éloignée, l'Utilisateur Final/Installateur, à sa discrétion et à ses frais, peut désigner un Installateur Local pour accomplir les fonctions de l'Installateur d'origine.

iii. Responsabilité Limitée

En cas de dommages liés aux causes énumérées ci-dessous, aucune réclamation de garantie ne sera reconnue ou acceptée. Les

réclamations liées à des défauts causés par les facteurs suivants ne sont pas couvertes par les obligations de garantie de Fox ESS :

- Ventilation et circulation insuffisantes entraînant une réduction du refroidissement et de la circulation naturelle de l'air ;
- si les produits Fox ESS sont installés dans un espace fermé partagé avec des dispositifs électriques présentant des risques pour la sécurité (tels que des équipements inflammables, explosifs ou à haute température), et en l'absence de l'espace de sécurité et de la ventilation adéquats, entraînant des dysfonctionnements, des dommages structurels ou des risques pour la sécurité, cette installation sera considérée comme non conforme et annulerait la garantie.
- Installation incorrecte du/des Produits et/ou installation réalisée par un Installateur non accrédité ;
- Utilisation, installation, mise en service, démarrage ou opération incorrects ou non conformes ;
- Câblage incorrect du Produit, entraînant des arcs électriques ou des dommages au Produit ou à ses pièces ;
- Utilisation incorrecte ou mauvaise utilisation du/des Produits par l'Installateur ou l'Utilisateur Final, par exemple des dommages résultant de la chute du Produit pendant l'installation ;
- Utilisation de connecteurs inappropriés, par exemple lorsque l'Installateur a installé le Produit avec des connecteurs d'autres marques et/ou modèles que ceux fournis avec le Produit ;
- Dommages au(x) Produit(s) provenant d'autres parties du système ;
- Force majeure (dommages dus à une tempête, un coup de foudre, une surtension, un incendie, un orage, des inondations, etc.) ;
- Dommages survenus lors du transport du/des Produit(s) ;
- Défauts n'affectant pas le bon fonctionnement du/des Produit(s), par exemple des problèmes esthétiques, l'usure normale ;
- Réparation non autorisée et réinstallation du/des Produit(s) ;
- Lorsque l'Installateur n'a pas suivi le processus de réclamation de garantie détaillé à la section 9, et/ou aucune preuve appropriée du défaut et/ou tests effectués sur le site n'a été fournie à Fox ESS ;
- Non-respect des réglementations de sécurité et/ou des instructions d'exploitation concernant le manuel d'utilisation du/des Produit(s) ;
- Non-enregistrement de l'onduleur Fox ESS dans le portail de surveillance Fox ESS dans le délai requis (dans les 3 mois suivant l'installation), ou s'il est enregistré mais reste hors ligne pendant plus de 6 mois, ce qui rend difficile l'analyse et la détermination de la cause des problèmes pendant la période de garantie ;
- La garantie sera suspendue si une mise à jour du firmware/logiciel est nécessaire et que l'utilisateur final ne fournit pas l'accès au produit jusqu'à ce que la mise à jour soit terminée. L'accès peut être fourni à distance (sans frais) ou sur site. Cette exclusion de garantie concerne les problèmes résultant de la mise à jour du firmware/logiciel en attente.

Lorsque le personnel autorisé de Fox ESS vérifie que la réclamation est valide et que le produit est défectueux en raison de vices de matériaux et de fabrication, Fox ESS, à sa discrétion, pourra :

- Réparer le produit sur site ou dans un bureau ou centre de service désigné par Fox ESS ;
- Fournir le produit le plus proche dans sa gamme actuelle pour remplacer le produit défectueux ou endommagé.

Le(s) produit(s) de remplacement peuvent différer en termes de spécifications et de taille dans des limites jugées raisonnables par Fox ESS. Fox ESS peut remplacer des pièces par des pièces reconditionnées.

iv. Exclusions

Cette politique ne couvre pas les composants qui n'ont pas été fournis à l'origine par Fox ESS dans le cadre du système. Cette exclusion s'applique également aux composants du système achetés de manière indépendante par l'Utilisateur final ou l'Installateur, même s'ils proviennent du même fabricant et/ou modèle que ceux fournis par Fox ESS.

v. Enregistrement

Il est recommandé que tous les produits soient enregistrés afin qu'ils soient éligibles aux termes de cette politique. L'enregistrement est obligatoire. Les garanties doivent être enregistrées dans un délai de trente-six (36) mois suivant l'installation, cependant, il est recommandé de les enregistrer dans les six (6) semaines suivant l'installation et la mise en service réussie du produit, dans la mesure du possible. Les informations requises au moment de l'enregistrement via le site web de Fox ESS sont les suivantes :

1. Modèle du produit
2. Numéro de série du produit
3. Date d'installation
4. Nom du client
5. Code postal de l'installation
6. Adresse complète de l'installation
7. Nom de l'entreprise d'installation

vi. Processus de Réclamation de Garantie

Il incombe à l'Installateur de contacter Fox ESS en cas de défaillance, en fournissant les informations suivantes :

Nom de l'Installateur :
Numéro du Modèle du Produit :
Code de Défaillance :
Détails de la Défaillance :
Coordonnées :

Fox ESS peut demander des détails supplémentaires en fonction de la nature de la défaillance. Fox ESS effectuera ou organisera des tests sur le produit et pourra conseiller à l'installateur de prendre des photos ou d'enregistrer des vidéos à des fins de vérification. Un formulaire RMA doit être complété avec les preuves et toute information supplémentaire demandée par Fox ESS. Un numéro de ticket unique sera attribué au formulaire RMA pour suivre l'avancement de la demande. Fox ESS examinera et confirmera la demande et, le cas échéant, expédiera le produit de remplacement dans les 3 jours ouvrables suivant la confirmation (sous réserve de la disponibilité du produit). Une fois le remplacement effectué, l'installateur devra travailler avec Fox ESS pour organiser le retour du produit défectueux dans les trente (30) jours calendaires suivant la réception du produit de remplacement.

Si un produit prétendument défectueux est retourné à Fox ESS conformément à cette politique, et que Fox ESS détermine qu'il est exempt de défauts justifiant un remplacement en vertu de cette politique, ou en raison de la responsabilité limitée mentionnée à la section 6, Fox ESS appliquera des frais d'inspection forfaitaires pour chaque produit et/ou cherchera à récupérer les coûts complets du produit de remplacement.

Note : Tout remplacement de produit doit être approuvé par Fox ESS dans tous les cas. Tout remplacement effectué sans le consentement de Fox ESS invalidera la réclamation associée.

vii. Protection des données

Afin de mettre en œuvre cette garantie, Fox ESS collecte, traite et utilise les données fournies par le client et le système cloud lors de l'enregistrement, comme décrit au point 2. Les données collectées seront utilisées exclusivement à des fins de gestion de la garantie et d'interventions de réparation. Si nécessaire, Fox ESS peut transférer ces données à une entreprise électrique tierce ou à d'autres agents désignés par Fox ESS pour les réparations, en veillant à ce que ces parties traitent les données conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

De plus, Fox ESS collecte des données sur le fonctionnement du système et ses conditions via la connexion en ligne afin de surveiller les performances et d'assurer la sécurité. Ces données seront traitées de manière à protéger la vie privée de l'utilisateur final et ne seront utilisées qu'aux fins mentionnées. L'acheteur est tenu d'informer l'utilisateur final de ses droits en vertu du RGPD, notamment l'accès, la rectification, la suppression et l'opposition au traitement des données. Fox ESS s'engage à garantir que toutes les procédures de traitement des données respectent la réglementation en vigueur.

ix. Droits Supplémentaires en vertu de la Loi

En plus de la garantie fournie par Fox ESS, l'utilisateur final/l'installateur bénéficie de droits légaux qui ne seront ni limités ni remplacés par cette garantie. Les produits fournis par Fox ESS sont accompagnés de garanties qui ne peuvent pas être exclues en vertu des lois sur la consommation dans le pays/territoire où le produit est installé.

Informations de Contact

Nom : FOXESS CO., LTD.

Adresse : No. 939, Jinhai Third Road, New Airport Industry Area, Longwan District, Wenzhou City, Zhejiang Province, China

Email : service@fox-ess.com

Site Web : www.fox-ess.com