Política Global de Garantía de Fox ESS

i. Alcance de la Garantía

Fox ESS proporciona la siguiente garantía limitada y extendida para inversores y controladores de carga (en adelante, denominados Productos, salvo que se indique explícitamente lo contrario) fabricados/proporcionados por Fox ESS. Fox ESS, a su entera discreción, tiene derecho a rechazar el reemplazo del dispositivo si se incumplen los términos y condiciones de esta Política. Esta Política de Garantía de Fox ESS (en adelante, la Política) es aplicable en todos los países donde el producto se vende a través de socios reconocidos de Fox ESS. Los productos incluidos en esta Política son:

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

Importante:

Tenga en cuenta que esta política de garantía cubre los productos de Fox ESS especificados aquí. Cuando se suministren baterías por separado con un inversor o cargador Fox ESS, consulte el documento de política de garantía correspondiente. Esta garantía se limita únicamente a la gama de inversores/cargadores Fox ESS y no cubre piezas externas o auxiliares. Cualquier pieza auxiliar o dispositivo adicional suministrado por Fox ESS puede estar cubierto por una política de garantía separada.

Esta Política no debe considerarse como una garantía de durabilidad del producto ni incluye ninguna habilidad del producto.

Esta Política se limita únicamente a las partes enumeradas según la sección 2.

ii. Partes Contratantes

Esta Política se proporciona únicamente al comprador original del producto de Fox ESS (el Comprador), cuando el Comprador es un distribuidor, minorista de energía solar o un electricista acreditado (Instalador), que suministra el producto a otra parte, o a esa otra parte (Usuario Final) donde el producto está instalado.

iii. Período de Garantía y Extensión de Garantía

La Política proporciona cobertura de garantía como se detalla a continuación:

Garantía Estándar

El período de garantía estándar será de diez (10) años a partir de la fecha en que el Producto se conecte por primera vez a la plataforma FoxCloud. No será necesario realizar ningún registro adicional de garantía.

Si el Producto no se conecta a la plataforma FoxCloud, el período de garantía comenzará seis (6) meses después de la fecha de fabricación.

En el caso de Productos que no estén conectados a FoxCloud, el instalador deberá proporcionar información sobre su operación y mantenimiento cada seis (6) meses para garantizar su uso seguro. Fox ESS quedará exenta de responsabilidad de garantía por los daños derivados de condiciones de uso que no puedan verificarse por falta de dicha información.

iv. Condiciones de la garantía de rendimiento (solo para la EVO series)

Fox ESS garantiza y declara que el Producto retiene al menos el 70% de la Energía Nominal durante 10 años después de la fecha de la instalación inicial o para un Rendimiento de Energía mínimo según la tabla a continuación (lo que ocurra primero) cuando el sistema de baterías se opera bajo un uso normal de acuerdo con las especificaciones descritas en el manual del Producto.

El término "Energía Nominal" en el presente documento se refiere a la capacidad nominal inicial de los Productos, tal como se imprime en la etiqueta de los mismos. La condición previa para la validez de la Garantía de Rendimiento de 10 años será la siguiente:

- La temperatura ambiente durante el funcionamiento de los Productos no deberá descender por debajo de -20 °C (-13 °F) ni superar los 55 °C (131 °F).
- El flujo de energía para EVO 10-5-H,EVO 10-6-H, EVO 10-7-H, EVO 10-8-H, EVO 10-9-H, EVO 10-10-H (10) año en la tabla a continuación:

Producto	Energía nominal	Rendimiento energético
EVO 10-5-H, EVO 10-6-H, EVO 10-7-H, EVO 10-8-H, EVO 10-9-H, EVO 10-10-H	10.24kWh	45.51MWh

- Condiciones de medición de capacidad:

i. Temperatura ambiente: 25~30°C (77~86°F)

ii. Temperatura inicial de la batería según el BMS: 25~30°C

iii. Medición de corriente y voltaje en el lado de CC de la batería

v. Elegibilidad para Reclamos de Garantía

Las únicas personas elegibles para reclamar la garantía bajo este contrato son el Instalador y el personal autorizado de Fox ESS. Si el Instalador se declara en quiebra o insolvencia, o si el sitio está en un área remota, el Usuario Final/Instalador puede, a su discreción y costo, designar a un Instalador Local para realizar las funciones del Instalador original.

vi. Responsabilidad Limitada

En caso de daños relacionados con las causas enumeradas a continuación, no se reconocerán ni aceptarán reclamos de garantía. Los reclamos relacionados con defectos causados por los siguientes factores no están cubiertos por las obligaciones de garantía de Fox ESS:

- Ventilación y circulación inadecuadas que resulten en la reducción del enfriamiento y el flujo de aire natural.
- Si los productos Fox ESS se instalan en el mismo espacio cerrado que dispositivos eléctricos con posibles riesgos de seguridad (como equipos inflamables, explosivos o de alta temperatura), y se carece de la distancia de seguridad y ventilación necesarias, lo que resulte en anomalías operativas, daños estructurales o riesgos para la seguridad, dicha instalación será considerada no conforme y anulará la garantía.
- Instalación incorrecta de los Productos y/o instalación realizada por un Instalador no acreditado.
- Uso, instalación, puesta en marcha, inicio u operación inadecuada o no conforme.

- Cableado inadecuado del Producto que cause arcos o daños al Producto o a sus partes.
- Uso indebido o mal uso de los Productos por parte del Instalador o del Usuario Final, por ejemplo, daños resultantes de la caída del Producto durante la instalación.
- Uso de conectores inadecuados, por ejemplo, cuando el Instalador ha instalado el Producto con conectores de una marca y/o modelo diferente a los suministrados con el Producto.
- Daños al Producto(s) que se originen en otras partes del sistema.
- Fuerza mayor (daños por tormentas, rayos, sobretensiones, incendios, tormentas eléctricas, inundaciones, etc.).
- Daños que ocurrieron durante el transporte de los Productos.
- Defectos que no afecten adversamente el funcionamiento adecuado del Producto(s), por ejemplo, problemas estéticos, desgaste normal.
- Reparaciones no autorizadas y reinstalación del Producto(s).
- Cuando el Instalador no ha seguido el proceso de reclamo de garantía detallado en la sección 9 y/o no ha proporcionado evidencia adecuada del fallo y/o pruebas realizadas en el sitio.
- Incumplimiento de las regulaciones de seguridad y/o las instrucciones de operación con respecto al manual de operación del Producto(s).
- No registrar el inversor Fox ESS en el portal de monitoreo de Fox ESS dentro del tiempo requerido (dentro de los 3 meses posteriores a la instalación), o si se registra pero permanece fuera de línea por más de 6 meses, lo que dificulta analizar y determinar la causa de los problemas durante el período de garantía.
- La garantía se suspenderá si se necesita una actualización de firmware/software y el usuario final no proporciona acceso al producto hasta que se complete la actualización. El acceso puede otorgarse de forma remota (sin costo) o en el sitio. Esta exclusión de garantía se aplica a problemas derivados de la actualización pendiente de firmware/software.

Cuando el personal autorizado de Fox ESS verifique que el reclamo es válido y el Producto presenta defectos debido a materiales o mano de obra, Fox ESS, a su discreción, procederá a:

- Reparar el Producto en el sitio o en una oficina o centro de servicio designado por Fox ESS.
- Proporcionar el Producto más cercano dentro de su gama actual para reemplazar el Producto defectuoso o dañado.

Los Productos de reemplazo pueden diferir en especificaciones y tamaño dentro de los parámetros considerados razonables por Fox ESS. Fox ESS puede reemplazar piezas con partes reacondicionadas.

vii. Exclusiones

Esta Política no cubre ningún componente no suministrado originalmente por Fox ESS como parte del sistema. Esta exclusión también se aplica a los componentes del sistema adquiridos de forma independiente por el Usuario Final o el Instalador, incluso si son del mismo fabricante y/o modelo que los proporcionados por Fox ESS.

viii. Proceso de Reclamo de Garantía

Es deber del Instalador ponerse en contacto con Fox ESS en caso de una falla proporcionando la siguiente información:

- Nombre del Instalador.

- Modelo del Producto.
- Código del fallo.
- Detalles del fallo.
- Información del contacto.

Fox ESS puede solicitar detalles adicionales dependiendo de la naturaleza del fallo. Fox ESS llevará a cabo o coordinará pruebas en el producto y puede solicitar al Instalador que tome fotos o grabe videos para fines de verificación. Un formulario de RMA debe completarse con las pruebas y cualquier información adicional solicitada por Fox ESS. Se asignará un número de ticket único al formulario de RMA para rastrear el progreso de la solicitud. Fox ESS revisará y confirmará la solicitud y, si corresponde, enviará el producto de reemplazo dentro de 3 días hábiles desde la confirmación (sujeto a disponibilidad del producto). Una vez completado el reemplazo, el instalador deberá trabajar con Fox ESS para organizar la devolución del producto defectuoso dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la recepción del producto de reemplazo.

Si un Producto presuntamente defectuoso es devuelto a Fox ESS en virtud de esta Política y Fox ESS determina que está libre de defectos que calificarían para el reemplazo bajo esta política, o debido a la responsabilidad limitada descrita en la sección 6, Fox ESS aplicará un cargo fijo por inspección para cada Producto y/o buscará recuperar los costos totales del Producto de reemplazo.

Nota: Cualquier reemplazo de Producto debe ser aprobado por Fox ESS en todos los casos. Cualquier reemplazo realizado sin el consentimiento de Fox ESS invalidará un reclamo asociado.

ix. Protección de Datos

Para ejecutar esta garantía, Fox ESS recopila, procesa y utiliza los datos suministrados por el cliente y a través del sistema en la nube durante el registro, según se explica en el punto 2.Los datos recopilados se utilizarán únicamente para la gestión de la garantía y para intervenciones de reparación.De ser necesario, Fox ESS podría transferir estos datos a terceras partes, como empresas eléctricas u otros agentes designados para las reparaciones, garantizando que estas partes cumplan con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR).

Adicionalmente**,** Fox ESS recopila datos sobre el funcionamiento y las condiciones del sistema a través de la conexión en línea para monitorear el rendimiento y garantizar la seguridad.
Estos datos serán procesados protegiendo la privacidad del Usuario Final y utilizados únicamente para los fines establecidos. El Comprador debe informar al Usuario Final sobre sus derechos según el GDPR, que incluyen el acceso, la rectificación, la eliminación y la objeción al procesamiento de los datos.Fox ESS se compromete a garantizar que todos los procedimientos de procesamiento de datos cumplan con las normativas vigentes.

x. Derechos Adicionales Según la Ley

Además de la garantía proporcionada por Fox ESS, el Usuario Final/Instalador tiene derechos legales que no serán limitados ni reemplazados por esta garantía. Los productos proporcionados por Fox ESS cuentan con garantías que no pueden excluirse bajo las leyes de consumo del país/territorio donde se instala el producto.

Información de Contacto

Nombre: FOXESS CO., LTD.

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

Correo electrónico: service@fox-ess.com

Página web: www.fox-ess.com