

GARANZIA ITALIA INVERTER POWERSOLUTIONS

1. CONDIZIONI DI GARANZIA

PowerSolutions EMEA S.r.l. (di seguito denominata PowerSolutions) garantisce tutti i prodotti sotto indicati per un periodo di anni 10 (Dieci), dalla data di fatturazione al cliente finale secondo le condizioni di seguito indicate:

- a) Prodotti che rientrano nella presente garanzia
 - Inverter Fotovoltaici Monofase Serie VENUS (codice VNSxxx-TyLy)
 - Inverter Fotovoltaici Trifase Serie JUPITER (codice JPTxxx-TyLy)
 - Inverter Fotovoltaici Ibridi Monofase Serie SATURN (codice STRxxx-TyLy)
 - Inverter Fotovoltaici Ibridi Trifase Serie SATURN (codice STRxxx-TyLy)
- b) La garanzia decorre dalla data di fatturazione al cliente finale/utente, ed in ogni caso entro e non oltre 6 mesi dalla data della fattura di acquisto da PowerSolutions
- c) La garanzia copre esclusivamente i difetti e vizi di fabbricazione, che ne compromettano l'integrità strutturale, estetica o funzionale.

2. COME PRESENTARE UN RECLAMO AI SENSI DELLA GARANZIA PRODOTTO POWERSOLUTIONS

Se il richiedente desidera presentare un reclamo in garanzia, contattare il distributore/rivenditore/installatore locale dove è stato acquistato il prodotto, il quale provvederà a metterlo in contatto con il C.A.T. di Zona, in alternativa il richiedente potrà inviare richiesta attraverso il sito www.power-solutions.it alla sezione "Assistenza Tecnica" o a mezzo email all'indirizzo aftersales@power-solutions.it.

Al momento della richiesta dovranno essere fornite le seguenti informazioni:

- Nome e Cognome o Ragione Sociale del Richiedente
- Modello e Matricola dell'Inverter
- Copia della fattura di acquisto / ordine di acquisto
- Informazioni generali sull'impianto (Ubicazione, informazioni sull'installazione, inclusi marca, modello e numero di pannelli fotovoltaici, marca e modello di batterie)
- Descrizione breve del malfunzionamento, messaggio di errore sullo schermo LCD (se disponibile).
- Descrizione dettagliata delle operazioni eseguite sull'impianto prima del guasto ed eventuali informazioni dettagliate su interventi precedenti.

Tempistiche di segnalazione del guasto

Il guasto dovrà essere segnalato entro 10 giorni lavorativi dal rilevamento dall'evento, diversamente PowerSolutions considererà tacita rinuncia da parte dell'utente al diritto di presentare il reclamo in garanzia.

Una volta ricevuto il reclamo in garanzia, la PowerSolutions (o in alternativa il C.A.T. di Zona), provvederà ad inviare un apposito modulo di Warranty Claim da restituire compilato e firmato, con il quale sarà aperta una pratica di gestione garanzia con un numero di Ticket univoco.

Il numero di Ticket tratterà tutte le operazioni eseguite ai fini della risoluzione del problema.

3. RISOLUZIONE DEL PROBLEMA

Qualora il Warranty Claim venga aperto entro il periodo di validità della Garanzia (per il quale PowerSolutions accerterà la validità effettiva), ed il prodotto presenti effettivamente vizi coperti dalla Garanzia, PowerSolutions potrà agire a sua esclusiva discrezione nel seguente modo:

- a) Risolvere il problema modificando le configurazioni e aggiornando il software;
- b) Riparare il prodotto sostituendolo con pezzi di ricambio;
- c) Sostituire il prodotto con prodotto nuovo o ricondizionato pari al nuovo, con un modello aggiornato che sia equivalente o con funzionalità superiori al prodotto originale. Se il dispositivo viene sostituito durante la garanzia il periodo di garanzia rimanente verrà automaticamente trasferito all'unità sostitutiva. Per ogni singolo caso di sostituzione dell'inverter, il richiedente deve raccogliere le informazioni necessarie a compilare il modello di autorizzazione al reso RMA (seguendo il modello RMA di PowerSolutions); sarà la PowerSolutions ad inviare l'RMA debitamente compilato con le istruzioni per effettuare il reso.
- d) Qualora sia dimostrato che il problema è stato causato da un'installazione non corretta, il richiedente dovrà contattare l'impresa installatrice, che dovrà farsi carico di tutte le operazioni per la risoluzione del problema. Nel caso in cui l'apparecchiatura risulti danneggiata a seguito di un'installazione errata non sarà coperta da garanzia.

4. MODALITÀ DI DIAGNOSI ED IDENTIFICAZIONE DEL GUASTO

La PowerSolutions o il C.A.T. di zona richiederanno di eseguire alcuni test preliminari per la determinazione del guasto secondo le seguenti modalità:

- Nel caso in cui sia disponibile una connessione Internet stabile e l'unità sia collegata al portale di supervisione, potranno essere eseguiti alcuni test/diagnosi in remoto per accertare la natura del guasto, in questo caso dovrà essere presente sul sito l'installatore o un tecnico qualificato per coadiuvare l'assistenza remota;
 - Qualora non risulti possibile eseguire test da remoto, per mancanza della connessione internet, o perché il modulo di comunicazione (Wi-Fi, Ethernet, GPRS o ModBus) non sia funzionante o perché l'unità non si possa avviare, dovrà essere presente sul sito l'installatore o un tecnico qualificato per coadiuvare l'assistenza remota e per effettuare test e misurazioni elettriche se necessario;
 - Nel caso in cui non risulti possibile effettuare alcun tipo di prova preliminare, l'unità andrà disinstallata in sicurezza da un tecnico qualificato e predisposta per la spedizione al C.A.T. o alla sede PowerSolutions che ne autorizzerà il ritiro come precedentemente descritto con il modulo RMA.
-  Di norma non è previsto alcun intervento tecnico On-Site sui prodotti PowerSolutions, i prodotti dovranno essere riposti nel loro imballo originale, o in un imballo idoneo, e riconsegnati al C.A.T. di zona o direttamente alla PowerSolutions secondo le modalità descritte nel capitolo "COSTI DI TRASPORTO" del presente documento. La PowerSolutions potrà discrezionalmente altresì predisporre un intervento tecnico On-Site, qualora lo ritenga opportuno o nel caso in cui il cliente abbia sottoscritto il "*Programma di Manutenzione PowerPremiumCare*".

5. CLAUSOLE DI ESCLUSIONE DALLA GARANZIA

La PowerSolutions non riterrà valido l'espletamento della garanzia nel caso in cui si presentino una o più delle seguenti condizioni:

- Malfunzionamenti causati da normale usura (inclusa, a titolo esemplificativo, l'usura delle batterie);
- Eventuali difetti che si verificano quando il periodo di garanzia è scaduto (esclusi ulteriori accordi di estensione della garanzia);
- Guasti o danni dovuti a installazione, utilizzo o operazioni improprie, manutenzione effettuata in maniera errata da parte di un installatore non autorizzato;
- Smontaggio, riparazione o modifiche eseguite da una società/persona terza non autorizzata da PowerSolutions. Modifiche del prodotto, modifiche al design o sostituzioni di parti non approvate da PowerSolutions;
- Nel caso in cui l'unità venga disinstallata dal sito originale e riposizionata su altro impianto, fatto salvo accettazione per iscritto da parte della PowerSolutions;
- Nel caso in cui i sigilli di garanzia siano stati manomessi o mancanti;
- Nel caso in cui non si riesca a produrre alcuna documentazione attestante il periodo di validità della garanzia o non si forniscano le informazioni necessarie alla diagnosi come previsto nei precedenti capitoli.

Tutte le parti del prodotto o altre apparecchiature sostituite da PowerSolutions diventeranno di proprietà di PowerSolutions. Se il prodotto risulta non essere coperto dalla presente Garanzia, PowerSolutions si riserva il diritto di addebitare un costo di gestione. In caso di riparazione o sostituzione del prodotto, PowerSolutions può utilizzare prodotti nuovi, equivalenti a nuovi o ricondizionati.

A meno che non esista un accordo speciale/unico tra PowerSolutions e il cliente, la garanzia PowerSolutions copre solo il costo del materiale hardware necessario per ripristinare il funzionamento del dispositivo.

6. COSTI DEL TRASPORTO

Su tutto il territorio Italiano, fatta eccezione di isole minori e aree non coperte dal servizio dei vettori nazionali, la

PowerSolutions coprirà i costi di trasporto in uscita e in entrata utilizzando il normale trasporto via terra fino al C.A.T. di zona o alla sede PowerSolutions. Il richiedente deve coprire eventuali costi in eccesso o eventuali costi generati dall'utilizzo di un altro metodo di trasporto. In alcuni casi, il ricorrente deve organizzare il ritorno del presunto prodotto difettoso a PowerSolutions o al suo C.A.T. di zona, predisponendo l'unità all'interno dell'imballo originale o di un idoneo imballo equivalente, dovrà altresì comunicare gli estremi per effettuare il ritiro ed eventuale riconsegna del prodotto. I prodotti devono essere riconsegnati al vettore/C.A.T. di zona/PowerSolutions entro 15 giorni dalla ricezione dell'RMA, diversamente il Warranty Claim sarà chiuso d'ufficio.

⚠ La sostituzione del prodotto difettoso avverrà solo nel caso in cui sia stato accertato effettivamente un guasto imputabile ad un difetto di fabbricazione, pertanto fatto salvo casi eccezionali ad insindacabile giudizio della PowerSolutions non verranno inviati prodotti sostitutivi prima di aver ricevuto il prodotto difettoso ed aver eseguito i test da parte di PowerSolutions o di un soggetto Autorizzato, eccezione sarà fatta nel caso di diagnosi On-Site eseguite da personale autorizzato da PowerSolutions o nel caso in cui il cliente abbia sottoscritto il "*Programma di Manutenzione PowerPremiumCare*".

Nel caso in cui il prodotto risulti perfettamente funzionante o il malfunzionamento non sia coperto dalle condizioni di garanzia, la PowerSolutions fatturerà al ricorrente i costi di trasporto e diagnosi sostenuti.

7. ECCEZIONI DI GARANZIA

Le seguenti circostanze possono causare difetti del dispositivo, ma NON sono coperte dalla garanzia di PowerSolutions:

- 1) Normale usura (inclusa, a titolo esemplificativo, l'usura delle batterie);
- 2) Eventuali difetti che si verificano quando il periodo di garanzia limitata è scaduto (esclusi ulteriori accordi di estensione della garanzia);

- 3) Guasti o danni dovuti a installazioni o operazioni difettose, manutenzione effettuata contro istruzioni PowerSolutions da parte di un installatore non autorizzato;
- 4) Smontaggio, riparazione o modifiche eseguite da una società/persona terza non autorizzata di PowerSolutions. Modifiche del prodotto, modifiche al design o sostituzioni di parti non approvate da PowerSolutions;
- 5) Difetti o danni dovuti a circostanze imprevedute, fattori causati dall'uomo o eventi di forza maggiore inclusi eventi atmosferici, inondazioni, sovratensione, parassiti, manipolazione inappropriata, uso improprio, negligenza, fuoco, acqua, fulmini o altri eventi naturali;
- 6) Per i prodotti dotati di modulo SPD, nel momento in cui le protezioni vengano compromesse a causa del loro intervento, le unità NON saranno coperte da garanzia nel caso in cui si verifichi un nuovo evento senza che le stesse siano state prima ripristinate.
- 7) Atti vandalici, incisioni, etichette, contrassegni irreversibili, contaminazione o furto.
- 8) Uso non conforme alle norme di sicurezza (VDE, IEC, ecc.);
- 9) Difetti o danni causati da altri fattori non correlati a problemi di qualità del prodotto;
- 10) Eventuale ruggine che appare sull'involucro del dispositivo causata da condizioni ambientali difficili. Guasti o danni causati dall'esposizione ad ambienti marini/acqua salata o altri agenti aggressivi, atmosfere corrosive o condizioni ambientali senza la conferma/approvazione scritta di PowerSolutions prima dell'installazione;
- 11) Incidenti e influenze esterne;
- 12) A meno che non esista un accordo speciale tra PowerSolutions e il produttore della batteria, per tutti i pacchi batteria NON elencati nella nostra "Lista compatibilità Sistemi di Accumulo PowerSolutions", è responsabilità dell'installatore/integratore di sistema verificare la sicurezza della batteria,

nonché le prestazioni del sistema e affidabilità. PowerSolutions garantisce le prestazioni dell'inverter durante il normale funzionamento;

- 13) Che il guasto non sia segnalato entro il periodo di garanzia o non venga fornita sufficiente assistenza da parte di personale qualificato sul sito di installazione;
- 14) PowerSolutions non si assume alcuna responsabilità per malfunzionamenti del sistema (inteso come impianto completo) e qualsiasi perdita subita o danni di sorta;
- 15) Il guasto del prodotto non viene segnalato a PowerSolutions entro due settimane dalla comparsa;
- 16) I prodotti utilizzati, qualora connessi alla rete elettrica nazionale, non siano regolarmente comunicati, connessi e autorizzati dal Gestore di Rete. Nel caso in cui gli impianti fotovoltaici omettano di segnalare tale utilizzo, PowerSolutions non sarà responsabile per tutti i rischi e sanzioni derivanti da o connessi all'uso non dichiarato o non autorizzato dei prodotti PowerSolutions. Nel caso in cui gli impianti fotovoltaici siano regolarmente segnalati secondo normativa vigente, la responsabilità di PowerSolutions non può superare il valore totale importo dell'Ordine di Acquisto dei relativi prodotti.

 Tutti gli altri costi inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il risarcimento di danni diretti o indiretti derivanti dal dispositivo difettoso o altre strutture del sistema fotovoltaico, o perdita di energia elettrica generata durante i tempi di inattività del prodotto **NON** sono coperti dalla garanzia PowerSolutions.

8. CASO FUORI GARANZIA

Eventuali difetti che si verificano dopo la scadenza del periodo di garanzia o che si verificano durante il periodo di garanzia ma che sono elencate nelle eccezioni di garanzia di cui sopra, sono riconosciuti da PowerSolutions come casi fuori garanzia. Per tutti i casi fuori garanzia, PowerSolutions può addebitare una tariffa per l'assistenza in loco, una tariffa per le parti, la manodopera costi e una tariffa logistica per il cliente, inclusi alcuni/tutti:

- 1) Costo del servizio in loco: costo del viaggio e del tempo impiegato dal tecnico per fornire assistenza e manodopera in loco costo per il tecnico che ha effettuato la riparazione o ha eseguito la manutenzione, installazione di hardware o software, e settaggio del prodotto difettoso;
- 2) Tariffa parti/materiali: costo delle parti/materiali di ricambio è indicato sull'apposito modulo Warranty Claim;
- 3) Spese logistiche: costo di ritiro del prodotto dal cliente a PowerSolutions e costo di spedizione dalla PowerSolutions al Cliente;

Nel caso in cui sopravvengano costi di giacenza o mancata presa (in caso di ritiro del prodotto nel sito del cliente a carico di PowerSolutions) i costi saranno addebitati al cliente.

9. AMBITO GEOGRAFICO

I termini e le condizioni della presente garanzia PowerSolutions si applicano al mercato Italiano, fatta eccezione per tutti i prodotti acquistati nel territorio italiano e rivenduti/installati in paesi esteri:

- Nel caso di installazione in paesi appartenenti alla Comunità Europea si applicherà la "*European PowerSolutions Inverters Warranty*"
- Nel caso di installazione in paesi al di fuori della Comunità Europea si applicherà la "*International PowerSolutions Inverters Warranty*"

10. LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DI POWERSOLUTIONS

La presente garanzia sostituisce tutte le altre garanzie e responsabilità PowerSolutions, siano esse orali, scritte, (non obbligatorie) statutarie, contrattuali, illecite o di altro tipo, incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, e laddove consentito dalla legge applicabile, eventuali condizioni implicite, garanzie o altri termini per quanto riguarda la soddisfazione qualità o idoneità allo scopo. Tuttavia, questa garanzia non escluderà né limiterà nessun diritto legale ai sensi delle leggi nazionali applicabili.

Nella misura consentita dalla/e legge/e applicabile/i, PowerSolutions non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi perdita, danneggiamento o alterazione dei dati, per qualsiasi perdita di profitto, perdita di utilizzo di prodotti o funzionalità, perdita di affari,

perdita di contratti, perdita di entrate o perdita di risparmi previsti, aumento di costi o spese o per qualsiasi perdita o danno indiretto, perdite o danni consequenziali o perdite o danni speciali o perdite o danni punitivi. Nella misura consentita dalla legge applicabile, la responsabilità di PowerSolutions sarà limitata al valore di acquisto del prodotto.

Le limitazioni di cui sopra non si applicano in caso di negligenza grave o dolo di PowerSolutions o in caso di morte o lesioni personali derivanti da provata negligenza di PowerSolutions.