

## Garanzia limitata GOODWE

### **PANORAMICA**

GoodWe Technologies Co.,Ltd, (di seguito denominata GOODWE) garantisce che, fatte salve le esclusioni e le limitazioni indicate di seguito, il prodotto fornito da GOODWE sarà in buone condizioni di funzionamento durante il periodo di

1. garanzia del fabbricante\* di 5 anni sui prodotti inverter, incluse le serie NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSMT, MT, LVMT, ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, BH, BP, BT, SBP,HT;
2. garanzia del fabbricante di 2 anni sul prodotto accessorio, inclusi antenna, kit WIFI, EzConverter, EzMeter, EzLogger, EzLogger Pro, HomeKit, CT, serie SEC e SCB

a partire dalla prima delle due seguenti date:

1. data della prima installazione del prodotto;
2. 6 mesi dopo la data di produzione.

### **COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI INTERVENTO IN GARANZIA NELL'AMBITO DELLA GARANZIA LIMITATA GOODWE?**

Qualora il richiedente voglia presentare una richiesta di intervento in garanzia, si prega di contattare il distributore locale presso il quale è stato acquistato il prodotto o l'installatore che ha installato l'inverter per l'utente. Laddove il richiedente non riesca a ottenere assistenza da loro, o NON sia soddisfatto del servizio fornitogli, detto richiedente può inoltrare la richiesta di assistenza generando un ticket di assistenza e presentare una richiesta a GOODWE attraverso il portale <https://support.goodwe.com/portal/home>

Si prega di notare che, per fornire un servizio cortese e tempestivo, GOODWE sta collaborando con molti dei nostri distributori e installatori in tutto il mondo. Di conseguenza, vi preghiamo di considerarli una rete di assistenza predefinita di GOODWE e di avvalervi di tale rete per presentare la vostra richiesta di intervento in garanzia; GOODWE supporterà e monitorerà la nostra rete di assistenza per garantire che ai nostri clienti venga fornito un servizio di qualità.

Qualora si contattasse il distributore locale, potrebbero essere richieste le seguenti informazioni e pertanto si prega di prepararle in anticipo:

1. Informazioni di contatto del richiedente, inclusi il nome della persona, il nome della società, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo di spedizione.
2. Tutte le informazioni sul/sui prodotto/i difettoso/i, compresi modello/i del/dei prodotto/i, numero/i di serie, data di installazione e data del guasto.
3. Informazioni sull'installazione, compresi marca, modello e numero di pannelli FV; se il prodotto difettoso è un sistema di accumulo di energia, sono necessari anche la marca e il modello delle batterie.
4. Messaggio di errore sullo schermo LCD (se disponibile) e informazioni aggiuntive relative al guasto/errore.
5. Descrizione delle azioni precedenti il guasto e informazioni dettagliate su richieste di intervento precedenti (se del caso).

GOODWE potrà organizzare un'ispezione in loco per determinare l'origine dei guasti. Il richiedente ha la responsabilità di garantire l'accesso al sito al tecnico di GOODWE o di una società terza autorizzata e fornire il tempo e la sicurezza necessari per condurre l'ispezione. GOODWE si riserva il diritto di non accedere al sito qualora il tecnico di GOODWE ritenga che la sicurezza dello stesso non sia garantita.

### **RIMEDIO GIURIDICO**

Qualora si riceva una richiesta di intervento in garanzia entro il periodo di garanzia e il prodotto risulti avere un guasto coperto da garanzia, GOODWE, a propria esclusiva discrezione, potrà scegliere di:

1. risolvere il problema modificando le configurazioni o aggiornando il software;
2. riparare il prodotto sostituendo con pezzi di ricambio;
3. sostituire il prodotto con un prodotto nuovo o ricondizionato, ma almeno equivalente dal punto di vista funzionale al prodotto originale, o con un modello aggiornato che abbia una funzione almeno equivalente a quella del prodotto originale o aggiornata. Laddove l'apparecchio venga sostituito entro il periodo di garanzia, il periodo di garanzia rimanente sarà automaticamente trasferito all'unità sostitutiva. Laddove il periodo di garanzia rimanente sia inferiore a un anno dopo la sostituzione, questo verrà esteso a un anno intero. Per ogni singolo caso di sostituzione di inverter, il richiedente deve raccogliere le informazioni necessarie e inviare il rapporto di Return Merchandise Authorization (seguendo il modello RMA di Goodwe) a Goodwe per confermare la richiesta RMA prima dell'esecuzione della sostituzione dell'inverter;
4. ove si dimostri che il problema è stato causato da un'installazione errata, GOODWE si riserva il diritto di contattare l'installatore originale per fornire una soluzione per risolvere il problema prima dell'intervento di GOODWE e potrà addebitare il costo corrispondente all'installatore originale qualora non sia riuscito a fornire una soluzione adeguata a risolvere il problema.

Tutte le parti del prodotto o altre attrezzature sostituite da GOODWE diventano di proprietà di GOODWE. Ove il prodotto non sia coperto dalla presente garanzia limitata, GOODWE si riserva il diritto di addebitare una tassa amministrativa. Per la riparazione o la sostituzione del prodotto, GOODWE potrà utilizzare prodotti nuovi,

equivalenti a quelli nuovi o ricondizionati.

### **COSA COPRE LA GARANZIA?**

Salvo che vi sia un qualche accordo speciale/unico tra GOODWE e il cliente, la garanzia standard GOODWE copre solo il costo del materiale per il funzionamento necessario al recupero della funzionalità del dispositivo.

**Costi di trasporto:** in alcune aree GOODWE coprirà i costi di trasporto in uscita e in entrata utilizzando il normale trasporto via terra fino a un importo totale (si prega di contattare GOODWE per la tariffa) per caso. Il richiedente dovrà farsi carico della parte eccedente il costo o dei costi generati dall'utilizzo di qualsiasi altro metodo di trasporto. Il richiedente deve organizzare la restituzione del prodotto presumibilmente difettoso a GOODWE a proprie spese ed è pregato di informare in anticipo GOODWE per quanto riguarda il programma di spedizione. GOODWE suggerisce di utilizzare materiale di imballaggio delle stesse dimensioni della confezione del prodotto acquistato originariamente; i prodotti devono essere imballati in condizioni appropriate. Ove il prodotto presumibilmente difettoso non venga restituito entro 4 settimane dalla ricezione dell'unità sostitutiva da parte del richiedente e venga restituito senza che subisca danni durante il trasporto, GOODWE fatturerà al richiedente l'unità sostitutiva oltre alle spese di consegna e ai relativi oneri di servizio.

**Costi di manodopera dell'assistenza in loco:** in alcune aree o casi, per incoraggiare il richiedente a utilizzare le apparecchiature dell'installatore per risolvere il problema, GOODWE può, a propria esclusiva discrezione, decidere di offrire uno sconto (si prega di contattare GOODWE per l'importo dello sconto) al richiedente o all'installatore/electricista locale per coprire la manodopera di assistenza in loco alle seguenti condizioni:

1. Lo sconto sarà valido SOLO per la parte che ha eseguito l'assistenza in loco per il prodotto presumibilmente difettoso.
2. Il prodotto presumibilmente difettoso è stato restituito a GOODWE che, dopo averlo testato e ispezionato, dichiara che il prodotto è difettoso in termini di lavorazioni o materiali.
3. Il richiedente deve contattare GOODWE prima della visita in loco per l'autorizzazione. Qualora il sito sia un'area remota o l'installatore non sia in grado di presenziare in loco, GOODWE raccomanda al richiedente di trovare un elettricista locale per eseguire l'assistenza in loco.
4. Il rimborso del servizio deve essere richiesto entro 2 mesi dalla data in cui l'assistenza in loco è stata autorizzata da GOODWE.

Tutti gli altri costi, incluso (ma non limitato a) il risarcimento di danni diretti o indiretti derivanti dal dispositivo difettoso o da altre apparecchiature del sistema FV o dalla perdita dell'energia elettrica generata durante i tempi di fermo del prodotto, NON sono coperti dalla garanzia limitata GOODWE.

### **ECCEZIONI ALLA GARANZIA**

Le seguenti circostanze che possono causare guasti ai dispositivi NON saranno coperti dalla garanzia limitata di GOODWE.

1. Normale usura (inclusa, ma non limitata a, usura delle batterie).
2. I difetti verificatisi dopo la scadenza del periodo di garanzia del prodotto (esclusi accordi aggiuntivi di estensione della garanzia).
3. Guasti o danni dovuti a installazioni od operazioni errate, manutenzione che non rispetti le istruzioni di GOODWE realizzata da un installatore non autorizzato.
4. Smontaggio, riparazione o modifica da parte di una persona/impresa di terzi non autorizzata da GOODWE. Modifica di prodotto o design o sostituzione di pezzi non approvate da GOODWE.
5. Guasti o danni dovuti a fattori imprevedibili, fattori umani o attribuibili a cause di forza maggiore tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tempesta, inondazione, sovratensione, parassiti, manipolazione inadeguata, uso improprio, negligenza, incendio, acqua, fulmini o altre calamità naturali.
6. Per i prodotti dotati del modulo SPD ("surge protective device", scaricatore di sovratensione), qualora l'intensità dei fulmini sia al di fuori del campo di protezione del dispositivo SPD, detto modulo non sarà in grado di proteggere l'inverter e la garanzia limitata GOODWE NON coprirà danni all'inverter o agli accessori causati da fulmini di tale entità.
7. Vandalismo, incisione, etichette, marcatura irreversibile o contaminazione o furto.
8. Utilizzo non conforme alle norme di sicurezza (VDE, IEC, ecc.).
9. Difetti o danni causati da altri motivi non legati a problemi inerenti la qualità del prodotto.
10. Ruggine comparsa sull'involucro dell'apparecchio a causa di condizioni ambientali sfavorevoli. Guasti o danni causati dall'esposizione ad ambiente costiero/acqua di mare o altre atmosfere o condizioni ambientali aggressive senza la conferma/approvazione scritta da parte di GOODWE prima dell'installazione.
11. Incidenti e influenze esterni.
12. Il prodotto per la conservazione di GOODWE è compatibile con le batterie al piombo-acido o con qualsiasi altra batteria al litio della nostra lista di batterie compatibili. Si prega di fare riferimento al seguente elenco per dettagli sulla lista delle batterie compatibili.  
<https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf>
13. Salvo diverso accordo speciale tra Goodwe e il fabbricante della batteria, per tutte le batterie NON elencate nella nostra "APPROVED BATTERY OPTIONS STATEMENT" (DICHIARAZIONE SULLE OPZIONI PER BATTERIE APPROVATE) ma che sono state testate per verificarne la compatibilità con l'inverter GoodWe, è

responsabilità dell'installatore/integratore del sistema verificare la sicurezza della batteria, nonché le prestazioni e l'affidabilità del sistema. GoodWe garantisce le prestazioni dell'inverter nelle normali condizioni di funzionamento entro i limiti dei termini di garanzia standard e fornisce un supporto tecnico limitato ove necessario. Tuttavia, GoodWe non si assume alcuna responsabilità per eventuali malfunzionamenti del sistema e perdite o danni di qualsiasi tipo.

#### **CASO FUORI GARANZIA**

I difetti verificatisi dopo la scadenza del periodo di garanzia o entro il periodo di garanzia ma che rientrano nelle eccezioni di garanzia sopra elencate sono considerati da GOODWE come casi fuori garanzia. Per tutti i casi fuori garanzia, GOODWE può addebitare al cliente un onere per assistenza in loco, parti di ricambio, costo della manodopera e spese logistiche corrispondenti a uno o a tutti i seguenti motivi:

1. Costo dell'assistenza in loco: spese di trasferta e costo del tempo impiegato dal tecnico per la fornitura dell'assistenza in loco e costo della manodopera per il tecnico che si occupa della riparazione, della manutenzione, dell'installazione (hardware o software) e del debugging del prodotto difettoso.
2. Costo dei pezzi di ricambio/materiali: costo dei pezzi di ricambio/materiali (inclusa l'eventuale tassa di spedizione/onere amministrativo eventualmente applicabile).
3. Spese logistiche: costo della consegna e altre spese a essa associate quando i prodotti difettosi sono inviati dall'utente a GOODWE e/o i prodotti riparati sono inviati da GOODWE all'utente.

#### **CAMPO DI APPLICAZIONE GEOGRAFICO**

I termini e le condizioni della garanzia limitata GOODWE si applicano solo ai dispositivi originariamente acquistati dai canali della rete di distribuzione GOODWE autorizzata e installati nel luogo di destinazione definito all'interno del mercato internazionale (a esclusione di Cina continentale, Hong Kong, Macao e Taiwan), a meno che non vi siano termini e condizioni di garanzia appositamente stipulati tra GOODWE e l'acquirente diretto. Per le unità vendute per un Paese/una regione ma installate in un altro Paese/un'altra regione, la garanzia non sarà valida in mancanza di una conferma/approvazione scritta di GOODWE prima dell'installazione.

#### **LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DI GOODWE**

La presente garanzia limitata si applica al prodotto venduto e installato dopo il luglio 2020. È l'unico ed esclusivo rimedio giuridico dell'utente finale nei confronti di GOODWE e la responsabilità unica ed esclusiva di GOODWE per i difetti del prodotto. La presente garanzia limitata sostituisce tutte le altre garanzie e responsabilità di GOODWE, siano esse orali, scritte, di legge (non obbligatorie), contrattuali, in caso di illecito civile o di altro tipo, inclusi, senza limitazione e ove consentito dalla legge applicabile, qualsiasi condizione implicita, garanzia o altri termini relativi alla qualità soddisfacente o all'idoneità allo scopo. Tuttavia, la presente garanzia limitata non esclude né limita alcuno dei diritti legali (di legge) dell'utente ai sensi delle leggi nazionali applicabili. Nella misura consentita dalla/e legge/i applicabile/i, GOODWE non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi perdita di o danno a o corruzione di dati, per qualsiasi perdita di profitto, perdita di utilizzo di prodotti o funzionalità, perdita di affari, perdita di contratti, perdita di ricavi o perdita di risparmi previsti, aumento dei costi o delle spese o per qualsiasi perdita indiretta o danno indiretto, perdita o danno consequenziale o perdita o danno speciale, o perdita o danno punitivo. Nella misura consentita dalla legge applicabile, la responsabilità di GOODWE sarà limitata al valore di acquisto del prodotto. Le limitazioni di cui sopra non si applicano in caso di colpa grave o di dolo di GOODWE o in caso di morte o lesioni personali derivanti dalla comprovata negligenza di GOODWE.

\* La garanzia del fabbricante è una promessa di garanzia di base da parte di GOODWE nei confronti degli utenti finali. In alcuni Paesi/distretti, gli utenti finali possono ottenere una promessa di garanzia aggiuntiva (questa deve corrispondere almeno alla garanzia del fabbricante) che viene fornita dal distributore locale di GOODWE; si prega di verificare se tale promessa di garanzia sussiste e, in tal caso, in che misura può essere fatta valere presso il distributore locale. Si prega di notare che la presente dichiarazione di garanzia limitata GOODWE potrebbe NON essere la versione aggiornata. Si prega di fare riferimento alla versione più recente della garanzia limitata GOODWE visitando il nostro sito web globale all'indirizzo <https://en.goodwe.com/warranty.asp>