

CONDIZIONI DI GARANZIA

Applicabili ai prodotti della serie AlphaESS

Garanzia

Fermi restando i termini e le condizioni di seguito dettagliati, forniamo agli utenti finali dei prodotti successivamente elencati (di seguito i **Prodotti**) una garanzia prodotto volontaria (di seguito definita la **Garanzia**):

- Storion-S3/S5 con armadio, invertitore ibrido, sistema EMS e altri accessori
- Storion ECO-S3/S5/ES5 con armadio, invertitore ibrido, sistema EMS e altri accessori
- Storion-T5 con armadio, invertitore ibrido, sistema EMS e altri accessori
- Storion-OF5 con armadio, invertitore ibrido, sistema EMS e altri accessori
- Gruppo batteria al litio (M4860/M48100/M48112-P/M15020)/SMILE5-BAT compreso sistema BMS di gestione della batteria
- Invertitore AEV e ogni altro tipo di invertitore realizzato da AlphaESS
- Sistema SMILE 5 e relativi accessori.

Non forniamo alcuna garanzia volontaria di altri produttori.

La presente Garanzia non si applica a chi acquista i Prodotti allo scopo di rivenderli.

La presente Garanzia non è trasferibile, tuttavia, qualora i Prodotti vengano installati in un edificio, la stessa Garanzia verrà trasferita ai successivi acquirenti dell'edificio fino a quando i Prodotti rimarranno installati.

La presente Garanzia si applica unicamente qualora i Prodotti siano stati installati da un installatore debitamente certificato e autorizzato da Alpha ESS.

Condizioni generali

Con la presente garantiamo che ci impegneremo a riparare e sostituire (a nostra discrezione) i Prodotti, o parte di essi, nel caso in cui tali Prodotti siano difettosi o presentino difetti dovuti alla lavorazione o ai materiali utilizzati, per un periodo di 5 anni dalla data di acquisto.

Ci impegneremo a sostituire i Prodotti con prodotti identici. Tuttavia, in ragione dei progressi tecnologici, i Prodotti da sostituire potrebbero non essere più disponibili. In questo caso, forniremo altri tipi di prodotti aventi almeno lo stesso valore e che rispondano agli stessi standard, anche se tali prodotti sostitutivi potrebbero presentare delle differenze in termini di dimensioni, forma, colore e/o capacità. In seguito ai progressi tecnici, è possibile che le parti o i componenti di ricambio non siano compatibili con gli altri componenti già installati. Gli eventuali costi derivanti dall'incompatibilità dei sistemi non sono coperti dalla presente Garanzia.

Se i prodotti vengono sostituiti entro il periodo di garanzia, il periodo di garanzia rimanente sarà automaticamente trasferito ai prodotti sostitutivi. In questo caso, non verrà fornito un nuovo certificato.

È necessario che tutti i sistemi abbiano una connessione ad Internet, per consentire il monitoraggio. Per i sistemi non connessi a Internet viene fornita una garanzia prodotto di soli 3 anni.

Ogni volta che una richiesta di garanzia viene presentata, in riferimento ad un sistema non dotato di connessione a Internet, l'installatore o l'utente finale sarà obbligato a contattare un tecnico qualificato per condurre un'ispezione in loco e raccogliere le informazioni necessarie secondo quanto stabilito da Alpha ESS.

Alpha ESS si impegna a controllare i sistemi e ad informare i clienti finali tramite Internet qualora vengano riscontrati dei difetti dovuti alla lavorazione o ai materiali utilizzati entro il periodo di garanzia. In questo caso, per quanto riguarda i sistemi non dotati di una connessione a Internet, il cliente finale dovrà informare Alpha ESS quanto prima possibile qualora dovesse riscontrare un prodotto difettoso, in modo da potere procedere alla riparazione o alla sostituzione entro il periodo di validità della garanzia.

La presente Garanzia copre unicamente la riparazione o la sostituzione dei prodotti difettosi. La stessa garanzia non copre invece quanto segue:

- i costi sostenuti dall'utente finale per la manutenzione ordinaria o programmata dei Prodotti;
- le spese di trasporto, di viaggio e alloggio del personale, ecc.;
- fatto salvo eventuali disposizioni contrarie, i danni materiali e personali, le perdite dirette o indirette, le perdite consequenziali e ogni altra spesa derivante dalla violazione della presente Garanzia.

Garanzia di buon funzionamento della batteria

Con la presente Garanzia, Alpha ESS garantisce quanto segue:

Alpha ESS garantisce che 120 mesi dopo l'installazione e la messa in servizio delle apparecchiature, la batteria funziona ancora all'80% della sua capacità originale.

Al momento dell'installazione, la capacità utilizzabile è pari al 90%.

Condizioni

La presente Garanzia è soggetta alle seguenti condizioni:

- I Prodotti devono essere stati adeguatamente installati e messi in servizio da un installatore autorizzato e qualificato. Potrebbe essere richiesta una prova della corretta messa in servizio dei Prodotti (come ad esempio il certificato di conformità). Eventuali reclami per guasti dovuti ad una inadeguata installazione o messa in servizio esulano dalla presente Garanzia.
- In caso di riparazione o sostituzione di un Prodotto, o di parte di esso, nell'ambito della presente Garanzia, il prodotto riparato o sostituito sarà coperto da garanzia per il periodo residuo della Garanzia originale. Il prodotto o le parti sostitutive non saranno accompagnati da una nuova garanzia volontaria.
- Il numero di serie e le etichette di identificazione riportati sul Prodotto devono essere intatti e leggibili.
- La presente Garanzia non si applica ai Prodotti che sono stati totalmente o parzialmente smontati o modificati.
- I termini della presente Garanzia possono essere unicamente modificati per iscritto e da parte di funzionari autorizzati.
- La presente Garanzia si applica unicamente ai Prodotti acquistati dall'utente finale direttamente da noi o presso un rivenditore, purché, in questo caso, i Prodotti siano stati venduti al rivenditore da noi direttamente.
- Le richieste di garanzie presentate nell'ambito della presente Garanzia devono soddisfare i requisiti specificati nella sezione "Presentazione di una Richiesta di Garanzia".
- Il report di messa in servizio deve essere stato firmato dall'utente finale e dall'installatore per accettazione della messa in servizio del prodotto e delle istruzioni operative.

Esclusioni di garanzia

La presente Garanzia non si applicherà a difetti o guasti derivanti da:

- la conservazione, la movimentazione, l'installazione (o la rimozione e/o la reinstallazione) o la messa in servizio dei Prodotti senza rispettare le istruzioni da noi fornite, le disposizioni applicabili in materia di sicurezza o senza prestare la dovuta attenzione, compresa l'installazione di un Prodotto che non presenta le dimensioni adeguate per l'uso previsto;
- il funzionamento, l'uso o la manutenzione dei Prodotti senza rispettare le istruzioni da noi fornite o senza prestare la dovuta attenzione (compresa l'incapacità di conservare/tenere puliti i Prodotti, in conformità con le raccomandazioni fornite nel manuale di istruzioni/operativo):

- danni accidentali, furto, atti di vandalismo o uso dei Prodotti in condizioni ambientali o per fini diversi da quelli previsti e per i quali i Prodotti non sono stati progettati né venduti, o uso dei Prodotti senza rispettare i normali intervalli operativi previsti per gli stessi Prodotti;
- cambiamenti nelle condizioni o nella qualità operativa dei Prodotti dovuti all'influenza del clima o ad altri fattori ambientali, alla contaminazione dovuta alla presenza di sostanze estranee (ad es. sporco, fumo, sale, sostanze chimiche e altre impurità), all'ingresso di acqua, all'esposizione ad un calore eccessivo o a solventi, o all'uso dei Prodotti in ambienti con un'aerazione insufficiente (in particolare in condizioni di elevate temperature, secondo quanto specificato nel manuale operativo), all'esposizione a forti vibrazioni o ad un forte campo magnetico, o a danni dovuti a cause di forza maggiore, comprese, in via esemplificativa ma non esaustiva, tempeste, incendi, inondazioni e fulmini;
- la normale usura o la sostituzione o la riparazione di parti e componenti nell'ambito della manutenzione ordinaria dei Prodotti o qualora vi siano danni superficiali al rivestimento, alla vernice o allo smalto;
- riparazioni o modifiche dei Prodotti effettuate da una terza parte non autorizzata da noi;
- l'uso di pezzi di ricambio non prodotti, venduti o approvati da noi per la riparazione o la sostituzione dei Prodotti; o la combinazione dei Prodotti con prodotti di altri fabbricanti; o la presenza di altre parti difettose o malfunzionanti nel sistema in cui i Prodotti sono stati installati;
- la modifica o la non leggibilità della targhetta di identificazione o del numero di serie dei Prodotti;
- danni verificatisi durante il trasporto;
- altri danni che non pregiudicano la generazione dell'energia, ma che sono di natura visiva (ad es. la presenza di graffi in superficie).

La presente Garanzia non si applica ai danni causati da un uso continuo dei Prodotti, nonostante da una regolare manutenzione risulti che i Prodotti sono difettosi.

Assistenza al cliente per la restituzione dell'unità difettosa:

Una volta ricevuto l'invertitore sostitutivo, il cliente deve restituire l'invertitore ritenuto difettoso utilizzando lo stesso materiale di imballaggio dell'invertitore sostitutivo. Alpha ESS fornirà tutte le etichette, la documentazione e i dettagli di spedizione per la sostituzione dell'invertitore ritenuto difettoso. Tutti gli invertitori ritenuti difettosi devono essere restituiti entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dell'invertitore sostitutivo. Un installatore qualificato deve essere a disposizione per la sostituzione e il riavvio dell'invertitore. All'invertitore sostitutivo si applicheranno le condizioni della garanzia originale dell'invertitore difettoso per il periodo di garanzia rimanente.

Responsabilità del distributore:

In caso di guasto o difetto dell'apparecchiatura, il Distributore è chiamato a lavorare direttamente con il Centro Assistenza di Alpha ESS per limitare la restituzione dell'apparecchiatura non difettosa. Il Centro Assistenza di Alpha ESS collaborerà con il Distributore per rettificare il difetto o il messaggio di difetto fornendo un servizio di supporto telefonico o con collegamenti diretti con il computer. Nota: Per potere ottenere un possibile rimborso e richiedere un'unità sostitutiva, il distributore/l'installatore deve innanzitutto contattare Alpha ESS e compilare il modulo delle responsabilità del distributore/dell'installatore disponibile nella sezione "Presentazione di una Richiesta".

Forniture errate e danni Consegne e danni dovuti al trasporto

I reclami per forniture errate, imballaggio inadeguato o danneggiato e danni dovuti ai trasporti non rientrano tra le possibili richieste di garanzia. Questi eventi dovranno essere comunicati al Servizio Assistenza attraverso il sito www.alpha-ess.com.

Presentazione di una richiesta di garanzia

Se un Prodotto risulta difettoso durante il periodo di Garanzia, l'utente finale deve sospendere l'uso del Prodotto o del sistema nel quale il prodotto è installato, a seconda dei casi, scollegando il Prodotto dall'alimentazione elettrica e deve inviare quanto prima una richiesta di garanzia, seguendo le istruzioni fornite da noi, dai nostri rappresentanti o da i nostri agenti.

Per presentare una richiesta di Garanzia nell'ambito della presente garanzia volontaria, l'utente finale deve contattarci inviando una e-mail all'indirizzo info@alpha-ess.it.

Mettendovi in contatto con noi per presentarci la vostra richiesta, è importante che ci forniate le seguenti informazioni:

- Il vostro nome, indirizzo, codice postale e numero di telefono al quale possiamo contattarvi
- Il modello e il numero di serie del Prodotto (entrambe queste informazioni sono riportate sul Prodotto)
- Prova d'acquisto nella quale vengano specificati la data e l'indirizzo del venditore
- La data e l'indirizzo di installazione
- Il report o il protocollo di messa in servizio debitamente firmato
- Le informazioni di contatto dell'installatore
- Una lista completa e dettagliata dei difetti riscontrati e ogni altra informazione che possa essere utile per analizzare i difetti (ad es. eventuali modifiche apportate).

Costi di presentazione di una richiesta di garanzia

In caso di richieste non valide presentate nell'ambito della presente Garanzia, non saremo in alcun modo responsabili dei costi sostenuti dall'utente finale per la presentazione della richiesta di garanzia, comprese le spese di trasporto o di restituzione.

Per quanto riguarda le richieste valide presentate nell'ambito della presente Garanzia, l'utente finale non dovrà sostenere alcun costo associato alla presentazione di una richiesta di garanzia, comprese le spese di elaborazione della garanzia, i costi delle parti sostitutive e le spese di trasporto. Sarà possibile richiedere il rimborso delle spese necessarie e ragionevoli sostenute per la presentazione di una valida richiesta di garanzia nell'ambito della presente Garanzia. In questo caso, sarà necessario fornire una prova a supporto di tale richiesta.

Scadenze per la presentazione delle richieste di garanzia

Ci impegniamo a risolvere dapprima i problemi legati alla qualità del prodotto. Ciò è generalmente possibile analizzando le cause che hanno reso difettosi i prodotti e adottando misure correttive immediate per evitare che si verificano altri difetti di questo tipo durante il periodo di garanzia. Pertanto, è importante che tutte le richieste di garanzia vengano a noi presentate tempestivamente nel momento in cui si riscontra il difetto sul Prodotto e, in ogni caso, entro tre mesi da quando si viene a conoscenza dell'evento oggetto della richiesta. Le richieste di garanzia presentate successivamente a tale periodo non saranno prese in considerazione.

Responsabilità prodotto e sicurezza dei prodotti

Dobbiamo essere immediatamente informati di eventuali dubbi in merito alla sicurezza dei prodotti durante e fuori dal periodo di garanzia. Siamo consapevoli della nostra responsabilità verso il prodotto e dei nostri obblighi e responsabilità in materia di sicurezza dei prodotti. Il nostro obiettivo principale è garantire che gli standard di sicurezza applicabili ai prodotti vengano soddisfatti, al fine di evitare lesioni, perdite e danni causati da eventuali difetti dei Prodotti.

Varie ed eventuali

La presente Garanzia forma parte integrante del contratto di acquisto dei Prodotti sottoscritto tra noi e l'utente finale e i termini della stessa dovranno essere rispettati da entrambe le parti.

Informazioni di contatto

La presente garanzia viene concessa da Alpha Ess Italia srl via Loda, 17 41013 Castelfranco E. (MO).
In caso di domande, siete pregati di contattarci al numero 0039 059 8721607.