

Condizioni di garanzia batterie Viessmann Battery HV5-A

PRESENTAZIONE GENERALE

Fatte salve le esclusioni e le limitazioni indicate di seguito, Viessmann Climate Solutions SE (di seguito denominata Viessmann) garantisce che il sistema a batteria Viessmann Battery HV5-A è dotato di una garanzia del produttore che comprende:

1. 10 anni di garanzia sul prodotto: Viessmann garantisce che l'hardware dell'elettronica e l'involucro (compresi il coperchio della batteria, il sezionatore, la scheda elettronica del BMS) saranno privi di difetti causati da una lavorazione impropria o da materiali difettosi;
2. 10 anni di garanzia sulle prestazioni: Viessmann garantisce che, per dieci (10) anni, il prodotto (i) conserva il settanta per cento (70%) dell'energia utilizzabile a partire dalla data di inizio della garanzia; oppure (ii) raggiunge l'energia di uscita minima passante, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

Modello	*Energia utilizzabile (kWh)	*Energia di uscita minima passante (MWh)
Viessmann Battery HV5-A	5	15,77

a partire dalla data in cui il prodotto è stato installato per la prima volta dall'acquirente; se il cliente non è in grado di fornire una documentazione adeguata, la data di inizio della garanzia sarà considerata la data di spedizione del prodotto da parte di Viessmann. Viessmann fornisce una garanzia di massimo 11 anni sul prodotto e una garanzia di 11 anni sulle prestazioni dalla data di produzione.

PRESUPPOSTI PER LA GARANZIA

1. Il difetto del sistema a batteria deve verificarsi entro il periodo di garanzia del sistema a batteria come sopra stabilito.
2. Eventuali guasti, anomalie o avvisi del sistema a batteria che comportino il mancato o anomalo funzionamento del sistema stesso devono essere segnalati entro due settimane dalla comparsa.
3. Il sistema a batteria può essere installato esclusivamente da installatori professionisti qualificati in base alle normative locali.
4. L'utente finale dovrà azionare e utilizzare correttamente il sistema a batteria in base al manuale d'uso e alla guida all'installazione.
5. L'utente finale dovrà fornire la prova d'acquisto originale del sistema a batteria.
6. L'installazione del sistema a batteria per l'utente finale deve essere completata entro un massimo di 6 mesi dalla data di produzione. Se l'apparecchio non deve essere installato o utilizzato nell'immediato, verificare che l'ambiente in cui viene stoccato soddisfi i requisiti seguenti:
 - a) Non disimballare la scatola di imballaggio esterna né gettare l'essiccante.
 - b) Completare l'installazione dell'apparecchio entro tre giorni dal disimballaggio. Imballare e conservare l'apparecchio utilizzando la scatola di imballaggio originale se non si procede all'installazione.
 - c) Impilare l'apparecchio rispettando le indicazioni delle etichette e i requisiti riportati sulla scatola di imballaggio.
 - d) L'apparecchio deve essere impilato con cautela per evitare che cada.
 - e) Tenere l'apparecchio lontano da sostanze infiammabili, esplosive e corrosive.

- f) Collocare l'apparecchio in un luogo fresco e lontano dalla luce solare diretta.
 - g) Stoccare l'apparecchio in un luogo pulito. Accertarsi che temperatura e umidità siano adeguati e non sia possibile la formazione di condensa.
 - h) SOC di stoccaggio: 35 %~45 % dello SOC. Ciclo di carica-scarica ogni 12 mesi.
 - i) Temperatura di stoccaggio consigliata: -20~35°C
 - j) Umidità di stoccaggio consigliata: 0%~95%RH (senza condensa). Non installare la batteria in presenza di umidità o condensa.
7. Se il sistema a batteria viene stoccato per lungo tempo, può verificarsi una perdita di capacità irreversibile. La capacità di accumulo della batteria potrebbe non essere pari al 100% della capacità nominale, se i clienti eseguono il test di scarica in base alle specifiche dopo un lungo stoccaggio.
8. La temperatura di carica del sistema a batteria NON deve superare 0°C~53°C e la temperatura di scarica del sistema a batteria NON deve superare -20°C~53°C, e si deve evitare l'esposizione alla luce solare diretta nell'area d'installazione. Il luogo di installazione del sistema a batteria deve essere ventilato in conformità con i requisiti del manuale d'uso e della guida all'installazione.
9. La presente garanzia copre una capacità equivalente a un ciclo completo al giorno. Il sistema a batteria non è adatto per l'alimentazione di dispositivi medici vitali o per applicazioni automobilistiche.
10. Il sistema a batteria deve essere installato con un inverter a marchio Viessmann in base all'elenco di compatibilità di Viessmann.
11. Si suggerisce di espandere la capacità della batteria entro un anno dalla prima installazione. In caso di scadenza dovuta al degrado della capacità dei vecchi sistemi a batteria, i nuovi sistemi possono essere caricati/scaricati solo fino al massimo della capacità dei vecchi sistemi collegati in parallelo.
12. Durante l'espansione/la manutenzione, è opportuna una collaborazione con l'inverter per eseguire un ciclo completo di carica e scarica.

COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI INTERVENTO NELL'AMBITO DELLA GARANZIA LIMITATA

Viessmann

Gli utenti finali che desiderano presentare una richiesta di intervento in garanzia devono contattare il distributore locale presso il quale hanno acquistato il sistema a batteria o l'installatore che ha installato la batteria. Qualora l'utente finale non riesca a ottenere assistenza da loro o NON sia soddisfatto del servizio ricevuto, l'utente finale può inoltrare la richiesta a un livello superiore di assistenza aprendo un ticket di assistenza e presentare un reclamo a Viessmann.

Al fine di fornire un'assistenza cortese e tempestiva, Viessmann collabora con molti distributori e installatori. Pertanto, si prega di considerarli come il canale di assistenza predefinito di Viessmann e di utilizzare questi canali di assistenza per richiedere un intervento in garanzia; Viessmann supporterà e monitorerà il proprio canale di assistenza per garantire che sia fornita al cliente un'assistenza 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, compresi il nome della persona, il nome dell'azienda, il numero di telefono, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo di spedizione.
2. Informazioni relative a tutti i sistemi a batteria difettosi, compresi il numero di modello, il numero di serie, la data di installazione e la data del guasto. Si prega di presentare la richiesta di intervento entro 2 settimane dalla data del guasto; in caso contrario, Viessmann riterrà che l'utente abbia rinunciato al diritto di richiedere un intervento in garanzia.
3. Informazioni sull'installazione, compresi la marca, il modello e il numero di pannelli fotovoltaici.
4. Messaggio di errore che compare sullo schermo APP (se disponibile) e informazioni aggiuntive sul guasto/errore.
5. Descrizione delle azioni intraprese prima del guasto e informazioni dettagliate sui richieste di intervento precedenti (se del caso). Viessmann ha la facoltà di effettuare un'ispezione in loco per individuare l'origine dei guasti. Il richiedente è responsabile di garantire l'accesso a un tecnico di Viessmann o di una società terza autorizzata e di fornire il tempo e la sicurezza necessari per condurre l'ispezione. Viessmann si riserva il diritto di non entrare nel sito, qualora il tecnico di Viessmann ritenga che non vi siano le condizioni di sicurezza necessarie per farlo.

RIMEDIO GIURIDICO

Se viene presentata una richiesta di intervento entro il periodo di garanzia e viene stabilito che il sistema a batteria presenta un difetto coperto dalla garanzia, Viessmann, a sua esclusiva discrezione, potrà:

1. risolvere il problema modificando le configurazioni o aggiornando il software; oppure
2. riparare il sistema a batteria sostituendolo con parti di ricambio; oppure
3. sostituire il sistema a batteria con un sistema a batteria nuovo o ricondizionato, ma almeno equivalente dal punto di vista funzionale al sistema a batteria originale, oppure con un modello aggiornato che sia funzionalmente equivalente o superiore al sistema a batteria originale. Laddove il dispositivo venga sostituito entro il periodo di garanzia, il periodo di garanzia rimanente sarà trasferito automaticamente all'unità sostitutiva. Laddove il periodo di garanzia rimanente sia inferiore a 6 mesi a decorrere dalla sostituzione, la garanzia sarà estesa a 6 mesi. Per ogni singolo caso di sostituzione del sistema a batteria, il richiedente deve raccogliere le informazioni necessarie e

inviarle a Viessmann, prima di procedere alla sostituzione del sistema a batteria.

Tutte le parti del sistema a batteria sostituite da Viessmann diventeranno di proprietà di Viessmann.

Ove il sistema a batteria non sia coperto dalla presente garanzia limitata, Viessmann si riserva il diritto di addebitare una commissione di gestione.

CHE COSA COPRE LA GARANZIA?

Per gli ultimi 5 anni di garanzia del prodotto, Viessmann sarà responsabile solamente dei costi del materiale hardware, mentre per i primi 5 anni di garanzia del prodotto i dettagli sono riportati di seguito:

Costi di trasporto: in alcune aree, Viessmann coprirà i costi di trasporto di andata e ritorno utilizzando il normale trasporto via terra fino a un importo totale (si prega di contattare Viessmann per la tariffa). Il richiedente dovrà farsi carico delle spese eccedenti o dei costi generati dall'utilizzo di qualsiasi altro metodo di trasporto. In alcuni casi, il richiedente deve organizzare la restituzione del sistema a batteria presumibilmente difettoso a Viessmann, avendo cura di informare in anticipo Viessmann riguardo al programma di spedizione. I sistemi a batteria devono essere imballati in condizioni appropriate, pertanto Viessmann suggerisce di utilizzare materiale di imballaggio delle stesse dimensioni della confezione del prodotto acquistato. Se il sistema a batteria presumibilmente difettoso non viene restituito entro 4 settimane dalla ricezione dell'unità sostitutiva da parte del richiedente, o se non viene riscontrato alcun difetto dopo il controllo del sistema a batteria restituito, Viessmann fatturerà al richiedente l'unità sostitutiva oltre alle spese di consegna e di assistenza associate.

Costi di manodopera per l'assistenza in loco: in alcune aree o in casi particolari, per incoraggiare il richiedente a rivolgersi all'installatore autorizzato da Viessmann per risolvere il problema, Viessmann può, a sua esclusiva discrezione, decidere di offrire un rimborso (contattare Viessmann per la tariffa) al richiedente o all'installatore/elettricista locale per coprire la manodopera di assistenza in loco alle seguenti condizioni:

1. Il rimborso sarà riconosciuto SOLO a chi ha effettuato l'assistenza in loco per il sistema a batteria presumibilmente difettoso.
2. Il sistema a batteria presumibilmente difettoso è stato restituito a Viessmann che, dopo averlo testato e ispezionato dichiara che il prodotto presenta difetti di fabbricazione o di materiale.
3. Il richiedente deve contattare Viessmann prima della visita in loco per ottenere l'autorizzazione. Se il sito è un'area remota o se l'installatore non è in grado di recarsi sul posto, Viessmann raccomanda al richiedente di trovare un elettricista locale che effettui l'assistenza in loco.

4. Il rimborso del servizio di assistenza deve essere richiesto entro 2 mesi dalla data in cui il servizio in loco è stato autorizzato da Viessmann.

5. Il costo totale della manodopera (compresa l'IVA) non deve superare un importo totale per singolo caso (contattare Viessmann per la tariffa).

Tutti gli altri costi, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i risarcimenti per danni diretti o indiretti derivanti dal dispositivo difettoso o da altre apparecchiature dell'impianto fotovoltaico, o la perdita di energia elettrica generata durante i tempi di fermo del sistema a batteria, NON sono coperti dalla garanzia limitata Viessmann.

ECCEZIONI ALLA GARANZIA

Le seguenti circostanze possono causare difetti del dispositivo, ma NON sono coperte dalla garanzia limitata di Viessmann.

1. Normale usura.
2. Tutti i difetti che si verificano dopo la scadenza del periodo di garanzia del sistema a batteria (esclusi gli accordi aggiuntivi di estensione della garanzia).
3. L'installazione del prodotto DEVE essere eseguita da installatori qualificati. Se si dimostra che il problema è stato causato da un'installazione difettosa, i guasti o i danni NON sono coperti dalla garanzia limitata di Viessmann.
4. Guasti o danni dovuti alla mancata osservanza dei manuali del prodotto o dei relativi requisiti di installazione e manutenzione.
5. Guasti o danni dovuti a installazioni o operazioni errate, manutenzione eseguita da un installatore non autorizzato contrariamente alle istruzioni di Viessmann.
6. Danni causati dall'utente finale deliberatamente o per atto doloso.
7. Smontaggio, riparazione o modifiche eseguiti da una società/persona terza non autorizzata da Viessmann. Modifiche al sistema della batteria, cambiamenti di progettazione o sostituzioni di parti non approvati da Viessmann.
8. Guasti o danni dovuti a circostanze imprevedibili, fattori umani o attribuibili a cause di forza maggiore, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tempesta, inondazione, sovratensione, infestazione, manipolazione inappropriata, uso improprio, negligenza, incendio, acqua, fulmini o altre calamità naturali.
9. Atti vandalici, incisioni, applicazione di etichette, marcature irreversibili, contaminazioni o furto.
10. Guasti o danni causati da altri fattori non correlati a problemi di qualità del prodotto.
11. Ruggine che compare sull'involucro del dispositivo causata da condizioni ambientali sfavorevoli, incidenti e influssi esterni. Guasti o danni causati dall'esposizione ad ambiente costiero/acqua di mare o altre atmosfere o condizioni ambientali aggressive senza la conferma/approvazione scritta di Viessmann prima dell'installazione.
12. Danni causati dal trasporto, dall'errata installazione e rimozione del prodotto, dal superamento dell'intervallo di temperatura durante l'uso e dall'utilizzo improprio.
13. L'utente finale non fornisce il numero di serie corretto del prodotto o il numero di serie del prodotto è indecifrabile o è stato modificato senza l'autorizzazione di Viessmann.
14. I difetti del prodotto sono dovuti al rinnovo delle leggi o dei regolamenti nazionali o regionali.
15. Il guasto del prodotto non viene segnalato a Viessmann entro un mese dalla sua comparsa.

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 rientrano nelle eccezioni della garanzia di cui sopra, sono indicati da Viessmann come casi fuori garanzia. Per tutti i casi fuori garanzia, Viessmann può addebitare al cliente un costo per l'assistenza in loco, un costo per i pezzi di ricambio, i costi di manodopera e spese logistiche, che possono includere quanto segue:

1. Costo dell'assistenza in loco: spese di trasferta e costo del tempo impiegato dal tecnico per fornire l'assistenza in loco e costo della manodopera per il tecnico che si occupa della riparazione, della manutenzione, dell'installazione (hardware o software) e fa il debug del prodotto difettoso.
2. Costo dei pezzi di ricambio/materiali: costo dei pezzi di ricambio/materiali sostitutivi (comprese eventuali spese di spedizione/amministrative).
3. Spese logistiche: costo della consegna e qualsiasi altra spesa sostenuta quando i prodotti difettosi sono inviati dall'utente a Viessmann e/o i prodotti riparati sono inviati da Viessmann all'utente.

AMBITO DI APPLICAZIONE GEOGRAFICO

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

LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DI Viessmann

È l'unico ed esclusivo rimedio giuridico dell'utente finale nei confronti di Viessmann e l'unica ed esclusiva responsabilità di Viessmann per i difetti del prodotto. La presente garanzia limitata sostituisce tutte le altre garanzie e responsabilità di Viessmann, siano esse orali, scritte, legali (non obbligatorie), contrattuali, per atti illeciti o altro, incluse, senza limitazioni e laddove 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 dell'utente ai sensi delle leggi nazionali applicabili. Nella misura consentita dalle leggi applicabili, Viessmann non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi perdita, danneggiamento o corruzione dei dati, per qualsiasi perdita di profitto, perdita di utilizzo dei prodotti o delle 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 Viessmann sarà limitata al valore di acquisto del sistema a batteria. Le limitazioni di cui sopra non si applicano in caso di negligenza grave o dolo di Viessmann o in caso di morte o lesioni personali derivanti dalla comprovata negligenza di Viessmann.

Disposizioni finali

Come condizione per la richiesta di un intervento in garanzia, l'acquirente originale accetta che qualsiasi controversia relativa a fatti tecnici concernenti richieste di risarcimento presentate ai sensi della presente garanzia limitata possa essere deferita da Viessmann alla determinazione di un esperto in base alle regole di determinazione dell'esperto dell'Istituto di risoluzione in vigore in quel momento, ad eccezione di quanto segue:

1. l'esperto deve essere un ente di prova affidabile come TÜV Rheinland, TÜV SÜD, Intertek, UL, CQC o CGC o qualsiasi altro ente di prova di terze parti neutrale e reciprocamente accettabile (esperto);
2. i costi dell'esperto, compresi i costi di spedizione del prodotto all'esperto per le prove, sono a carico dell'acquirente originale se:
 - a) l'acquirente originale non ritira il reclamo dell'acquirente originale entro 14 giorni dalla notifica da parte di Viessmann all'acquirente originale della sua intenzione di deferire la controversia a un esperto; e
 - b) l'esperto risolve la controversia a favore di Viessmann.

*La garanzia del produttore è una garanzia di base promessa da Viessmann agli utenti finali. In alcuni Paesi/regioni, agli utenti finali potrebbe essere fornita una promessa di garanzia aggiuntiva (che deve essere almeno equivalente alla garanzia del produttore) fornita dal distributore locale di Viessmann; in caso di reclami a questo proposito, si prega di rivolgersi al distributore locale.

*Condizioni di prova dell'energia di uscita minima passante: temperatura ambiente 5~35°C, profondità di scarica 90%, capacità residua a fine vita 70% (EOL), media ≤ un ciclo al giorno.

*L'energia utilizzabile (kWh) deve essere misurata applicando le condizioni e i metodi di prova riportati nell'Appendice A

Appendice A

Condizioni di misurazione della capacità: temperatura ambiente: 25±2°C, e la prova deve essere condotta dopo almeno 12 ore di stoccaggio.

Metodo di carica/scarica:

1. Scaricare la batteria con una corrente costante di 0,2 C finché una cella non raggiunge la tensione di cut-off.
2. Mettere da parte la batteria per 30 minuti.
3. Caricare la batteria con una corrente costante di 0,2 C finché una cella non raggiunge la tensione di spegnimento.
4. Mettere da parte la batteria per 30 minuti.
5. Scaricare la batteria con una corrente costante di 0,2 C finché una cella non raggiunge la tensione di cut-off.
6. Ripetere le fasi 2-4 per tre volte, considerando la capacità di scarica del terzo ciclo come la capacità finale.