

## Termini e condizioni di garanzia per Viessmann Battery Solution CS112

### PRESENTAZIONE GENERALE

Viessmann Holding International GmbH (di seguito denominata Viessmann) Viessmann Battery Solution CS112 è un sistema di accumulo a batteria per uso industriale (il "Sistema di accumulo dell'energia"), il quale comprende una serie di componenti (i "Componenti del Sistema di accumulo dell'energia"). I Componenti del Sistema di accumulo dell'energia coperti dai presenti Termini e condizioni di garanzia sono l'armadio di controllo, la batteria agli ioni di litio (la "Batteria"), il sistema di gestione della batteria ("BMS") e l'unità di controllo (il "ControlShield"). La Batteria è composta da undici moduli (il "Modulo batteria"), ciascuno dei quali comprende più celle agli ioni di litio (le "Celle della batteria").

Viessmann garantisce che, fatte salve le esclusioni e le limitazioni indicate di seguito, Viessmann Battery Solution CS112 viene fornita con una \*garanzia del produttore che include

1. Garanzia limitata sul prodotto

Viessmann garantisce per cinque (5) anni dalla data di inizio della garanzia che l'hardware dell'elettronica e l'involucro (compresi tutti i Componenti del Sistema di accumulo dell'energia di cui sopra) sono esenti da difetti dovuti a lavorazione impropria o a materiali difettosi

2. Garanzia limitata sulle prestazioni

a. Viessmann garantisce che il Sistema di accumulo dell'energia conserva il settanta per cento (70%) dell'energia utilizzabile nei limiti di dieci (10) anni dalla data di inizio della garanzia, oppure che raggiunge una capacità energetica minima, a seconda di quale delle due condizioni si verifichi per prima.

b. L'energia utilizzabile e la capacità energetica minima per ciascun modello di prodotto sono riportate nella tabella seguente.

Modello	*Energia utilizzabile (kWh)	*Capacità energetica minima (MWh)
Viessmann Battery Solution CS112	110	322

c. La garanzia sulle prestazioni copre solo le Celle della batteria. Tutti gli altri componenti del Modulo batteria, così come tutti gli altri Componenti del Sistema di accumulo dell'energia di cui alla sezione 1 dei Termini e condizioni della garanzia, sono coperti solo dalla garanzia sul prodotto e sono esclusi dalla garanzia sulle prestazioni.

3. Garanzia limitata sugli accessori opzionali: Viessmann offre una garanzia di un (1) anno sul sistema antincendio e una garanzia limitata di due (2) anni sull'unità di climatizzazione a partire dalla data di inizio della garanzia

4. Data di inizio della garanzia: il periodo di garanzia decorre dalla prima delle due date seguenti:

- la data di prima installazione del prodotto
- 6 mesi dalla data di produzione

### PRESUPPOSTI PER LA GARANZIA

1. Il difetto del Sistema di accumulo dell'energia deve verificarsi nei limiti del periodo di garanzia del Sistema di accumulo dell'energia come sopra stabilito.

2. Qualsiasi guasto, malfunzionamento o avviso del Sistema di accumulo dell'energia che comporti il mancato funzionamento o il funzionamento anomalo del sistema deve essere segnalato entro un mese dalla sua comparsa.

3. Il Sistema di accumulo dell'energia deve essere installato da una persona esperta o da un installatore di terze parti.

4. L'utente finale dovrà azionare e utilizzare correttamente il Sistema di accumulo dell'energia in base al manuale d'uso e alla guida all'installazione.

5. L'utente finale dovrà fornire la prova d'acquisto originale del Sistema di accumulo dell'energia.

6. L'installazione del Sistema di accumulo dell'energia 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 stoccatto 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: 30 %~50 % dello SOC. Ciclo di carica-scarica ogni 12 mesi.
- i) Temperatura di stoccaggio: 35°C~45°C (meno di sei mesi) o -20°C~35°C (meno di un anno).
- j) Umidità di stoccaggio: 0%~100%RH (senza condensa). Non installare la batteria in presenza di umidità o condensa.

7. Se il sistema a batteria viene stoccatto 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/scarica del sistema a batteria NON deve superare i -20 °C ~ 55 °C. Il luogo di installazione del Sistema di accumulo dell'energia deve essere ventilato in conformità con i requisiti del Manuale d'uso e della Guida all'installazione.

9. Il funzionamento e la durata della batteria sono correlati alla temperatura di esercizio. Installare la batteria a una temperatura pari o superiore alla temperatura ambiente. La temperatura di esercizio consigliata per la batteria è di 10 ~ 30 °C.

10. La presente garanzia copre una capacità equivalente a un ciclo completo al giorno. Il Sistema di accumulo dell'energia non è adatto per l'alimentazione di dispositivi medici vitali o per applicazioni automobilistiche.

11. Il Sistema di accumulo dell'energia deve essere installato con un inverter della marca Viessmann. Se si desidera utilizzare un inverter di un'altra marca, si prega di contattare in precedenza Viessmann per assicurarsi della compatibilità.

12. Si suggerisce di espandere la capacità della batteria entro un anno dalla data di produzione. 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.

13. 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**

Se il richiedente desidera presentare una richiesta di intervento in garanzia, si prega di contattare il distributore locale presso il quale è stato acquistato il Sistema di accumulo dell'energia o l'installatore che ha installato l'inverter. Qualora il richiedente non riesca a ottenere assistenza né dall'uno né dall'altro o NON sia soddisfatto del servizio ricevuto, detto richiedente potrà inoltrare la richiesta a un livello superiore di assistenza aprendo un ticket di assistenza e presentare un reclamo a Viessmann.

Si prega di notare che, al fine di fornire un'assistenza cortese e tempestiva, Viessmann collabora con molti dei nostri distributori e installatori in tutto il mondo. 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 verificherà il nostro canale di assistenza per garantire che forniamo un buon servizio ai nostri clienti.

Qualora si contattasse il distributore locale, potrebbero essere richieste le seguenti informazioni e pertanto si prega di tenerle a portata di mano:

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 di accumulo dell'energia 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 un mese dalla data del guasto; in caso contrario, Viessmann riterrà che l'utente abbia rinunciato al diritto di far valere la garanzia.

3. Informazioni sull'installazione, compresi la marca, il modello e il numero di pannelli fotovoltaici.

4. Messaggio di errore che compare sullo schermo dell'APP (se disponibile) e informazioni aggiuntive sul guasto/errore.

5. Descrizione delle azioni intraprese prima del guasto e informazioni dettagliate su 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 di accumulo dell'energia sostituendolo con parti di ricambio; oppure  
3. sostituire il Sistema di accumulo dell'energia con un Sistema di accumulo dell'energia nuovo o ricondizionato, ma almeno equivalente dal punto di vista funzionale al Sistema di accumulo dell'energia 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 di accumulo dell'energia, il richiedente deve raccogliere le informazioni necessarie e inviare il rapporto di Return Merchandise Authorization (seguendo il modello RMA di Viessmann) a Viessmann per confermare la richiesta di RMA, prima di procedere alla sostituzione del Sistema di accumulo dell'energia.

Tutte le parti del Sistema di accumulo dell'energia che Viessmann sostituisce diventano di proprietà di Viessmann. Ove il Sistema di accumulo dell'energia non sia coperto dalla presente garanzia limitata, Viessmann si riserva il diritto di addebitare una commissione di gestione.

## CHE COSA COPRE LA GARANZIA?

A meno che non esista un accordo speciale/unico tra Viessmann e il cliente, la garanzia limitata Viessmann copre solo il costo del materiale hardware necessario per rimettere in funzione l'apparecchio.

**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 di accumulo dell'energia devono essere imballati in condizioni appropriate, pertanto Viessmann suggerisce di utilizzare materiale di imballaggio delle stesse dimensioni della confezione del Sistema di accumulo dell'energia 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 danno 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 alle strutture degli installatori 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 e, dopo essere stato sottoposto a test e ispezioni da parte di Viessmann, è stato ritenuto affetto da difetti di lavorazione o di materiale.
  3. Il richiedente deve contattare Viessmann prima della visita in loco per 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 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 (incluse imposte/GST) non deve superare un importo totale (si prega di contattare Viessmann per la tariffa) per caso.
- Tutti gli altri costi, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il risarcimento dei danni diretti o indiretti derivanti dal dispositivo difettoso o da altre apparecchiature dell'impianto fotovoltaico, o la perdita di energia elettrica generata durante il periodo di inattività del Sistema di accumulo dell'energia, 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. Qualsiasi difetto che si verifichi dopo che il periodo di garanzia del Sistema di accumulo dell'energia è scaduto (ad esclusione di ulteriori accordi di estensione della garanzia).
3. L'installazione del prodotto DEVE essere eseguita da installatori formati. 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. Difetti o danni dovuti a installazioni o operazioni errate, manutenzione eseguita da un installatore non autorizzato in modo difforme dalle istruzioni Viessmann.
6. Danni causati dall'utente finale deliberatamente o per atto doloso.
7. Smontaggio, riparazione o modifiche eseguiti da aziende/persone terze non autorizzate da Viessmann. Modifiche al Sistema di accumulo dell'energia, variazioni di design o sostituzioni di parti non approvate da Viessmann.
8. Guasti o danni dovuti a circostanze impreviste, fattori imputabili all'uomo o esempi di forza maggiore, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, maltempo, inondazioni, sovrattensione, parassiti, manipolazione inappropriata, uso improprio, negligenza, incendio, acqua, fulmini o altri eventi naturali.
9. Atti vandalici, incisioni, applicazione di etichette, marcature irreversibili, contaminazioni o furto.
10. Guasti o danni causati da altri fattori non legati a problemi di qualità del Sistema di accumulo dell'energia.
11. Ruggine comparsa sull'involucro del dispositivo a causa di condizioni ambientali sfavorevoli, incidenti e fattori esterni. Difetti o danni causati dall'esposizione ad ambiente costiero/acqua di mare o altre atmosfere o condizioni ambientali avverse senza previa conferma/approvazione scritta da parte di Viessmann prima dell'installazione.
12. Danni dovuti al trasporto, all'errata installazione e rimozione del prodotto, al superamento dell'intervallo di temperatura durante l'uso e all'uso improprio.
13. L'utente finale non fornisce il numero di serie corretto del prodotto oppure il numero di serie è illeggibile o è stato modificato senza autorizzazione da parte 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 due settimane dalla sua comparsa.

#### **CASO FUORI GARANZIA**

Tutti i difetti che si verificano dopo la scadenza del periodo di garanzia, o che si verificano durante il periodo

di garanzia ma che rientrano nelle condizioni di eccezione della garanzia di cui sopra, sono considerati da Viessmann come casi fuori garanzia. Per tutti i casi non coperti dalla garanzia, Viessmann può addebitare al cliente un onere per assistenza in loco, pezzi di ricambio, costi di manodopera e logistici incluse tutte le seguenti voci:

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

#### **AMBITO DI APPLICAZIONE GEOGRAFICO**

I termini e le condizioni della garanzia limitata Viessmann si applicano solo ai dispositivi acquistati originariamente da canali autorizzati da Viessmann e installati nel luogo di destinazione definito all'interno del mercato internazionale ad eccezione di Cina continentale, Hong Kong, Macao, Taiwan, Australia, Nuova Zelanda, Paesi dell'Unione Europea, Regno Unito, Norvegia e Svizzera, USA, Canada (ai quali si applicano altri termini e condizioni), 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 determinato Paese/una determinata regione ma installate in un altro Paese/un'altra regione, la garanzia non sarà valida in mancanza di una conferma/approvazione scritta da parte di Viessmann prima dell'installazione.

#### **LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ DI Viessmann**

È l'unico ed esclusivo rimedio giuridico a disposizione dell'utente finale nei confronti di Viessmann e l'unica ed esclusiva responsabilità di Viessmann per i difetti del Sistema di accumulo dell'energia. La presente garanzia limitata sostituisce tutte le altre garanzie e responsabilità di Viessmann, siano esse orali, scritte, di legge (non obbligatorie), contrattuali, in caso di illecito civile o di altro tipo, compresi, senza limitazioni e ove consentito dalla legge applicabile, eventuali condizioni implicite, garanzie 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 previsti dalle leggi nazionali applicabili. Nella misura consentita dalla/e legge/i applicabile/i, Viessmann non si assume alcuna responsabilità per la perdita, il danneggiamento o la corruzione di dati, per la perdita di profitto, la perdita di utilizzo dei sistemi o delle funzionalità della batteria, la perdita di affari, la perdita di contratti, la perdita di ricavi o la perdita di risparmi previsti, l'aumento dei costi o delle spese o per qualsiasi perdita 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 colpa grave o di dolo da parte di Viessmann o in caso di morte o lesioni personali derivanti dalla comprovata negligenza di Viessmann.

\*La garanzia del produttore è una garanzia di base promessa da Viessmann agli utenti finali. In alcuni Paesi/distretti, gli utenti finali possono ricevere una promessa di garanzia aggiuntiva (questa dovrebbe corrispondere almeno 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 simulazione per la stima della capacità energetica minima: temperatura ambiente 10~30°C, in media ≤ un ciclo al giorno e corrente di scarica massima <=220A.

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

#### **Appendice A**

Condizione di misurazione della capacità: temperatura ambiente: 25±2 °C; il test deve essere eseguito

almeno dopo 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 spegnimento.
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 spegnimento. Ripetere per tre volte i passaggi 2-4, considerando la capacità di scarica del terzo ciclo come capacità finale.