



# TERMINI E CONDIZIONI DI GARANZIA DEGLI INVERTER

(V1.4)

(Solo per UE)

## ABSTRACT

Il presente documento descrive i dettagli dei termini e delle condizioni di garanzia degli inverter e degli accessori del marchio Solax venduti e installati nei mercati europei a partire dal 1° gennaio 2023. Per qualsiasi altro inverter o accessorio venduto o installato prima di questa data, fare riferimento alla versione precedente dei documenti di garanzia.



## Termini e condizioni della garanzia

(Solo per il mercato europeo)

Gli inverter Solax sono prodotti da SolaX Power Network Technology (Zhejiang) Co. L'azienda (di seguito denominata Solax) fornisce la seguente garanzia (di seguito "Garanzia") all'acquirente ("Cliente") degli inverter (i prodotti). (In questo caso, il Cliente è considerato il proprietario degli inverter/prodotti installati al momento dell'acquisto).

La presente \*Garanzia limitata del produttore è applicabile a tutti i prodotti elencati nella **Tabella 1**, venduti e installati a partire dal 1° gennaio 2023.

### 1. Prodotti in garanzia

La presente garanzia si applica esclusivamente agli inverter Solax e agli accessori Solax (compresi i dispositivi di monitoraggio online, gli interruttori, i CT/Meter, il DataHub e le scatole EPS/Parallel/Mate) prodotti e forniti direttamente da Solax o tramite partner autorizzati (distributori) di Solax. Tutte le parti e le unità esterne e accessorie (es. dispositivi di monitoraggio/comunicazione, batterie, controller hardware/software ecc.) installate da terzi sugli inverter sono escluse dalla presente garanzia..

### 2. Termini della garanzia

Solax assicura che tutti i prodotti sono esenti da difetti di materiali o di fabbricazione in condizioni di uso ordinario; nel caso in cui si verifichi un difetto per il quale Solax è responsabile durante il periodo di garanzia concordato, Solax, a sua discrezione, provvederà a:

- risolvere il problema aggiornando il software o modificando le configurazioni; oppure
- riparare il difetto presso la sede di Solax o presso la sede del cliente; oppure
- fornire un dispositivo sostitutivo equivalente (modello riparato, ricondizionato o aggiornato con funzioni almeno equivalenti) o un nuovo dispositivo; oppure
- far eseguire questi servizi dai partner di assistenza Solax che hanno seguito una formazione adeguata.

### 3. Costi di trasporto

A eccezione di alcuni accordi esclusivi firmati tra Solax e i Clienti (i distributori), la garanzia copre solo il costo dei materiali che rendono i prodotti funzionali. Inoltre, la presente garanzia copre i costi di trasporto delle unità sostitutive, comprese le spese di spedizione, i dazi, le tasse di importazione e di esportazione, nei paesi dell'Unione Europea, in Scozia, Norvegia e Svizzera, escluse le isole affiliate e i territori d'oltremare.

### 4. Durata della garanzia

Solax garantisce, nei termini e nelle condizioni di seguito indicati, che:

**Tabella 1: Prodotti e durata della garanzia**

Prodotto	Durata della garanzia
X1/X3-Hybrid-G4 X1/X3-Fit-G4	5 anni di garanzia standard + 5 anni di garanzia sui ricambi, a partire dalla prima delle due date seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prima installazione del prodotto;</li> <li>• 9 mesi dalla data di produzione;</li> </ul>
X1-Hybrid/Fit-G3 X3-Hybrid/Fit-G2 X3-MAX X3-MEGA-G1	5 anni di garanzia standard a partire dalla prima delle due date seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prima installazione del prodotto;</li> <li>• 9 mesi dalla data di produzione;</li> </ul>
X1-MINI/Boost X3-MIC-G1 & G2 X3-MIC Pro-G1 X3-MIC Pro-G2 (8-15kw);	5 anni di garanzia standard a partire dalla prima delle due date seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prima installazione del prodotto;</li> <li>• 9 mesi dalla data di produzione;</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se un inverter è collegato al cloud Solax e i dati di produzione sono stati caricati con successo sul server, la garanzia dell'inverter sarà aggiornata gratuitamente ed estesa a 5 anni di garanzia standard + 5 anni di garanzia sui componenti;</p>
X3-MIC Pro-G2 (17-30kw); X3-MEGA-G2 X3-Forth	5 anni di garanzia standard a partire dalla prima delle due date seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prima installazione del prodotto;</li> <li>• 9 mesi dalla data di produzione;</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Se un inverter è collegato al cloud Solax e i dati di produzione sono stati caricati con successo sul server, la garanzia dell'inverter sarà aggiornata gratuitamente ed estesa a 5 anni di garanzia standard + 1 anno di garanzia sui componenti;</p>
<b>Accessori 1:</b> Meter/CT, Pocket Wifi/Lan/4G, V1000, DataHub, X1/X3-EPS Box, X1/X3-Mate Box; Adaptor Box	2 anni di garanzia standard a partire dalla prima delle due date seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prima installazione del prodotto;</li> <li>• 9 mesi dalla data di produzione;</li> </ul>
<b>Accessori 2:</b> Off-grid EPS Parallel Box BMS Parallel Box	5 anni di garanzia standard a partire dalla prima delle due date seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prima installazione del prodotto;</li> <li>• 9 mesi dalla data di produzione;</li> </ul>
<b>5 anni (o 1 anno) di garanzia sui componenti:</b> La presente garanzia copre solo il costo del materiale hardware necessario per rimettere in funzione il dispositivo. Sono esclusi i costi di trasporto in entrata/uscita e i costi di manodopera per la sostituzione/assistenza in loco.	

In caso di sostituzione del prodotto, il periodo di garanzia rimanente sarà trasferito al prodotto sostitutivo. Solax registrerà automaticamente tale sostituzione e al cliente non verrà fornita una nuova certificazione. Se il periodo di garanzia rimanente è inferiore a 1 anno, il periodo di garanzia del dispositivo e del dispositivo sostitutivo sarà esteso automaticamente a 1 anno.

## 5. Registrazione della garanzia

I clienti diretti che hanno acquistato prodotti Solax (inverter e accessori Solax) devono registrare questi prodotti e caricare le informazioni (come la fattura di acquisto originale, l'SN dell'inverter e le informazioni di contatto) entro **90 giorni** dalla data di messa in funzione dei prodotti (registrazione online: <https://www.solaxcloud.com/#/warranty>). Se un cliente non registra un prodotto Solax prima della scadenza, il periodo di garanzia del prodotto verrà conteggiato automaticamente a partire dai 6 mesi successivi alla data di produzione.

## 6. Estensione della garanzia

L'estensione della garanzia limitata a 5 o 10 anni può essere acquistata presso i distributori autorizzati Solax per l'inverter in questione entro 6 mesi dalla data di prima installazione (o 12 mesi dalla data di produzione), oppure gli utenti finali possono acquistarla tramite il sito web Solax Cloud dopo aver terminato la registrazione per il monitoraggio online. Il nuovo periodo di garanzia delle unità include automaticamente l'estensione della garanzia e la garanzia residua. Solax si riserva il diritto di modificare lo standard di pagamento per l'estensione della garanzia o di rifiutare qualsiasi richiesta ricevuta in un momento successivo.

## 7. Procedura per i reclami in garanzia

Per presentare un reclamo durante la validità della garanzia, è necessario fornire le seguenti informazioni:

- Il modulo di reclamo della garanzia compilato (modulo RMA Solax);
- La copia della fattura originale, della ricevuta, del rapporto di messa in servizio o di qualsiasi altro documento che attesti l'acquisto dell'inverter o dell'accessorio e/o dell'estensione della garanzia, o la data di installazione.

Solax si riserva il diritto di rifiutare il reclamo della garanzia nei seguenti casi:

- Se il cliente non fornisce le informazioni di cui sopra.
- Se il prodotto (inverter e/o accessorio Solax) è stato sostituito senza il previo consenso di Solax.
- Se il difetto denunciato non è causato da materiali o processi di produzione difettosi.

Il richiedente è pregato di contattare il distributore locale presso il quale ha acquistato il prodotto, o l'installatore che ha installato l'inverter, che provvederà a contattare Solax se necessario. Se il richiedente non ha potuto ottenere il servizio di assistenza da parte di tali operatori o se NON è soddisfatto del servizio, può inoltrare la richiesta di assistenza contattando il team di assistenza Solax ([service.eu@solaxpower.com](mailto:service.eu@solaxpower.com)) o rivolgendosi al sito web ufficiale di Solax <https://www.solaxpower.com/contact/>.

Solax richiederà al richiedente il rimborso di tutti i costi (manodopera, viaggi, consegne e/o unità sostitutive inviate) sostenuti nel caso in cui il prodotto risulti privo di difetti nei materiali o nel processo di produzione, oppure nel caso in cui il prodotto risulti non coperto dalla presente Garanzia limitata.

## 8. Limitazioni della garanzia

La presente Garanzia limitata si applica solo ai prodotti venduti e installati dopo il 1° gennaio 2023 e venduti da Solax o da rivenditori autorizzati. Le parti o le unità difettose sostituite nell'ambito di un reclamo della garanzia diventano proprietà di Solax e devono essere restituite a Solax o ai partner autorizzati (distributori) per l'ispezione insieme all'imballaggio originale o equivalente.

Il prodotto non è coperto dalla garanzia nei seguenti casi:

- A. Il prodotto non rientra nel periodo di garanzia.
- B. Il difetto del prodotto non è stato segnalato a Solax entro 4 settimane dalla sua insorgenza.
- C. Non sono state rispettate le istruzioni di installazione o di manutenzione fornite da Solax per l'inverter o l'accessorio.
- D. Non sono state rispettate le norme e i regolamenti di sicurezza relativi all'inverter o all'accessorio.
- E. L'inverter o l'accessorio è stato danneggiato durante il trasporto ma il richiedente ha firmato la ricevuta di consegna (la quale prevede che il richiedente controlli due volte l'esterno e l'interno dell'imballaggio e scatti delle foto come prova, prima di firmare la ricevuta di consegna).
- F. I prodotti difettosi non sono stati restituiti a Solax o ai suoi partner (distributori) entro **30** giorni.
- G. Il difetto è causato da un uso improprio del prodotto o dal mancato rispetto dell'uso del prodotto per scopi diversi da quelli per cui il prodotto è stato progettato o destinato.
- H. Il prodotto è stato spostato per un qualsiasi motivo dopo l'installazione (indipendentemente dal fatto che sia stato reinstallato successivamente o spostato nello stesso luogo), a meno che non sia stato reinstallato allo stesso indirizzo da un installatore qualificato che abbia fornito un rapporto di prova a Solax.
- I. Il danno o il difetto è stato causato da fulmini, inondazioni, incendi, sbalzi di tensione, corrosione, danni da parassiti, azioni di terzi o qualsiasi altro fattore di forza maggiore.
- J. Il danno o il difetto è stato causato da software o hardware integrati o esterni (ad esempio i dispositivi di controllo degli inverter o i dispositivi di controllo della carica o della scarica delle batterie) di terzi senza l'autorizzazione (accordo scritto) di Solax.
- K. Il prodotto è stato modificato o alterato (compresi i casi in cui il numero di serie del prodotto o l'etichetta del prodotto siano stati alterati, rimossi o deturpati).
- L. Eventuali anomalie (ad esempio graffi o macchie esterne o usura di materiali naturali che non rappresentano un difetto) che non influiscono negativamente sul corretto funzionamento dell'inverter o dell'accessorio.
- M. Normale usura.
- N. Spese di viaggio e di soggiorno, nonché costi di installazione, modifica e normale manutenzione in loco.
- O. Dazi, tasse o costi di importazione/esportazione e altri costi amministrativi generali.

L'inverter o l'accessorio sostitutivo dotato di miglioramento tecnico potrebbe non essere completamente compatibile con i restanti componenti dell'impianto fotovoltaico. I costi sostenuti di conseguenza non saranno coperti dalla garanzia o dalla garanzia estesa.

Inoltre, non sono coperti dalla presente garanzia tutti gli altri costi, compresi, a titolo esemplificativo, i risarcimenti per danni diretti o indiretti derivanti dal dispositivo difettoso o da altre strutture dell'impianto fotovoltaico, o la perdita di energia generata durante il periodo di inattività del prodotto. In ogni altro caso di natura contrattuale, extracontrattuale o di altro tipo, il risarcimento massimo per le perdite subite dal cliente a causa di un suo comportamento improprio non potrà superare l'importo pagato dal cliente per l'acquisto dell'apparecchiatura.

## 9. Servizio successivo alla scadenza della garanzia

Per i prodotti fuori garanzia o non idonei, Solax offre un servizio a pagamento che comprende il costo del servizio in loco, dei materiali, della manodopera e della logistica:

- **Costi del servizio in loco:** Costo del viaggio e del tempo per la fornitura di servizi in loco da parte del tecnico e costo della manodopera per l'installazione, l'analisi, la riparazione, il test e la manutenzione dei prodotti in dotazione.
- **Costo dei materiali:** Costo della sostituzione di parti, dispositivi o di qualsiasi altro materiale pertinente.
- **Costo della logistica:** Costo della consegna, compresi i costi di invio dei prodotti difettosi dagli utenti finali a Solax, e/o i costi di invio dei prodotti riparati da Solax destinati agli utenti finali.

## 10. Campo di applicazione territoriale

I termini e le condizioni della presente Garanzia limitata si applicano solo ai prodotti acquistati tramite i canali autorizzati Solax e installati nel luogo di destinazione definito all'interno dei paesi dell'Unione Europea, Scozia, Norvegia e Svizzera, a meno che non siano stati stipulati accordi speciali tra Solax e l'acquirente diretto. Per le unità vendute in un paese/regione ma installate in un paese/regione differente, la garanzia non sarà valida in assenza di una conferma/approvazione scritta da parte di Solax prima dell'installazione.

SOLAX

## Nota esplicativa aggiuntiva

### INSTALLAZIONE HYBRID

#### I. Per gli inverter ibridi installati con batterie Triple Power:

- La capacità minima predefinita è del 10% ( è possibile modificarla a un livello più elevato). Durante le ore notturne (senza fotovoltaico), se la batteria raggiunge la capacità minima, in genere entra in "modalità inattiva" o "modalità standby". Tuttavia, l'intero sistema ibrido continua a consumare energia. Pertanto, è possibile che la capacità della batteria a volte scenda al di sotto del 10%. Quando la capacità della batteria scende al 5% (livello di protezione), si attiva una richiesta di carica che richiede la ricarica dalla rete fino a quando non torna al normale livello di capacità minima. Questo è un meccanismo del tutto normale e non influisce sulla durata della batteria.
- Si raccomanda di forzare la carica della batteria tramite la rete elettrica in caso di maltempo (come continue neviccate, pioggia, giornate nuvolose), in modo che in queste situazioni la batteria non si scarichi completamente (capacità 0). Inoltre, è consigliabile spegnere manualmente l'intero sistema in queste condizioni.
- Quando si aggiunge una nuova batteria supplementare al sistema esistente è necessario che la nuova batteria abbia lo stesso livello di capacità del sistema di batterie esistente prima di essere aggiunta (caricare preventivamente il sistema di batterie originale e la nuova batteria fino alla massima capacità, quindi installarle insieme); a questo proposito, consultare il manuale d'uso della batteria Triple Power.
- Prendere sempre in considerazione l'autoconsumo della batteria durante il processo di ricarica dalla rete. L'energia totale prelevata dalla rete non sarà esattamente uguale all'energia totale scaricata dal sistema di batterie. Pertanto, non sarà accettato il reclamo della garanzia in tali condizioni.






#### II. Per gli inverter ibridi installati in ambienti completamente off-grid:

- È necessario che l'installazione off-grid venga ispezionata ogni anno da un elettricista qualificato e registrata in una documentazione. La mancata osservanza dei requisiti descritti per la manutenzione dell'apparecchiatura può invalidare qualsiasi diritto ad usufruire della garanzia.
- Per una migliore analisi e risoluzione dei problemi in caso di reclamo della garanzia, si raccomanda al cliente di registrare il sistema di inverter online; in caso contrario, il cliente dovrà fornire informazioni dettagliate nel modulo RMA di Solax per il reclamo della garanzia.
- Il carico di un sistema off-grid deve essere calcolato in base alla sua potenza nominale; in caso contrario, potrebbe verificarsi un guasto da sovraccarico EPS durante le ore notturne o in caso di produzione insufficiente da parte del fotovoltaico e della batteria, soprattutto per i carichi induttivi. I danni agli inverter causati da un'installazione non corretta non sono coperti dalla garanzia.

\*La presente garanzia limitata rappresenta il principale impegno di garanzia da parte di Solax nei confronti degli utenti finali. In alcuni paesi/regioni, gli utenti finali possono ricevere una garanzia aggiuntiva (corrispondente a quella del produttore) fornita dai distributori locali di Solax; in caso di reclami, rivolgersi al distributore locale. Si prega di notare che la presente dichiarazione di garanzia limitata potrebbe NON essere la versione più recente; in caso di necessità, si prega di contattare Solax per ottenere la versione più recente.

**Appendice:**

**Tabella 2: Prodotti e aspetto**

Prodotto	Aspetto
X1-Hybrid/Fit-G4	
X3-Hybrid/Fit-G4	
X1-MINI	
X1-Boost	
X3-MIC-G1 & G2	 <p data-bbox="778 1756 869 1778">X3-MIC-G1</p>



X3-MIC Pro-G1 & G2



X3-MIC Pro-G1



X1-Hybrid/Fit



X3-Hybrid/Fit



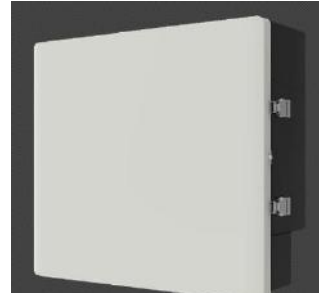
X3-MAX  
X3-Forth



X3-MEGA-G1 & G2



X1/X3-EPS Box, X1/X3-Mate Box



Off-grid EPS Parallel Box  
BMS Parallel Box



Meter/CT



Pocket Wifi/Lan



V1000, DataHub



Adaptor Box

