



 **Share-Home**

# Smart Residential Solar System Warranty

Slenergy Technology (A.H.) CO., LTD. and Slenergy Technology (HK) Limited (abbr. as "Slenergy")  
provide the following limited warranty for customers who install iShare-Home Smart Solar System (abbr. as "Product").

# Purpose

The primary purpose of this warranty is to clearly define the matters related to warranty policy of iShare-Home Smart Solar System for Italy.

# Limited Warranty for Standard Module

Only applicable to the following module type: SL-108PA-405R

Slenergy photovoltaic module has 12-years process quality guarantee, P-type single glass PV modules have a 25-years power performance guarantee, as specified below.

## Warranty Start Date

The start date of warranty period: (1) from the date of sales to the customer of the first installation (self-use) with a certifiable invoice ('sales date'), or (2) from 6 months after the shipment of the factory, whichever is the earlier ('start date of the warranty period').

## Limited Product Quality Assurance – Limited Remedies

Output ratio guarantee of rated power: for P-type high-efficiency monocrystalline single glass photovoltaic module, the actual average power output in the first year shall not be less than 98% of the rated power on the nameplate, and the maximum average power attenuation rate shall not exceed 0.55% every year from the second year to the 25th year, until the 25th year after the beginning of the warranty period ends with a proportion of 84.8%.

Slenergy ensures that each module is free from quality defects in material or workmanship, so the module will not fail to meet the above guaranteed rated output power specified in Slenergy product specification. If, according to the self-judgment of Slenergy, the failure of the solar photovoltaic module to provide the guaranteed rated power output ratio is caused by the quality defects of materials and workmanship, Then Slenergy can choose (1) replacement compensation: either (a) provide additional solar photovoltaic modules to customers to compensate for power loss, or (b) replace defective solar photovoltaic modules or parts with solar photovoltaic modules or parts with the same function to compensate for this part of power loss, or (2) Refund the cost of solar photovoltaic modules (calculated according to the current pricing of similar solar photovoltaic modules) to the customer in the same proportion as the difference ratio of less than the guaranteed rated output power. The compensation specified in this article 2.2 shall be the only and exclusive compensation for the "limited peak power quality assurance". The rated output power in the product specification is the maximum power point generated by the solar photovoltaic module under the standard test conditions (STC), in watts. The standard test conditions are: (a) the spectrum is AM 1.5, (b) the radiation intensity is 1000 watts per square meter, And (c) the battery temperature under right angle radiation is 25°C. The measurement shall be carried out at the connector or junction box terminal according to IEC 61215 and, if feasible, according to the valid production date

and time calibration and test standards of Slenergy in photovoltaic modules.

## Exclusions and Restrictions

- In any case, all warranty claims must be received within the warranty period.
- "Limited product quality assurance" and "limited peak power quality assurance" do not apply to solar PV modules under the following circumstances:
  - (a) Misuse, abuse, negligence or accident;
  - (b) Change, improper installation or application;
  - (c) Without the approval of Slenergy, it is applied in extreme environment (such as extremely hot, extremely wet, etc.), high-density dust environment, environment affected by chemical products, or the application environment changes rapidly, resulting in product corrosion, oxidation, etc.;
  - (d) Repair or adjustment by people other than service technicians approved by Slenergy energy;
  - (e) Surge of power failure, lightning, flood, fire, accidental damage or other events beyond the control of Slenergy;
- "Limited product quality assurance" and "limited peak power quality assurance" do not include any costs related to the installation, removal or reinstallation of solar photovoltaic modules, as well as (unless expressly specified in the last paragraph of Article 4) tariff fees, licensing fees or any other costs related to the return of solar photovoltaic modules.
- If the type number and serial number of solar photovoltaic modules are changed, removed or difficult to identify, warranty claims will not be supported.
- "Limited product quality assurance" and "limited peak power quality assurance" shall not apply to solar photovoltaic modules below "class A" standard.

## Application Scope of Warranty

Unless Slenergy expressly agrees, signs and acknowledges other obligations and responsibilities in writing, The "limited warranty for solar PV modules" specified herein expressly supersedes and excludes all other express or implied warranties (including but not limited to commercial guarantee, guarantee applicable to special purpose, purpose or application), and other obligations or liabilities of Slenergy. Slenergy shall not be liable for personal injury or property damage, nor for any cause caused by or related to solar PV modules (including but not limited to any defect of solar photovoltaic modules, any defect arising from use and installation) shall be liable for other losses or injuries. Under no such circumstances shall Slenergy be liable for incidental, indirect or special losses caused by any reason. Slenergy shall not be liable for any loss of utility, production, income and profit. If crystal solar bears damage or other liabilities to the customer, its cumulative liability shall not exceed the invoice value of a single solar photovoltaic module paid by the customer.

## Implementation of Quality Assurance

If the customer has reasonable reasons to make a claim under this "limited quality assurance of photovoltaic modules", It shall immediately and directly notify (a) the installation company, or (b) the authorized distributor of Slenergy supplying the components, or (c) The notice shall be sent to Slenergy directly by registered mail or through the email: [service@slenergy.com](mailto:service@slenergy.com).

With the notice, the customer shall indicate its name and address, the name and address of the installer and authorized Slenergy distribution partner, evidence of claim indicating the quantity of affected components, the number and corresponding serial number of affected components, and the date of purchase of components. Relevant invoices with

the signature and seal of Slenergy or authorized distributors shall include this requirement as part of the evidence. The area and address of Slenergy branch are listed at the end of the document. Without the prior written authorization of Slenergy, the return of any module will not be accepted. According to the provisions of "limited product quality assurance" and "limited peak power quality assurance", Slenergy shall compensate the customer for the customary, reasonable and recorded shipping freight for returning and re transporting or replacing products, but the freight must be approved by Slenergy Customer Service Department.

## Severability

If part of the terms or provisions of the "PV module limited warranty" or any individual or its application is deemed invalid or unenforceable, the validity of other parts, the "PV module limited warranty" of the terms, provisions or applications will not be affected. Therefore, other parts of this "limited quality assurance of photovoltaic modules" are deemed to be valid. Therefore, other parts, terms or applications of this "photovoltaic module limited quality assurance" shall be deemed to be severable.

## Disputes

In case of disagreement on the warranty claim, domestic first-class testing institutions such as TÜV NORD, UL, CQC, and CGC can be invited to participate in the adjudication of the final claim. All costs shall be borne by the losing party, unless otherwise specified in the judgment. Slenergy reserves the right of final interpretation.

## Other Provisions

The repair and replacement of solar photovoltaic modules or the supply of additional solar photovoltaic modules will not lead to the beginning of the new warranty period, and the original warranty period specified in the "limited warranty of photovoltaic modules" will not be extended. Any replaced solar photovoltaic modules are the assets of Slenergy energy and are at its sole disposal. If Slenergy has stopped producing the products to be replaced at the time of claim, it has the right to supply other types of products (different models, colors, shapes or power).

## Transfer of Warranty

When Slenergy PV module products are still installed at the original installation site, the "limited warranty of PV module quality" can be transferred.

## Force Majeure

For the event of force majeure, including but not limited to the non-performance or delay of the sales terms and agreements caused by acts of God, war, riots, strikes, war situations, plague or other infectious diseases, fires, floods, and any similar reasons or circumstances outside the control of Slenergy (including this "PV module limited warranty"), it shall not be liable to the customer or the third party in any way. Under such circumstances, Slenergy shall suspend the performance of this limited warranty and shall not be liable for the delay caused by such reasons during this period.

## Customer Consultation/Complaints Handling

Marketing Department for the main communication with customers, contact window, including consulting, after-sales service, complaints and other aspects. The marketing department carries on the preliminary communication according to the customer's consultation / complaint, needs to make the further explanation to the customer or needs the other

department support, the marketing department records the information on the Customer Consultation / Customer Complaint Feedback Form, and feedback to the responsible department for processing. Each responsible person shall reply within two working days and complete the case within 30 working days. When the customer complaint involves the return and exchange of goods, claims and other situations, the marketing department in advance to communicate with the customer, and collect customer complaints related information, according to the information collected to organize the analysis of the cause of the problem is raw materials, process, transportation, client, etc. Organize the relevant departments to analyze and improve through the type of cause analysis. According to the result of analysis and discussion, feedback the product handling opinion (return, exchange, quality guarantee, amount compensation, refuse compensation) to the customer, and further communicate with the customer, and provide the analysis report to the customer if necessary. Among them, after confirming that the product failure is not the responsibility of the company, the above remedial plan will not be implemented, and the marketing department shall give feedback to the customer to clarify the reasons and conclusions. The return and exchange of products involving product quality issues shall be arranged by the production department. According to the Customer Satisfaction Survey Control Program, do customer information collection and feedback on product and service quality.

# Slenergy All-in-one Energy Storage Warranty and Service Conditions

Product model: Hybrid inverter SL-D5KTL-L100; Battery Pack: SL-BL-2-10/3-15/4-20

This Warranty is non-transferable except: where the Products are installed in a building, this Warranty will then transfer to any subsequent purchaser of that building or of the Products so long as the Products remain installed.

This Warranty only applies where the Products have been installed by a properly certified and licensed installer by Slenergy.

## General Terms

We warrant that we will repair or replace (at our option) a Product or any part thereof, if such Product is faulty or defective in manufacture or materials for a period of 5 years from the date of purchase.

We will endeavor to replace Products with identical products. However, due to technological advancements, that Product may not be available. In these cases, we will supply another type of product of at least the same value and standard, although the replacement product may be a different size, shape, color and/or capacity. Due to technical advances, it is possible that replacement parts or components may not be compatible with the other components already installed. Any costs relating to the incompatibility of systems is not covered by this Warranty.

If the products are replaced within the warranty period, the remaining warranty period will be automatically transferred to the replacement products. In this event, you will not receive a new certificate.

It is required that all systems have internet connection for monitoring. Those systems that are not connected to the internet the warranty is then reduced to 3 years.

We monitor systems and inform end customers via internet in the event of defects in the material or workmanship of the

product within the warranty period. For systems with no internet connection, the end customer should inform us ASAP if a product is found to be defect in order to qualify for repair or replacement under the warranty.

Each time a warranty claim is made against a system that has no internet connection, the installer or the end user is obliged to organize qualified personnel to conduct an on-site inspection and data collection under the instruction of Slenergy.

This Warranty only covers repair or replacement of the defective product. It does not cover:

- any costs incurred by the end-user or the installer in normal or scheduled maintenance of the Product; or
- any other costs such as transportation, travelling and accommodation cost of personnel etc.;
- subject to any law to the contrary, any damage to property, personal injury, direct or indirect loss, any consequential losses or other expenses arising from breach of this Warranty.

## Battery Performance Guarantee

### 10 years of performance warranty:

Slenergy warrants that the battery system retains either eighty percent (80%) of Usable Energy for ten (10) years, or for a Minimum through Output Energy which is 2.615 MWh/KWH and 2.87 MWh/KWH with seventy (70%) usable energy for ten years.

Warranty commences from the earlier of (1) 6 months from the date of delivery of the applicable Product from vendor's factory; and (2) the installation of the applicable Product.

Following installation, in the event that charging capabilities are temporary unavailable, the Product will not fail for at least 30 days.

### Notices:

- Capacity test conditions: at an ambient temperature of  $25^{\circ}\text{C}\pm 3^{\circ}\text{C}$ , after charging to 100% SOC, let it stand for 10 minutes, and discharge the tested battery cell at a set current of 0.2C Min SOE (10% SOC), and record the amount of electricity released in the process.
- In order to remotely upgrade the latest firmware, it is required that the battery system should have the option to be remotely upgraded vis-a-vis the monitoring or a different method within 8 months of the Parties' mutual approval of the new software version in accordance with the provisions of the Agreement pertaining to changes.
- The operation and service life of battery are related to the storage and working temperature under the Specification.

**Storage temperature: between  $-10^{\circ}\text{C}$  ~  $+45^{\circ}\text{C}$**

Required Storage Temperature	Actual Storage Temperature	Recharge Interval
$-10^{\circ}\text{C}$ ~ $+45^{\circ}\text{C}$	$-10^{\circ}\text{C}\leq T\leq 45^{\circ}\text{C}$	8 months

## Conditions

This Warranty is subject to the following conditions:

Slenergy's liability under this Warranty shall be limited to replacement, repair, and refund. Replaced or repaired Products shall be warranted for the remainder of the original Term of Performance Warranty. In any event, the replacement shall not justify the renewal of the Term of Performance Warranty.

Where a Product or part thereof is replaced or repaired under this Warranty, the balance of the original Warranty period will apply. The replacement product or part(s) do not carry a new voluntary warranty.

The Products must have been installed and correctly commissioned by an authorized and licensed installer. Proof may be required of correct commissioning of the Product (such as certificate of compliance). Claims for failures due to incorrect installation or commissioning are not covered under this Warranty.

The Product must have its original serial number and rating labels intact and readable.

This Warranty does not extend to any Products that have been completely or partially disassembled or modified, except where such disassembly is carried out by Slenergy.

The terms of this Warranty cannot be amended except in writing by one of our authorized officers.

This Warranty only applies to Products purchased by an end-user from us directly or a reseller where the Products have been sold to the reseller by us directly.

Any warranty claim under this Warranty must meet the requirements set out below in the "How to Make a Warranty Claim" section.

There must have been a commissioning report signed by the end-user and the installer for product commissioning and handling instructions.

## Exclusions

**This warranty will not apply to a defect or fault to the extent to which one or more of these conditions arises:**

- due to storage, handling, installation (or removal and/or reinstallation) or commissioning of the Product otherwise than in accordance with instructions provided by us, applicable safety regulations or without reasonable care including installation of a Product which is of an inappropriate size or type for the intended purpose;
- due to operation, use or maintenance of the Product otherwise than in accordance with instructions provided by us or without reasonable care (including failure to maintain/ clean the Product in accordance with recommendations in instruction/ operation manuals);
- due to accidental damage, theft or vandalism, or use of the Product for a purpose or in environmental conditions for which the Products were not designed for or sold, or use of the Products outside the specified or normal operating ranges for such Products;
- as a result of changes which occur in the condition or operational performance of the Product due to climate or other environmental influence, foreign material contamination (e.g. dirt, smoke, salt, chemicals and other impurities), water entry, exposure to excessive heat or solvents or because of use of the Product with insufficient ventilation (in particular the maximum temperatures according to the operating manual), exposure to strong vibrations, exposure to a strong magnetic field or damage as result of Force Majeure event;
- from normal wear and tear or when replacement or repair of parts would be part of normal maintenance or service of the Product or where the damage is only to surface coating, varnish or enamel;
- as a result of repairs, alterations or modifications to the Product which have been performed by a third party not authorized by us;
- from the use of any spare parts not manufactured, sold or approved by us in connection with the repair or replacement of Product; or as a result of the interconnection of the Product with products of another manufacturer; or as a result of any other defective or malfunctioning parts in the system into which the Product has been installed;
- where the nameplate or serial number of the Product is modified, altered or not readable;
- kw has occurred during transportation; or other damages not affecting energy generation and which are of a visual nature (e.g., surface scratching).
- This Warranty does not apply to damage caused by continued use of the Product after it is known, or would have been known with regular servicing, it is defective.

## Customer's Assistance in Returning the Faulty Unit

Following the receipt of the replacement unit, the customer must return the allegedly faulty unit in the same packaging material as the replacement unit. Slenergy will supply all labels, documentation and freight details for the return of the allegedly faulty unit. All allegedly faulty units must be returned within 10 (ten) working days of the receipt of the replacement unit. A qualified installer must be available for the unit exchange and re-commissioning. The replacement unit will be covered by the original warranty terms of the faulty unit for the remaining warranty period of the faulty unit.

## Distributor Responsibility:

In the event of an equipment failure or fault, it is the Distributor responsibility to work directly with Slenergy Service Center in order to limit the return of non-faulty equipment. Slenergy Service Center will work with the Distributor to rectify the fault or fault message through telephone support or with direct PC links. Note: In order to qualify for further compensation and a replacement unit, the distributor/installer must first contact Slenergy and fulfill the distributor/installer's responsibilities under Section "how to make a claim".

## Wrong Deliveries and Transit Damage

Wrong deliveries, incorrect or damaged packing and transit damage claims are not warranty claims. Such cases should be referred to Customer Service on [www.slenergy.com](http://www.slenergy.com).

## How to Make a Warranty Claim

If a Product fails within the warranty period, the end-user must stop using the Product or the system in which the Product is installed as the case may be by isolating the Product from any energy source, make a claim as soon as possible and follow all instructions provided by us, or our representative or agents.

To make a warranty claim under this voluntary warranty, the end-user must contact us by the customer feedback system in online monitoring:

by email: [service@slenergy.com](mailto:service@slenergy.com).

When contacting us by the online monitoring, please fill in the relevant form; When contacting us by email, please have the following information to hand:

- Your name, address, postcode and a telephone number where you can be contacted
- The model designation and serial number of the Product (you can find both on the Product)
- Proof of purchase with date and address of the vendor
- Installation date and installation address
- Signed commissioning report or protocol
- Contact details of the installer
- A complete and detailed list of observed faults and other information which could help with the analysis of the fault (e.g., any modifications)

## Costs of Submitting a Warranty Claim

For invalid claims under this Warranty, we will not be liable for the end-user's costs in making the warranty claim, including transport or return freight.

In respect of valid claims under this Warranty, the end-user will not be charged for reasonable costs associated with the



making of a warranty claim, including warranty processing costs, the cost of replacement parts or freight. Reimbursement for necessary and reasonably incurred costs or expenses in making valid warranty claims under this Warranty may be claimed from us. Documentary evidence in support of such claim will be required.

## Deadlines for Submitting Warranty Claims

We aim to rectify genuine quality problems as a priority. This is generally achieved by investigating why defective products have failed and by introducing immediate corrective action measures to prevent re-occurring of the warranty failures. It is therefore critical that all claims under this Warranty are promptly submitted to us as soon as the Product fails, and in any event, within three months of knowledge of the matter of event giving rise to the claim. No consideration will be given to claims under this Warranty which are made after this period.

## Product Liability and Product Safety

We should be informed immediately about any potential product safety concerns within and outside the warranty period. We are well aware of our product liability and product safety obligations and responsibilities. It is our aim to ensure appropriate product safety standards are met in order to avoid injury, loss and damage caused by defects in any Product.

## Miscellaneous

This Warranty shall form part of the purchase contract in respect of the Product between us and the end-user and shall be complied with by both parties.

# Cable Warranty and Service Conditions

The service life of the wire meets the corresponding standard for 25 years. The wire material is guaranteed for 10 years. Slenergy will not be liable if:

- The abnormality caused by your company's failure to use the product correctly in accordance with the corresponding requirements.
- Your company cannot prove that the wire you use is produced by Slenergy, or Slenergy can prove that the photovoltaic wire with quality problems proposed by your company is not produced by Slenergy. In this case, Slenergy will not be liable.
- Slenergy finds that the customer has fraudulently impersonated other suppliers with quality problems as Slenergy wire, in this case, Slenergy will not bear any responsibility and reserves the corresponding right to pursue responsibility.

# Mounting Structure Warranty and Service Conditions

## Quality Assurance

- Slenergy guarantees that the products provided are qualified products that meet international standards and procurement requirements.
- Slenergy warrants that the products provided are brand new and unused. The surface and technical specifications of the products meet the quality, specification and performance requirements of the relevant contracts.
- Slenergy warrants that the product shall have a service life of 25 years under correct installation and normal conditions of use. And during the service life, the product should have performance consistent with the terms of the contract and the technical requirements

## Quality Assurance Period

- This Warranty shall become effective on the date ("Effective Date") when the risk of loss and damage to the Products are being transferred from the company to the customer subject to the applicable INCOTERMS under the contract executed by the company and the customer for supply and provision of the Products ("CONTRACT").
- The warranty period of each component of the Products shall be as follows:
- Ten (10) – YEAR from the effective date, excluded below conditions:
  - Atmospheric environmental corrosion class 5 (ISO 9223) category, the average thickness of the oxide film is not less than 15 microns.
  - Atmospheric corrosion classes 4 and 5 (ISO 9223) categories, not covered by self-tapping nails.

The company warrants its Products, if any, to be free from defect in materials and workmanship under normal application, installation, and use as well as service conditions. If Products fail to conform to this warranty, during the warranty period of each component, the company will, at its option, either repair or replace the defective components. The repair and replacement remedy shall be the sole and exclusive remedy provided under this Warranty and shall not extend beyond the period set forth herein.

## Exemption

During the warranty period, any of the following circumstances shall not covered by the warranty:

- Failure to properly install and use the Products according to the operating instructions, or disassemble, reassemble, modify, maintenance, reorganize and transform the Products without the company's permission, resulting in products' malfunction (including circumstances of being able to work but failing to function normally or perfectly, the same below) or damage;
- The information provided to the company is inconsistent with the actual installation site information, or the Products not being used in the environment or conditions as design required, resulting in Products' malfunction or damage;
- Products' malfunction or damage caused by malfunction or damage of products or equipment other than the Products provided by the company;
- Products' malfunction or damage caused by malfunction or damage of systems, components or accessory parts provided or purchased by customer which are contained in Products;

- Products' malfunction or damage caused by the design defects in the technical drawings provided by customer;
- Products' malfunction or damage caused by moving and handling after delivery of Products;
- Normal wear and reasonable wear (such as product deformation and discoloration, loss of galvanizing layer, scratches, dirt, etc.) of the products during use;
- Products' malfunction, damage or even loss due to natural disasters such as earthquake, fire, thunderstorm, storm and foundation change and other natural factors, as well as unforeseeable or unavoidable force majeure factors such as war, turmoil and government intervention;
- Products' malfunction or damage caused by user or third party intentionally or negligently;
- Failure to timely inform the company when Products' malfunction occurs or damaged or wrong Products are inspected, resulting in more serious damage;
- Products' malfunction or damage that cannot be detected by general technology and science before Products being launched into the market;
- Detecting, inspecting or discovering or being informed of Products' defect, damage, error or malfunction before installation but still using such Products, resulting in any damage or loss;
- Other faults or damages not caused by the company.

## Others

- In the event of a malfunction or damage to the product in the warranty or beyond the warranty period, Slenergy can provide paid technical support and maintenance services.
- The Warranty only guarantees the quality of the Products and shall not be liable for any loss caused by any reason related to the quality of the Products; nor for any incidental damage, derivative damage or special damage caused by any reason.

## Claim

If the customer has a justified claim covered by this Warranty, an immediate notification directly to the company shall be filed by mailing a registered letter in writing to the address of the company listed hereunder, and, sending an email to: [service@slenergy.com](mailto:service@slenergy.com). Together with the notification, the customer should enclose the evidence of the claim with the corresponding material code of the Products and the date on which the Products have been purchased. As well as an invoice with clear indication of the purchase date, purchase price, stamp or signature of the Company.

Upon receipt of such written claim, the Company may in its sole discretion seek further verification of the customer's claim of a breach of the Warranty. Without limiting the foregoing, in accordance with written authorization and return packaging and shipping instructions from the Company, the customer can return defective or allegedly-defective Products or the specific component of the Products at the Company' expense. The return of any Products or any specific component of the Products will not be accepted by the Company unless prior written authorization has been given by the Company and customer has complied with the packaging and shipping instructions provided by the Company. If the Company verifies in its reasonable judgment that Products does not comply with the Warranty set forth above, then the Company, at its sole option, will either repair the defective Products or the specific component of the Products and return it to the customer at the customer's expense, or provide new or refurbished Products or the specific component of the Products to the customer at the customer's expense, and reserve the right to charge the customer the parts return freight that the Company have already paid. The foregoing remedies state the Company's sole and exclusive obligation and the Company's sole and exclusive remedy to the customer for a breach of the foregoing Limited Warranty.

## Disputes

In case of dispute between the company and the customer arising out of a warranty, a first-class international test-institute such as TUV Rheinland in Cologne/Germany or a first-class test-institute in China or any other similar institute as mutually agreed by both the company and the customer shall be involved to judge the claim finally. The decision made by such institute shall be final and binding on the company and the customer. All fees and expenses shall be borne by the customer, if the institute decides that the Products' quality conforms to the agreed standards, otherwise it will be borne by the company.

## Individual Matters

The repair or replacement of defective Products or any specific component of the Products or the supply of additional Products does not cause the beginning of new warranty term, nor shall the original term of this Warranty be extended. Any replaced Products or component of Products shall become the property of the company made for their disposal. the company has the right to deliver another type (different in size, color, shape and/or other format) in case the company has discontinued producing the defective Products or component of Products at the time of claim, the company ensure that this kind of replacement does not affect the performance of the product.

Notwithstanding this Warranty, customer's or user's obligations and responsibilities of timely, properly and cautiously inspecting Product and timely informing the company of the defects inspected are not reduced or exempted.

## Validity

This Warranty is valid for all Products dispatched to outside of China from the company's factories between 1st, January, 2023 and 31st, December, 2023. This Warranty will become null and void if the Products is not installed at the location specified in the CONTRACT or transferred and reinstalled from the original installation site without written permission from the company.

This Warranty can only be modified upon written approval of the company's authorized representative. If any modified warranty or quality guarantee or equivalent terms are issued to customer in the CONTRACT, then this Warranty will become invalid and unenforceable. Any verbal representations intended to modify any the company's warranties shall be invalid and unenforceable. The company has the right to change the warranty whenever the company solely decides it is necessary.

# iBox Warranty and Service Conditions

## Warranty Period

The warranty period of our products is 5 years from the date of delivery, which is subject to the business contract.

## Warranty Terms

- During the warranty period, if the equipment or key components inside the equipment fail or damaged due to its

own quality, Slenergy shall provide spare parts for on-site replacement free of charge.

- During the warranty period, Slenergy shall provide remote guidance and maintenance services for the delivered equipment, and the fees arising therefrom shall not be charged.

For products installed and used outside mainland China, the quality assurance service provided by Slenergy does not include on-site service. Slenergy shall provide remote technical support to guide on-site personnel to troubleshoot or replace accessories. The customer may transport the products back to the mainland of China, and Slenergy shall carry out troubleshooting and maintenance.

- Failures not caused by Slenergy and force majeure are not covered by the warranty.
- For problems beyond the warranty scope, Slenergy can provide repair or replacement services according to the customer's needs, and both parties will negotiate to deal with the costs incurred.

**\*This document is subject to the final signed contract version.**

**\*\*In the event of a conflict between English and Italian in this document, the English language shall prevail.**



 **Share-Home**

# Garanzia sistema fotovoltaico residenziale intelligente iShare-Home

la seguente garanzia limitata ai clienti che installano il sistema fotovoltaico intelligente iShare-Home (abbr. "Prodotto").

# Scopo

Lo scopo principale di questa garanzia è quello di definire chiaramente le questioni relative alla politica di garanzia del sistema fotovoltaico intelligente iShare-Home per l'Italia.

# Garanzia limitata per modulo standard

Applicabile solo al seguente tipo di modulo: SL-108PA-405R

Il modulo fotovoltaico Slenergy ha una garanzia di qualità del processo di 12 anni, i moduli fotovoltaici in vetro singolo di tipo P hanno una garanzia di prestazione energetica di 25 anni, come specificato di seguito.

## Data di inizio della garanzia

La data di inizio del periodo di garanzia: (1) dalla data di vendita al cliente della prima installazione (auto-utilizzo) con fattura certificabile ("data di vendita"), o (2) da 6 mesi dopo la spedizione della fabbrica, se precedente ("data di inizio del periodo di garanzia").

## Garanzia di qualità del prodotto limitata - Rimedi limitati

Garanzia del rapporto di potenza nominale in uscita: per il modulo fotovoltaico monocristallino ad alta efficienza di tipo P a vetro singolo, la potenza media effettiva in uscita nel primo anno non sarà inferiore al 98% della potenza nominale riportata sulla targhetta, e il tasso di attenuazione della potenza media massima non supererà lo 0,55% ogni anno dal secondo anno al 25° anno, fino al 25° anno dall'inizio del periodo di garanzia con una percentuale dell'84,8%.

Slenergy garantisce che ogni modulo è esente da difetti di qualità dei materiali o di lavorazione, per cui il modulo non mancherà di soddisfare la suddetta potenza di uscita nominale garantita indicata nelle specifiche di prodotto Slenergy. Se, secondo l'auto-giudizio di Slenergy, il mancato raggiungimento del rapporto di potenza nominale garantita da parte del modulo fotovoltaico è causato da difetti di qualità dei materiali e di lavorazione, Slenergy può scegliere (1) il risarcimento sostitutivo: (a) fornire moduli fotovoltaici aggiuntivi ai clienti per compensare la perdita di potenza, oppure (b) sostituire i moduli fotovoltaici o le parti difettose con moduli fotovoltaici o parti con la stessa funzione per compensare questa parte di perdita di potenza, oppure (2) rimborsare il costo dei moduli fotovoltaici (calcolato in base ai prezzi attuali di moduli fotovoltaici simili) al cliente nella stessa proporzione del rapporto di differenza inferiore alla potenza di uscita nominale garantita. L'indennizzo specificato nel presente articolo 2.2 sarà l'unica ed esclusiva compensazione per la "garanzia di qualità della potenza di picco limitata". La potenza di uscita nominale indicata nelle specifiche del prodotto è il punto di potenza massimo generato dal modulo solare fotovoltaico nelle condizioni di prova standard (STC), in Watt. Le condizioni di prova standard sono: (a) lo spettro è AM 1,5, (b) l'intensità della radiazione è di 1000 Watt per metro quadrato, e (c) la

temperatura della batteria sotto l'irradiazione ad angolo retto è di 25 °C. La misurazione deve essere effettuata sul terminale del connettore o della centralina in conformità alla norma IEC 61215 e, se possibile, in base alla data e all'ora di produzione valide degli standard di calibrazione e di prova di Slenergy nei moduli fotovoltaici.

## Esclusioni e Restrizioni

- In ogni caso, tutte le richieste di garanzia devono pervenire entro il periodo di garanzia.
- La "garanzia limitata della qualità del prodotto" e la "garanzia limitata della qualità della potenza di picco" non si applicano ai moduli fotovoltaici solari nelle seguenti circostanze:
  - (a) Uso improprio, abuso, negligenza o incidente;
  - (b) Modifica, installazione o applicazione impropria;
  - (c) Senza l'approvazione di Slenergy, viene applicato in ambienti estremi (come ambienti estremamente caldi, estremamente umidi, ecc.), ambienti ad alta densità di polvere, ambienti interessati da prodotti chimici, o l'ambiente di applicazione cambia rapidamente, con conseguente corrosione del prodotto, ossidazione, ecc;
  - (d) Riparazione o regolazione da parte di persone diverse dai tecnici di assistenza approvati da Slenergy energy;
  - (e) Sovratensione, fulmini, inondazioni, incendi, danni accidentali o altri eventi al di fuori del controllo di Slenergy;
- La "garanzia limitata della qualità del prodotto" e la "garanzia limitata della qualità della potenza di picco" non comprendono i costi relativi all'installazione, alla rimozione o alla reinstallazione dei moduli solari fotovoltaici, nonché (se non espressamente specificato nell'ultimo paragrafo dell'articolo 4) le spese tariffarie, le spese di licenza o qualsiasi altro costo relativo alla restituzione dei moduli solari fotovoltaici.
- Se il numero di tipo e il numero di serie dei moduli fotovoltaici solari sono modificati, rimossi o difficili da identificare, i diritti di garanzia non saranno supportati.
- La "garanzia limitata della qualità del prodotto" e la "garanzia limitata della qualità della potenza di picco" non si applicano ai moduli fotovoltaici solari inferiori allo standard di "classe A".

## Ambito di applicazione della garanzia

A meno che Slenergy non sia espressamente d'accordo, firmi e riconosca altri obblighi e responsabilità per iscritto, la "garanzia limitata per i moduli fotovoltaici solari" qui specificata sostituisce ed esclude espressamente tutte le altre garanzie espresse o implicite (incluse, ma non limitate alla garanzia commerciale, alla garanzia applicabile a scopi speciali, a scopi o applicazioni), e altri obblighi o responsabilità di Slenergy. Slenergy non sarà responsabile per lesioni personali o danni alla proprietà, né per qualsiasi causa causata da o correlata ai moduli solari fotovoltaici (inclusi, ma non limitati a, qualsiasi difetto dei moduli solari fotovoltaici, qualsiasi difetto derivante dall'uso e dall'installazione) sarà responsabile per altre perdite o lesioni. In nessun caso Slenergy sarà responsabile per perdite accidentali, indirette o speciali causate da qualsiasi motivo. Slenergy non sarà responsabile per eventuali perdite di utilità, produzione, reddito e profitto. Se crystal solar dovesse riportare danni o altre responsabilità nei confronti del cliente, la sua responsabilità cumulativa non supererà il valore della fattura di un singolo modulo fotovoltaico pagato dal cliente.

## Attuazione della garanzia di qualità

Se il cliente ha ragionevoli motivi per presentare un reclamo ai sensi della presente "garanzia di qualità limitata dei moduli fotovoltaici", deve informare immediatamente e direttamente (a) l'impresa di installazione, o (b) il distributore autorizzato di Slenergy che fornisce i componenti, o (c) la comunicazione deve essere inviata a Slenergy direttamente per posta raccomandata o tramite l'e-mail: [service@slenergy.com](mailto:service@slenergy.com).

Con la comunicazione, il cliente dovrà indicare il proprio nome e indirizzo, il nome e l'indirizzo dell'installatore e del partner



di distribuzione autorizzato di Slenergy, la prova di reclamo indicante la quantità di componenti interessati, il numero e il corrispondente numero di serie dei componenti interessati e la data di acquisto dei componenti. Le fatture pertinenti con la firma e il sigillo di Slenergy o dei distributori autorizzati devono includere questo requisito come parte della prova. L'area e l'indirizzo della filiale Slenergy sono elencati alla fine del documento. Senza la preventiva autorizzazione scritta di Slenergy, la restituzione di qualsiasi modulo non sarà accettata. In base alle disposizioni della "garanzia di qualità limitata del prodotto" e della "garanzia di qualità limitata della potenza di picco", Slenergy risarcirà il cliente per le spese di spedizione abituali, ragionevoli e registrate per la restituzione e il trasporto o la sostituzione dei prodotti, ma il trasporto deve essere approvato dal Servizio clienti di Slenergy.

## Separabilità

Se una parte dei termini o delle disposizioni della "garanzia limitata dei moduli fotovoltaici" o una singola parte o la sua applicazione è ritenuta non valida o non applicabile, la validità delle altre parti della "garanzia limitata dei moduli fotovoltaici" dei termini, delle disposizioni o delle applicazioni non sarà influenzata. Pertanto, le altre parti della presente "garanzia limitata di qualità dei moduli fotovoltaici" sono considerate valide. Pertanto, altre parti, termini o applicazioni della presente "garanzia limitata di qualità dei moduli fotovoltaici" sono da considerarsi separabili.

## Controversie

In caso di disaccordo sulla richiesta di garanzia, gli istituti di controllo nazionali di prima classe, come TÜV NORD, UL, CQC e CGC, possono essere invitati a partecipare all'aggiudicazione della richiesta finale. Tutte le spese sono a carico della parte soccombente, se non diversamente specificato nella sentenza. Slenergy si riserva il diritto di interpretazione finale.

## Altre disposizioni

La riparazione e la sostituzione dei moduli fotovoltaici o la fornitura di moduli fotovoltaici aggiuntivi non comporterà l'inizio di un nuovo periodo di garanzia e il periodo di garanzia originale specificato nella "garanzia limitata dei moduli fotovoltaici" non verrà esteso. I moduli fotovoltaici sostituiti sono di proprietà di Slenergy energy e sono a sua esclusiva disposizione. Se Slenergy ha smesso di produrre i prodotti da sostituire al momento del reclamo, ha il diritto di fornire altri tipi di prodotti (modelli, colori, forme o potenze diverse).

## Trasferimento della garanzia

Quando i moduli fotovoltaici Slenergy sono ancora installati presso il sito di installazione originale, la "garanzia limitata sulla qualità dei moduli fotovoltaici" può essere trasferita.

## Forza maggiore

In caso di forza maggiore, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata esecuzione o il ritardo dei termini e degli accordi di vendita causati da cause di forza maggiore, guerre, sommosse, scioperi, situazioni belliche, epidemie o altre malattie infettive, incendi, inondazioni e qualsiasi altra ragione o circostanza analoga al di fuori del controllo di Slenergy (ivi compresa la presente "Garanzia limitata sui moduli fotovoltaici"), quest'ultima non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del cliente o di terzi. In tali circostanze, Slenergy sospenderà l'esecuzione della presente garanzia limitata e non sarà responsabile per il ritardo causato da tali motivi durante tale periodo.

## Consultazione dei clienti/gestione dei reclami

Il reparto marketing si occupa della comunicazione principale con i clienti, dello sportello di contatto, compresi la consulenza, l'assistenza post-vendita, i reclami e altri aspetti. Il reparto marketing effettua la comunicazione preliminare in base alla consultazione/reclamo del cliente, deve fornire ulteriori spiegazioni al cliente o ha bisogno del supporto di altri reparti, il reparto marketing registra le informazioni sul modulo di feedback della consultazione/reclamo del cliente e le trasmette al reparto responsabile per l'elaborazione. Ogni responsabile deve rispondere entro due giorni lavorativi e completare il caso entro 30 giorni lavorativi. Quando il reclamo del cliente riguarda la restituzione e lo scambio di merci, i reclami e altre situazioni, il reparto marketing comunica preventivamente con il cliente e raccoglie le informazioni relative ai reclami del cliente, in base alle informazioni raccolte per organizzare l'analisi della causa del problema: materie prime, processo, trasporto, cliente, ecc. Organizzare i reparti competenti per analizzare e migliorare attraverso l'analisi delle cause. In base al risultato dell'analisi e della discussione, fornire al cliente un feedback sull'opinione relativa alla gestione del prodotto (restituzione, sostituzione, garanzia di qualità, risarcimento dell'importo, rifiuto del risarcimento), comunicare ulteriormente con il cliente e, se necessario, fornire al cliente il rapporto di analisi. Tra questi, dopo aver confermato che il guasto del prodotto non è di responsabilità dell'azienda, il piano di riparazione di cui sopra non verrà attuato e il reparto marketing fornirà un feedback al cliente per chiarire le ragioni e le conclusioni. La restituzione e la sostituzione dei prodotti che presentano problemi di qualità saranno organizzate dal reparto di produzione. In base al programma di controllo dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti, si procede alla raccolta di informazioni e al feedback dei clienti sulla qualità dei prodotti e dei servizi.

# Garanzia e condizioni di assistenza Slenergy per lo stoccaggio di energia all-in-one

Modello del prodotto: Inverter ibrido SL-D5KTL-L100; Pacco batterie: SL-BL-2-10/3-15/4-20

La presente Garanzia non è trasferibile, ad eccezione del fatto che, se i Prodotti sono installati in un edificio, la Garanzia si trasferirà a qualsiasi successivo acquirente di tale edificio o dei Prodotti, fintanto che questi rimarranno installati.

La presente Garanzia si applica solo se i Prodotti sono stati installati da un installatore certificato e autorizzato da Slenergy.

## Termini generali

Garantiamo che ripareremo o sostituiremo (a nostra discrezione) un Prodotto o qualsiasi parte di esso, qualora tale Prodotto sia difettoso o viziato nella fabbricazione o nei materiali per un periodo di 5 anni dalla data di acquisto.

Ci impegneremo a sostituire i Prodotti con prodotti identici. Tuttavia, a causa dei progressi tecnologici, tale Prodotto potrebbe non essere disponibile. In questi casi, forniremo un altro tipo di prodotto almeno dello stesso valore e standard, anche se il prodotto sostitutivo potrebbe essere di dimensioni, forma, colore e/o capacità diverse. A causa dei progressi tecnici, è possibile che le parti o i componenti sostitutivi non siano compatibili con gli altri componenti già installati. Qualsiasi costo relativo all'incompatibilità dei sistemi non è coperto dalla presente Garanzia.

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

È necessario che tutti i sistemi abbiano una connessione a Internet per il monitoraggio. Per i sistemi non collegati a Internet, la garanzia si riduce a 3 anni.

Monitoriamo i sistemi e informiamo i clienti finali via Internet in caso di difetti di materiale o di lavorazione del prodotto entro il periodo di garanzia. Per i sistemi privi di connessione a Internet, il cliente finale deve informarci il prima possibile se un prodotto risulta difettoso per poter beneficiare della riparazione o della sostituzione in garanzia.

Ogni volta che viene presentata una richiesta di garanzia per un sistema privo di connessione a Internet, l'installatore o l'utente finale è tenuto a organizzare personale qualificato per condurre un'ispezione in loco e una raccolta di dati sotto le istruzioni di Slenergy.

La presente Garanzia copre solo la riparazione o la sostituzione del prodotto difettoso. Non copre:

- qualsiasi costo sostenuto dall'utente finale o dall'installatore per la manutenzione normale o programmata del Prodotto; o
- qualsiasi altro costo, come ad esempio i costi di trasporto, viaggio e alloggio del personale, ecc;
- salvo quanto previsto da qualsiasi legge contraria, qualsiasi danno alla proprietà, lesioni personali, perdite dirette o indirette, perdite conseguenti o altre spese derivanti dalla violazione della presente Garanzia.

## Garanzia di prestazione della batteria

### 10 anni di garanzia sulle prestazioni:

Slenergy garantisce che il sistema di batterie conserva l'ottanta per cento (80%) dell'energia utilizzabile per dieci (10) anni, o per un'energia di uscita minima di 2,615 MWh/KWH e 2,87 MWh/KWH con settanta (70%) di energia utilizzabile per dieci anni.

La garanzia decorre dalla prima delle due seguenti date: (1) 6 mesi dalla data di consegna del Prodotto applicabile dalla fabbrica del venditore e (2) l'installazione del Prodotto applicabile.

Dopo l'installazione, nel caso in cui le funzionalità di ricarica non siano temporaneamente disponibili, il Prodotto non si guasterà per almeno 30 giorni.

Avvertenze:

- Condizioni per il test di capacità: a una temperatura ambiente di  $25\text{ °C} \pm 3\text{ °C}$ , dopo la carica al 100% SOC, lasciare riposare per 10 minuti e scaricare la cella della batteria testata a una corrente impostata di 0,2C Min SOE (10% SOC), e registrare la quantità di elettricità rilasciata nel processo.
- Per poter aggiornare a distanza il firmware più recente, è necessario che il sistema di batterie abbia la possibilità di essere aggiornato a distanza rispetto al monitoraggio o a un metodo diverso entro 8 mesi dall'approvazione reciproca della nuova versione del software da parte delle Parti, in conformità alle disposizioni dell'Accordo relative alle modifiche.
- Il funzionamento e la durata della batteria sono legati alla temperatura di conservazione e di lavoro prevista dalle specifiche.

**Temperatura di conservazione: tra  $-10\text{ °C}$  ~  $+45\text{ °C}$**

Temperatura di conservazione richiesta	Temperatura di conservazione effettiva	Intervallo di ricarica
$-10\text{ °C} \sim +45$	$-10\text{ °C} \leq T \leq 45\text{ °C}$	8 mesi

## Condizioni

La presente garanzia è soggetta alle seguenti condizioni:

La responsabilità di Slenergy ai sensi della presente Garanzia è limitata alla sostituzione, alla riparazione e al rimborso. I prodotti sostituiti o riparati saranno garantiti per il resto della durata della garanzia originale. In ogni caso, la sostituzione non giustificherà il rinnovo del Periodo di garanzia delle prestazioni.

Quando un Prodotto o una parte di esso viene sostituito o riparato ai sensi della presente Garanzia, si applicherà il saldo del periodo di Garanzia originale. Il prodotto o le parti sostitutive non sono coperte da una nuova garanzia volontaria.

I Prodotti devono essere stati installati e messi in funzione correttamente da un installatore autorizzato e in possesso di licenza. Può essere richiesta una prova della corretta messa in funzione del Prodotto (ad esempio un certificato di conformità). I reclami per guasti dovuti a un'installazione o messa in funzione non corretta non sono coperti dalla presente Garanzia.

Il Prodotto deve avere il numero di serie originale e le etichette di valutazione intatte e leggibili.

La presente garanzia non si estende ai prodotti che sono stati completamente o parzialmente smontati o modificati, tranne nel caso in cui tale smontaggio sia stato effettuato da Slenergy.

I termini della presente Garanzia non possono essere modificati se non per iscritto da uno dei nostri funzionari autorizzati.

La presente Garanzia si applica solo ai Prodotti acquistati da un utente finale direttamente da noi o da un rivenditore nel caso in cui i Prodotti siano stati venduti al rivenditore direttamente da noi.

Qualsiasi richiesta di garanzia ai sensi della presente Garanzia deve soddisfare i requisiti indicati di seguito nella sezione "Come presentare una richiesta di garanzia".

Deve essere stato redatto un rapporto di messa in servizio firmato dall'utente finale e dall'installatore per la messa in servizio del prodotto e le istruzioni di utilizzo.

## Esclusioni

La presente garanzia non si applica a un difetto o a un'anomalia nella misura in cui si verifichi una o più di queste condizioni:

- a causa della conservazione, della manipolazione, dell'installazione (o della rimozione e/o reinstallazione) o della messa in funzione del Prodotto in modo diverso da quello previsto dalle istruzioni fornite da noi, dalle norme di sicurezza applicabili o senza una ragionevole cura, compresa l'installazione di un Prodotto di dimensioni o tipo inadeguati allo scopo previsto;
- a causa del funzionamento, all'uso o alla manutenzione del Prodotto in modo diverso da quello previsto dalle istruzioni fornite da noi o senza una ragionevole cura (inclusa la mancata manutenzione/pulizia del Prodotto in conformità alle raccomandazioni contenute nei manuali di istruzione/operazione);
- a causa di danni accidentali, furto o vandalismo, o dell'uso del Prodotto per uno scopo o in condizioni ambientali per cui i Prodotti non sono stati progettati o venduti, o dell'uso dei Prodotti al di fuori degli intervalli operativi specificati o normali per tali Prodotti;
- a seguito di cambiamenti che si verificano nelle condizioni o nelle prestazioni operative del Prodotto a causa del clima o di altri influssi ambientali, della contaminazione da parte di materiali estranei (ad es. sporcizia, fumo, sale, sostanze chimiche e altre impurità), dell'ingresso di acqua, dell'esposizione a calore eccessivo o a solventi o a causa dell'utilizzo del Prodotto con una ventilazione insufficiente (in particolare le temperature massime indicate nel manuale d'uso), dell'esposizione a forti vibrazioni, dell'esposizione a un forte campo magnetico o di danni dovuti a eventi di Forza Maggiore;
- dalla normale usura o quando la sostituzione o la riparazione di parti rientra nella normale manutenzione o assistenza del Prodotto o quando il danno riguarda solo il rivestimento superficiale, la vernice o lo smalto;
- a seguito di riparazioni, alterazioni o modifiche al Prodotto eseguite da terzi non autorizzati da noi;

- dall'uso di parti di ricambio non prodotte, vendute o approvate da noi in relazione alla riparazione o alla sostituzione del Prodotto; o come risultato dell'interconnessione del Prodotto con prodotti di un altro produttore; o come risultato di altre parti difettose o malfunzionanti nel sistema in cui il Prodotto è stato installato;
- in cui la targhetta o il numero di serie del Prodotto siano modificati, alterati o non leggibili;
- kw si sono verificati durante il trasporto; o altri danni che non influiscono sulla produzione di energia e che sono di natura visiva (ad esempio, graffi superficiali).
- La presente Garanzia non si applica ai danni causati dall'uso continuato del Prodotto dopo che è noto, o sarebbe stato noto con una regolare manutenzione, che è difettoso.

## Assistenza al cliente per la restituzione dell'unità difettosa

Dopo aver ricevuto l'unità sostitutiva, il cliente deve restituire l'unità presumibilmente difettosa nello stesso materiale di imballaggio dell'unità sostitutiva. Slenergy fornirà tutte le etichette, la documentazione e i dettagli del trasporto per la restituzione dell'unità presumibilmente difettosa. Tutte le unità presumibilmente difettose devono essere restituite entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dell'unità sostitutiva. Per la sostituzione e la rimessa in funzione dell'unità deve essere disponibile un installatore qualificato. L'unità sostitutiva sarà coperta dalle condizioni di garanzia originali dell'unità difettosa per il periodo di garanzia rimanente dell'unità difettosa.

## Responsabilità del distributore:

In caso di guasto o anomalia di un'apparecchiatura, è responsabilità del distributore collaborare direttamente con il centro di assistenza Slenergy al fine di limitare la restituzione di apparecchiature non difettose. Il Centro di assistenza Slenergy collaborerà con il Distributore per correggere il guasto o il messaggio di guasto attraverso l'assistenza telefonica o con collegamenti diretti al PC. Nota: per poter ottenere un ulteriore risarcimento e un'unità sostitutiva, il distributore/installatore deve prima contattare Slenergy e adempiere alle responsabilità del distributore/installatore nella sezione "come presentare un reclamo".

## Consegne errate e danni da trasporto

Consegne errate, imballaggio errato o danneggiato e reclami per danni dovuti al trasporto non sono diritti di garanzia. Tali casi devono essere riferiti al Servizio Clienti su [www.slenergy.com](http://www.slenergy.com).

## Come presentare un reclamo in garanzia

Se un Prodotto si guasta entro il periodo di garanzia, l'utente finale deve interrompere l'utilizzo del Prodotto o del sistema in cui il Prodotto è installato, a seconda dei casi, isolando il Prodotto da qualsiasi fonte di energia, presentare un reclamo il prima possibile e seguire tutte le istruzioni fornite da noi, o dal nostro rappresentante o agenti.

Per presentare una richiesta di garanzia ai sensi di questa garanzia volontaria, l'utente finale deve contattarci tramite il sistema di feedback dei clienti nel monitoraggio online:

via e-mail: [service@slenergy.com](mailto:service@slenergy.com).

In caso di contatto tramite il monitoraggio online, vi preghiamo di compilare l'apposito modulo; in caso di contatto via e-mail, tenere a portata di mano le seguenti informazioni:

- Il tuo nome, indirizzo, codice postale e un numero di telefono dove puoi essere contattato
- La designazione del modello e il numero di serie del Prodotto (puoi trovarli entrambi sul Prodotto)
- Prova d'acquisto con data e indirizzo del venditore

- Data e indirizzo di installazione
- Rapporto o protocollo di messa in servizio firmato
- Dati di contatto dell'installatore
- Un elenco completo e dettagliato dei guasti osservati e altre informazioni che potrebbero aiutare con l'analisi del guasto (ad esempio, eventuali modifiche)

## Costi per la presentazione di un reclamo in garanzia

Per le richieste non valide ai sensi della presente Garanzia, non saremo responsabili dei costi sostenuti dall'utente finale per presentare il reclamo garanzia, incluso il trasporto o il trasporto di ritorno.

Per quanto riguarda i reclami validi ai sensi della presente Garanzia, all'utente finale non verranno addebitati i costi ragionevoli associati alla presentazione di un reclamo in garanzia, inclusi i costi di elaborazione della garanzia, il costo delle parti di ricambio o il trasporto. Il rimborso per i costi o le spese necessarie e ragionevolmente sostenute per presentare valide richieste di garanzia ai sensi della presente Garanzia può essere richiesto da noi. Saranno richieste prove documentali a sostegno di tale affermazione.

### 3.10 Scadenze per la presentazione dei reclami in garanzia

Miriamo a correggere i problemi di qualità genuini come priorità. Ciò si ottiene generalmente indagando sul motivo per cui i prodotti difettosi si sono guastati e introducendo misure correttive immediate per evitare il ripetersi dei guasti in garanzia. È quindi fondamentale che tutti i reclami ai sensi della presente Garanzia ci vengano tempestivamente presentati non appena il Prodotto si guasta e, in ogni caso, entro tre mesi dalla conoscenza dell'evento che ha dato origine al reclamo. Non verranno presi in considerazione i reclami ai sensi della presente Garanzia effettuati dopo tale periodo.

## Responsabilità del prodotto e sicurezza del prodotto

Dovremmo essere informati immediatamente di qualsiasi potenziale problema di sicurezza del prodotto all'interno e all'esterno del periodo di garanzia. Siamo ben consapevoli dei nostri obblighi e responsabilità in materia di responsabilità del prodotto e sicurezza del prodotto. Il nostro obiettivo è garantire il rispetto degli standard di sicurezza del prodotto appropriati al fine di evitare lesioni, perdite e danni causati da difetti di qualsiasi Prodotto.

## Varie

La presente Garanzia costituisce parte integrante del contratto di acquisto del Prodotto tra noi e l'utente finale e deve essere rispettata da entrambe le parti.

# Garanzia sui cavi e condizioni di servizio

La durata dei cavi soddisfa lo standard corrispondente per 25 anni. Il materiale del filo è garantito per 10 anni.

Slenergy non sarà responsabile se:

- L'anomalia è causata dal mancato utilizzo corretto del prodotto da parte della vostra azienda in conformità con i requisiti corrispondenti.

- La vostra azienda non può dimostrare che il cavo utilizzato è prodotto da Slenergy, oppure Slenergy può dimostrare che il cavo fotovoltaico con problemi di qualità proposto dalla vostra azienda non è prodotto da Slenergy. In questo caso, Slenergy non sarà responsabile.
- Slenergy rileva che il cliente ha fraudolentemente impersonato altri fornitori con problemi di qualità come Slenergy wire, in questo caso Slenergy non si assume alcuna responsabilità e si riserva il diritto corrispondente di perseguire la responsabilità.

# Garanzia e manutenzione della struttura di montaggio

## Condizioni

### Garanzia di qualità

- Slenergy garantisce che i prodotti forniti sono prodotti qualificati che soddisfano gli standard internazionali e i requisiti di approvvigionamento.
- Slenergy garantisce che i prodotti forniti sono nuovi e non utilizzati. La superficie e le specifiche tecniche dei prodotti soddisfano i requisiti di qualità, specifiche e prestazioni dei relativi contratti.
- Slenergy garantisce che il prodotto avrà una vita utile di 25 anni in condizioni di corretta installazione e normale utilizzo. E durante la vita utile, il prodotto dovrebbe avere prestazioni coerenti con i termini del contratto e i requisiti tecnici

### Periodo di garanzia di qualità

- La presente Garanzia entrerà in vigore alla data ("Data di entrata in vigore") in cui il rischio di perdita e danneggiamento dei Prodotti viene trasferito dalla società al cliente soggetto agli INCOTERMS applicabili ai sensi del contratto stipulato dalla società e dal cliente per la fornitura e la fornitura dei Prodotti ("CONTRATTO").
- Il periodo di garanzia di ciascun componente dei Prodotti sarà il seguente:  
Dieci (10) – ANNI dalla data di entrata in vigore, escluse le seguenti condizioni:
  - Classe di corrosione atmosferica ambientale classe 5 (ISO 9223), lo spessore medio della pellicola di ossido non è inferiore a 15 micron.
  - Classi di corrosione atmosferica classi 4 e 5 (ISO 9223), non coperte da chiodi autofilettanti.

L'azienda garantisce che i propri Prodotti, se presenti, sono esenti da difetti nei materiali e nella lavorazione in normali condizioni di applicazione, installazione e utilizzo, nonché di servizio. Se i Prodotti non sono conformi a questa garanzia, durante il periodo di garanzia di ciascun componente, la società, a sua discrezione, riparerà o sostituirà i componenti difettosi. Il rimedio di riparazione e sostituzione sarà l'unico ed esclusivo rimedio previsto dalla presente Garanzia e non si estenderà oltre il periodo qui stabilito.

## Esenzione

Durante il periodo di garanzia, nessuna delle seguenti circostanze non sarà coperta dalla garanzia:

- La mancata corretta installazione e utilizzo dei Prodotti secondo le istruzioni per l'uso, o lo smontaggio, il rimontaggio, la modifica, la manutenzione, la riorganizzazione e la trasformazione dei Prodotti senza l'autorizzazione dell'azienda, con conseguente malfunzionamento dei prodotti (comprese le circostanze in cui possono funzionare ma non funzionare normalmente o perfettamente, lo stesso di seguito) o danneggiamento;
- Le informazioni fornite all'azienda non sono coerenti con le informazioni sul sito di installazione effettivo o i Prodotti non vengono utilizzati nell'ambiente o nelle condizioni richieste dal progetto, con conseguente malfunzionamento o danno dei Prodotti;
- Malfunzionamento o danno dei Prodotti causato da malfunzionamento o danneggiamento di prodotti o apparecchiature diversi dai Prodotti forniti dalla società;
- Malfunzionamento o danno dei Prodotti causato da malfunzionamento o danneggiamento di sistemi, componenti o parti accessorie fornite o acquistate dal Cliente che sono contenute nei Prodotti;
- Malfunzionamento o danno dei prodotti causato da difetti di progettazione nei disegni tecnici forniti dal cliente;
- Malfunzionamento dei Prodotti o danni causati dallo spostamento e dalla movimentazione dopo la consegna dei Prodotti;
- Usura normale e usura ragionevole (come deformazione e scolorimento del prodotto, perdita dello strato di zincatura, graffi, sporco, ecc.) dei prodotti durante l'uso;
- Malfunzionamento, danno o persino perdita dei prodotti dovuti a disastri naturali come terremoti, incendi, temporali, tempeste e cambiamenti delle fondamenta e altri fattori naturali, nonché fattori di forza maggiore imprevedibili o inevitabili come guerre, disordini e intervento del governo;
- Malfunzionamento o danno dei Prodotti causato dall'utente o da terzi intenzionalmente o per negligenza;
- Mancata tempestiva comunicazione all'azienda del verificarsi di malfunzionamenti dei Prodotti o del controllo di Prodotti danneggiati o errati, con conseguenti danni più gravi;
- Malfunzionamento o danno dei Prodotti che non possono essere rilevati dalla tecnologia e dalla scienza generali prima che i Prodotti vengano lanciati sul mercato;
- Rilevare, ispezionare o scoprire o essere informati del difetto, danno, errore o malfunzionamento dei Prodotti prima dell'installazione ma ancora utilizzando tali Prodotti, con conseguenti danni o perdite;
- Altri guasti o danni non causati dalla società.

## Altro

- In caso di malfunzionamento o danneggiamento del prodotto in garanzia o oltre il periodo di garanzia, Slenergy può fornire supporto tecnico e servizi di manutenzione a pagamento.
- La Garanzia garantisce solo la qualità dei Prodotti e non sarà responsabile per eventuali perdite causate da qualsiasi motivo legato alla qualità dei Prodotti; né per qualsiasi danno incidentale, danno derivato o danno speciale causato da qualsiasi motivo.

## Reclamo

Se il cliente ha un reclamo giustificato coperto dalla presente Garanzia, deve essere presentata una notifica immediata direttamente alla società inviando una lettera raccomandata per iscritto all'indirizzo della società elencato di seguito e, inviando un'e-mail a: [service@slenergy.com](mailto:service@slenergy.com). Insieme alla notifica, il cliente dovrà allegare la prova del reclamo con il corrispondente codice materiale dei Prodotti e la data in cui i Prodotti sono stati acquistati. Oltre a una fattura con chiara



indicazione della data di acquisto, del prezzo di acquisto, del timbro o della firma della Società.

Al ricevimento di tale reclamo scritto, la Società può, a sua esclusiva discrezione, richiedere un'ulteriore verifica della richiesta del cliente di violazione della Garanzia. Senza limitare quanto sopra, in conformità con l'autorizzazione scritta e le istruzioni per l'imballaggio e la spedizione della Società, il cliente può restituire i Prodotti difettosi o presumibilmente difettosi o il componente specifico dei Prodotti a spese della Società. La restituzione di qualsiasi Prodotto o di qualsiasi componente specifico dei Prodotti non sarà accettata dalla Società a meno che non sia stata data preventiva autorizzazione scritta dalla Società e il cliente abbia rispettato le istruzioni di imballaggio e spedizione fornite dalla Società. Se la Società verifica a suo ragionevole giudizio che i Prodotti non sono conformi alla Garanzia di cui sopra, allora la Società, a sua esclusiva discrezione, riparerà i Prodotti difettosi o il componente specifico dei Prodotti e li restituirà al cliente al spese del cliente, o fornire al cliente Prodotti nuovi o ricondizionati o il componente specifico dei Prodotti a spese del cliente, e si riserva il diritto di addebitare al cliente il trasporto di restituzione delle parti che la Società ha già pagato. I precedenti rimedi stabiliscono l'unico ed esclusivo obbligo della Società e l'unico ed esclusivo rimedio della Società nei confronti del cliente per una violazione della suddetta Garanzia limitata.

## Controversie

In caso di controversia tra l'azienda e il cliente derivante da una garanzia, un istituto di test internazionale di prima classe come TUV Rheinland a Colonia/Germania o un istituto di test di prima classe in Cina o qualsiasi altro istituto simile come concordato di comune accordo sia dalla società che dal cliente saranno coinvolti per giudicare definitivamente il reclamo. La decisione presa da tale istituto sarà definitiva e vincolante per la società e per il cliente. Tutti i compensi e le spese saranno a carico del cliente, se l'istituto decide che la qualità dei Prodotti è conforme agli standard concordati, altrimenti saranno a carico dell'azienda.

## Questioni individuali

La riparazione o la sostituzione di Prodotti difettosi o di qualsiasi componente specifico dei Prodotti o la fornitura di Prodotti aggiuntivi non comportano la decorrenza del nuovo termine di garanzia, né il termine originario della presente Garanzia sarà prorogato. Eventuali Prodotti sostituiti o componenti di Prodotti diventeranno di proprietà della società a cui sono destinati. l'azienda ha il diritto di consegnare un altro tipo (diverso per dimensioni, colore, forma e/o altro formato) nel caso in cui l'azienda abbia interrotto la produzione dei Prodotti difettosi o di un componente dei Prodotti al momento del reclamo, l'azienda garantisce che questo tipo di la sostituzione non pregiudica le prestazioni del prodotto.

Nonostante la presente Garanzia, gli obblighi e le responsabilità del cliente o dell'utente di ispezionare tempestivamente, correttamente e con cautela il Prodotto e di informare tempestivamente l'azienda dei difetti ispezionati non sono ridotti o esentati.

## Validità

La presente Garanzia è valida per tutti i Prodotti spediti al di fuori della Cina dagli stabilimenti della società tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023. La presente Garanzia decade se i Prodotti non vengono installati nel luogo specificato nel CONTRATTO o trasferiti e reinstallati dal sito di installazione originale senza l'autorizzazione scritta della società.

La presente Garanzia può essere modificata solo previa approvazione scritta del rappresentante autorizzato dell'azienda. Se qualsiasi garanzia modificata o garanzia di qualità o termini equivalenti vengono rilasciati al cliente nel CONTRATTO, allora questa Garanzia diventerà invalida e inapplicabile. Qualsiasi dichiarazione verbale intesa a modificare qualsiasi garanzia della società sarà invalida e inapplicabile. L'azienda ha il diritto di modificare la garanzia ogni volta che l'azienda decide esclusivamente che sia necessario.

# Condizioni di garanzia e assistenza iBox

## Periodo di garanzia

Il periodo di garanzia dei nostri prodotti è di 5 anni dalla data di consegna, che è soggetta al contratto commerciale

## Termini della garanzia

- Durante il periodo di garanzia, se l'apparecchiatura o i componenti chiave all'interno dell'apparecchiatura si guastano o si danneggiano a causa della propria qualità, Slenergy fornirà gratuitamente i pezzi di ricambio per la sostituzione in loco.
- Durante il periodo di garanzia, Slenergy fornirà servizi di guida e manutenzione a distanza per le apparecchiature consegnate, e le spese derivanti da ciò non saranno addebitate.  
Per i prodotti installati e utilizzati al di fuori della Cina continentale, il servizio di garanzia della qualità fornito da Slenergy non include il servizio in loco. Slenergy fornirà supporto tecnico remoto per guidare il personale in loco nella risoluzione dei problemi o nella sostituzione degli accessori. Il cliente può trasportare i prodotti nella Cina continentale e Slenergy si occuperà della risoluzione dei problemi e della manutenzione.
- I guasti non causati da Slenergy e da forza maggiore non sono coperti dalla garanzia.
- Per problemi che non rientrano nell'ambito della garanzia, Slenergy può fornire servizi di riparazione o sostituzione in base alle esigenze del cliente, ed entrambe le parti negozieranno per far fronte ai costi sostenuti.

**\*Questo documento è soggetto alla versione finale del contratto firmato.**

**\*\*En caso de conflicto entre el inglés y el italiano en este documento, prevalecerá el idioma inglés.**