



## Termini e condizioni della garanzia fotovoltaica

### Periodo di garanzia

Metz garantisce che, fatte salve le esclusioni e le limitazioni indicate di seguito, l'inverter e gli accessori forniti da Metz saranno coperti da garanzia durante il periodo di:

Tipologia di prodotto	Periodo di garanzia	Metodo di manutenzione
Inverter On-Grid	10 anni	Sostituzione della macchina, sostituzione degli accessori
Inverter per accumulo di energia	5 anni	
Inverter Off-Grid	2 anni	
Disconnettore e accessori per l'installazione	2 anni	
Accumulatore di energia	10 anni	
Modulo di monitoraggio	5 anni	Sostituzione della macchina
Pannelli solari	15 anni	

A partire dalla precedente delle seguenti due date:

La data in cui il prodotto è stato installato per la prima volta.

1 mesi dalla data di spedizione da Metz.

**Nota: questo accordo di garanzia è fornito solo all'acquirente originale del prodotto da Metz (Acquirente), o all'Acquirente distributore accreditato di Metz, un rivenditore di energia solare o un elettricista (Installatore).**

### Eccezioni di garanzia:

La seguente situazione potrebbe causare un difetto al dispositivo, ma non coperto dalla garanzia di Metz:

(1) Danni subiti dall'inverter a causa di operazioni errate non conformi al "Manuale operativo".

(2) Danni subiti dall'inverter a causa di riparazioni e ricostruzioni non autorizzate.

(3) Danni subiti dall'inverter a causa di malfunzionamenti che non rientrano nel campo di applicazione standard.

(4) Il Prodotto è stato immagazzinato in modo improprio e danneggiato durante l'immagazzinamento da parte del Rivenditore o dell'utente finale.

(5) Invecchiamento anomalo o danni subiti dall'inverter a causa del cattivo utilizzo dell'ambiente.

(6) Danni subiti dall'inverter a causa di terremoti, tempeste, incendi, inondazioni, tuoni, tensioni anomale e altri danni causati da forza maggiore.

(7) Danni o perdite subiti dall'inverter a causa di un trasporto improprio.

(8) Se il numero di serie del prodotto è stato modificato, spostato o oscurato, non trovato nell'elenco di spedizione, non sarà più garantito.

#### **Caso fuori garanzia**

La manutenzione e la riparazione gratuite non saranno fornite nelle seguenti circostanze:

(1) Il marchio, il trade mark, il numero di serie e la targhetta indicati nel prodotto sono stati modificati o distrutti e non possono essere letti.

(2) Il cliente non ha pagato al contratto di acquisto e vendita firmato da entrambe le parti.

(3) Il cliente ha nascosto l'errato funzionamento durante l'installazione, la configurazione, la messa in servizio, la manutenzione e altre procedure.

#### **Processo di garanzia**

Se si verifica un problema diverso dalla dichiarazione di non responsabilità durante l'uso del prodotto, seguire i seguenti canali per richiedere la garanzia:

Email assistenza di Metz: [solar\\_support@metz-europe.com](mailto:solar_support@metz-europe.com) +393293521831

I clienti possono anche contattare direttamente il rappresentante dell'assistenza di Metz.

(1) Compilare il "modulo di richiesta di servizio" in base al contenuto del modulo di richiesta di servizio. Fornire il modello del prodotto, il numero di serie. Dettagli di configurazione del sistema (pannelli per stringa, numero di stringhe, schema in parallelo o in serie, categoria di rete, tensione di rete nominale, frequenza di rete nominale). Descrizione del guasto (messaggio di errore o codice di errore sul display LCD. Immagini o altre informazioni sul guasto)

(2) Preparare una copia della fattura o del certificato di garanzia dell'inverter.

(3) Contattare le agenzie di assistenza autorizzate di Metz per spiegare i problemi relativi al prodotto insieme al "modulo di richiesta di assistenza" compilato (meglio avere immagini o video mentre si verifica un guasto dell'inverter).

(4) In attesa di una soluzione da parte del personale dell'assistenza fotovoltaica di Metz (il tempo di risposta entro 8 ore nella giornata lavorativa, fornire soluzioni entro 72 ore).

**Nota: Metz si riserva il diritto di rifiutare le richieste di garanzia senza le necessarie informazioni. In questo caso, è il cliente responsabile della perdita o di qualsiasi altra conseguenza.**

#### **Impegno del tempo di risposta**

(1) Offrire un servizio di supporto tecnico remoto 5x 8 ore.

(2) Risposta in 8 ore una volta ricevuta la richiesta telefonica dal cliente. Risposta in 8 ore dopo aver ricevuto la richiesta via e-mail dal cliente.