

# GARANZIA



**TORRI.**  
BEYOND ORDINARY SOLAR

# Termini e Condizioni

## 1. Informazioni generali

**1.1.** TORRI SOLARE SRL, c.f. e p.iva 02964340984, con sede in Manerbio (BS) Via Cremona, n 123 a fianco delle garanzie stabilite dalla legge, concede volontariamente la presente garanzia convenzionale applicabile per il periodo indicato nel prosieguo delle presenti condizioni per i prodotti a marchio AURA da essa distribuiti. Le seguenti condizioni di garanzia sono le sole e uniche a definire il contenuto e la copertura della dichiarazione di garanzia rilasciata da TORRI SOLARE SRL.

**1.2.** TORRI SOLARE SRL ha il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni di garanzia con effetto per il futuro. Si applicano sempre le condizioni di garanzia vigenti al momento dell'acquisto di un prodotto.

**1.3.** La presente garanzia entra in vigore in aggiunta agli eventuali diritti legali o contrattuali del beneficiario della garanzia, senza limitarli.

## 2. Garanzia Legale

**2.1.** I prodotti forniti sono garantiti per i vizi ed i difetti di produzione quali, a titolo esemplificativo, quelli attinenti alle qualità ed al loro funzionamento e sono quindi assistiti da tutte, nessuna esclusa, le garanzie previste dalla legge in relazione alle specifiche caratteristiche dei medesimi. In particolare, si applicano tutti i diritti e le azioni riconosciute al consumatore nei confronti del produttore ai sensi del D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 (Codice del Consumo).

**2.2.** La garanzia del produttore ha la durata di due anni dalla vendita a decorrere dalla scadenza del sesto mese successivo alla spedizione del prodotto dal magazzino TORRI SOLARE SRL.

**2.3.** La verifica del vizio o difetto e l'intervento in garanzia dovrà essere eseguito dall'installatore, in caso di impossibilità l'intervento sarà gestito da TORRI SOLARE SRL o dai propri Service Partner autorizzati.

**2.4.** Il Consumatore dovrà prioritariamente rivolgersi all'installatore che ha fornito il prodotto; in mancanza dovrà rivolgersi alla TORRI SOLARE SRL inviando una pec all'indirizzo **torrisolare@pec.it**.

## 3. Garanzia Convenzionale

**3.1.** Per gli inverter a marchio AURA, TORRI SOLARE SRL fornisce una garanzia contrattuale che opera accanto agli obblighi di garanzia del rivenditore previsti dalla legge.

**3.2.** TORRI SOLARE SRL offre gratuitamente, una garanzia convenzionale relativa a tutti i dispositivi a marchio AURA con durata di 120 mesi (10 anni) a decorrere dalla data in cui il prodotto è uscito dalla sede del produttore.

**3.3.** Fanno eccezione alcune tipologie di prodotto per le quali la garanzia convenzionale è riconosciuta da TORRI SOLARE SRL nei termini di durata che seguono:

**-Prodotti per il monitoraggio TRS-AURA-DATALOG, TRS-AURA-WIFI-MOD, TRS-AURA-ETH- MOD, per i quali la durata della garanzia convenzionale è di 24 mesi (2 anni)**

**3.4.** Per poter beneficiare della garanzia convenzionale di cui sopra, il Cliente dovrà necessariamente provvedere ad inviare una pec all'indirizzo **torrisolare@pec.it** entro e non oltre tre mesi dalla data di acquisto, allegando copia dei documenti di acquisto del bene in oggetto. Diversamente, si applicheranno i termini previsti dalla normativa di legge in tema di garanzia legale per difetto di conformità e la garanzia convenzionale non si attiverà.

## 4. Procedura di attivazione del servizio di assistenza

**4.1.** Nel caso in cui il prodotto a marchio AURA risulti presentare difetti di funzionamento, l'acquirente deve contattare il proprio installatore.

**4.2.** In mancanza di riscontro dall'installatore l'Acquirente deve attivare la procedura per l'assistenza e la riparazione/sostituzione in garanzia scrivendo alla TORRI SOLARE SRL all'indirizzo PEC: **torrisolare@pec.it.** contenente le seguenti informazioni ed i seguenti documenti relativi al prodotto non funzionante:

- Modello del prodotto e seriale identificativo
- Copia della fattura di acquisto
- File immagine dell'installazione del prodotto e di eventuali messaggi di errore presenti a display (se presenti) e/o altre informazioni aggiuntive sulle modalità di guasto
- Informazioni dettagliate dell'impianto fotovoltaico (es. marca e modello dei moduli, diagramma DC, etc.)

Eventuale documentazione di precedenti richieste di assistenza / sostituzione sullo stesso impianto (se presente)

**4.3.** I propri dati fiscali che saranno utilizzati per l'addebito dei costi qualora non si applicassero la garanzia legale o la garanzia convenzionale.

**4.4.** L'acquirente è tenuto a conservare gli imballi originali per tutta la durata del periodo di garanzia legale e convenzionale.

## 5. Prestazioni in garanzia

**5.1.** Per garantire il miglior servizio ai clienti finali tutti gli installatori ed i rivenditori ufficiali sono tenuti a rispondere alle richieste di assistenza. TORRI SOLARE SRL interverrà su ogni unità o parte di essa per la quale sarà dimostrato un difetto di progettazione o di costruzione durante il periodo di garanzia secondo quanto di seguito precisato.

**5.2.** Nel caso in cui un prodotto si riveli difettoso e non funzionante durante il periodo di garanzia TORRI SOLARE SRL provvederà a:

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

**5.3.** Gli interventi in garanzia su componenti di agevole sostituzione verranno eseguiti attraverso invio da parte di TORRI SOLARE SRL dei componenti in sostituzione si da consentire all'installatore, indicato da TORRI SOLARE SRL o direttamente dall'utente, la sostituzione del singolo componente viziato o difettoso in via autonoma, ed a propria cura, come da istruzioni che verranno fornite con il componente in sostituzione.

Questi componenti dovranno essere smaltiti dal Cliente.

**5.4.** Nel caso in cui il prodotto debba essere sostituito il rimanente periodo di garanzia verrà assegnato al prodotto fornito in sostituzione, altrimenti la garanzia dell'unità originale continuerà normalmente. Se, dopo la sostituzione, il periodo residuo di garanzia fosse inferiore ad 1 anno, la garanzia verrà automaticamente estesa ad 1 anno per il prodotto fornito in sostituzione.

**5.5.** La garanzia include tutti i costi di lavorazione e materiale necessari per ripristinare i prodotti non funzionanti.

**5.6.** Nel caso di sostituzione del prodotto in garanzia, le spese di ritiro e di trasporto sia del prodotto danneggiato, che di quello sostitutivo, sono sostenute da TORRI SOLARE SRL esclusivamente se il prodotto danneggiato è reso disponibile per il ritiro, con l'imballaggio originale o equivalente.

Qualora il prodotto danneggiato non fosse reso disponibile per il ritiro entro e non oltre trenta giorni dalla consegna del prodotto fornito in sostituzione, la garanzia convenzionale perderà efficacia e il prodotto fornito in sostituzione sarà fatturato ai dati forniti in fase di compilazione della richiesta.

Sarà onere del Cliente procedere allo smaltimento del prodotto non restituito.

**5.7.** Per effetto della sostituzione in garanzia il prodotto sostitutivo diventerà di proprietà del Cliente e il Prodotto difettoso diventerà di proprietà di TORRI SOLARE SRL che sarà quindi autorizzata a provvedere alla rigenerazione o smaltimento del prodotto difettoso restituito.

**5.8.** Per gli interventi forniti durante il periodo di garanzia e in presenza di tutti i requisiti previsti dalle presenti condizioni di garanzia, TORRI SOLARE SRL prevede un indennizzo forfettario per l'operato degli installatori a copertura parziale delle spese sostenute per l'esecuzione dell'attività, tale indennizzo è regolamentato secondo le indicazioni periodicamente messe a disposizione da TORRI SOLARE SRL.

**5.9.** TORRI SOLARE SRL si riserva il diritto di far effettuare gli interventi di assistenza in garanzia servendosi di terze parti.

**5.10.** Con lo scopo di gestire alcune specifiche tipologie di anomalie TORRI SOLARE SRL potrebbe decidere di inviare all'installatore degli accessori in prestito d'uso gratuito temporaneo.

Qualora gli accessori inviati non venissero restituiti a TORRI SOLARE SRL entro un anno dalla data di spedizione TORRI SOLARE SRL fatturerà il costo dei beni ai dati forniti in fase di compilazione della richiesta.

## **6. Cause di esclusione e limitazioni della garanzia**

**6.1.** Qualsiasi malfunzionamento o difetto non sarà coperto dalla garanzia del produttore nei seguenti casi (i rivenditori ufficiali ed i distributori sono responsabili ed autorizzati da TORRI SOLARE SRL ad eseguire le relative verifiche):

- Pec per l'attivazione della garanzia (entro tre mesi dall'acquisto) e/o pec per l'attivazione della procedura di assistenza e la riparazione/sostituzione in garanzia non complete e/o non inviate a TORRI SOLARE SRL.
- Dispositivi modificati in tutto od in parte, sostituzione di componenti o modifiche alla struttura dell'unità o del sistema con parti non approvate da TORRI SOLARE SRL. Possono rientrare in questo caso le unità dedicate all'accumulo, nella fattispecie 3000SP ed inverter ibridi, quando associate a batterie non di fornitura TORRI SOLARE SRL qualora queste modifiche del sistema compromettano il corretto funzionamento delle parti fornite da TORRI SOLARE SRL.
- Sostituzioni o tentativi di riparazione eseguiti da tecnici non appartenenti a TORRI SOLARE SRL, oppure seriali dell'unità cancellati o sigilli rimossi.
- Unità installata o avviata in maniera non corretta e comunque non in accordo alle procedure fornite da TORRI SOLARE SRL.
- Manovre effettuate dal cliente finale o altra persona, in contrasto con le normative di safety previste nel paese di installazione.
- Unità danneggiata per non corretto immagazzinamento o danneggiata durante l'immagazzinamento dal distributore o dal cliente finale.
- Difetto verificatosi durante il trasporto a causa di imballo non idoneo.
- Inosservanza delle disposizioni e delle indicazioni riportate nel manuale, nella guida di installazione e nelle regole di manutenzione.
- Unità utilizzata in maniera errata o impropria.
- Ventilazione insufficiente per l'unità.
- Procedure di manutenzione non seguite correttamente.
- Abbinamento dei dispositivi a dispositivi batterie ed inverter non forniti da TORRI SOLARE SRL.
- Difetti o malfunzionamento causati da forza maggiore, ad esempio fattori atmosferici violenti, fulminazioni, fuoco, sovratensioni, alta corrente di spunto, rimozione dei cablaggi.
- Danno di natura esclusivamente cosmetica senza nessun impatto sulle funzionalità dell'unità.
- Il periodo di garanzia così come definito sopra è già scaduto.
- Esposizione a temperature al di fuori di quelle consentite e riportate nelle schede tecniche dei prodotti.
- Acqua, umidità, polveri e gas corrosivi.
- Furto o vandalismo sul prodotto o su qualsiasi dei suoi componenti.
- Scarica profonda o squilibrio interno delle celle causati da negligenza da parte dell'acquirente o dell'installatore, si fa riferimento ad errori installativi o a casi in cui le batterie vengono lasciate spente per più di tre mesi o si trovano in una condizione di impossibilità di svolgere il loro normale funzionamento.
- Impossibilità di verificare la causa del mancato funzionamento o difetto del prodotto a causa della mancata possibilità di verifica del componente non reso disponibile all'analisi tecnica dal Cliente .
- Cablaggi o collegamenti o configurazioni errati o non conformi eseguiti dall'acquirente o dall'installatore o da qualsiasi tecnico riparatore non autorizzato da TORRI SOLARE SRL
- Inversioni di polarità o cortocircuito.

**6.2.** Sono esclusi dalla garanzia i fusibili e tutti gli altri pezzi soggetti a usura. Qualsiasi intervento di assistenza in garanzia risulta gratuito solo e soltanto se le azioni sono concordate con TORRI SOLARE SRL in anticipo.

**6.3.** Qualora si verifichi che il vizio o difetto non sussiste o sia fuori dal perimetro della garanzia legale o convenzionale le attività svolte e i servizi prestati saranno regolarmente fatturati al Cliente.

**6.4.** Qualora il materiale ritirato per verifica e non per sostituzione in garanzia risultasse riparabile fuori garanzia, i costi di analisi e lavorazione saranno fatturati al Cliente ed il prodotto verrà restituito solamente a pagamento ricevuto.

Nel caso in cui il Cliente non effettuasse il pagamento e non desse riscontro entro 15 giorni dalla ricezione del preventivo di riparazione, il prodotto diventerà di proprietà di TORRI SOLARE SRL che sarà quindi autorizzata alla rigenerazione o allo smaltimento.

**6.5.** Qualora il materiale ritirato per verifica e non per sostituzione in garanzia risultasse non riparabile fuori garanzia, i costi di analisi e lavorazione saranno fatturati al Cliente, il prodotto diventerà di proprietà di TORRI SOLARE SRL che sarà quindi autorizzata allo smaltimento.

**6.6.** Non sono ricompresi nella garanzia danni da limitata produzione di energia dell'impianto, da mancato autoconsumo e eventi analoghi ne perdite o danni indiretti determinati dal malfunzionamento dei prodotti.

**6.7.** Le esclusioni e limitazioni di cui alle presenti condizioni generali si applicano a tutte le garanzie offerte al Cliente e a tutti gli ordini secondo le regole sopra elencate.

**6.8.** Le garanzie previste sono esclusive e integrano e/o sostituiscono tutte le altre garanzie di legge, esplicitate o implicite. Ad eccezione del caso in cui questo non sia espressamente dichiarato per iscritto in un documento autorizzato da TORRI SOLARE SRL, quest'ultima non è soggetta ad alcun tipo di obbligazione o responsabilità ad eccezione di quelle indicate in precedenza riguardo al prodotto venduto o ai servizi forniti.

**6.9.** In deroga a qualsivoglia disposizione contraria contenuta nella presente, TORRI SOLARE SRL esclude per sé e per i propri fornitori di qualsiasi livello, ogni responsabilità basata su contratto, colpa (inclusa negligenza o responsabilità in senso stretto) o altro motivo per tempo perso, perdita di profitti o danni speciali, indiretti, accidentali o consequenziali di qualunque tipo.

**6.10.** I rimedi riconosciuti al cliente sono esclusivi e la responsabilità complessiva di TORRI SOLARE SRL e dei suoi fornitori di qualsiasi livello relativamente alle presenti condizioni di garanzia o ad azioni connesse alle presenti, come ad esempio l'utilizzo di qualsiasi prodotto non funzionante o difettoso secondo le presenti condizioni di garanzia, determinato da responsabilità del produttore, non potrà determinare un risarcimento di valore superiore al prezzo del prodotto, componente o servizio a cui tale responsabilità è riferita.

## **7. Disposizioni Varie - Legge applicabile e foro competente**

**7.1.** Nessuno soggetto diverso da un rappresentante autorizzato da TORRI SOLARE SRL può apportare modifiche, estensioni o aggiunte ai presenti termini e condizioni di garanzia.

**7.2.** Se una disposizione dei presenti termini e condizioni di garanzia sui prodotti è ritenuta non valida o non applicabile da un tribunale o un'assegnazione in arbitrato, la validità o l'applicabilità di tale disposizione non pregiudica le altre disposizioni delle presenti condizioni sui prodotti che rimarranno in vigore e pienamente efficaci.

**7.3.** I presenti termini e condizioni di garanzia sono regolati e interpretati sulla base e in applicazione della legislazione italiana escluse le disposizioni italiane sui conflitti di legge e la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci. La giurisdizione esclusiva è quella italiana e il foro competente esclusivo è Brescia, Italia.