

SOFARSOLAR Termos e condições de *Garantia de Fábrica para América Latina.

Versão: 1.0, última atualização: 20/10/2023

Produtos Aplicáveis

Essa *Garantia de Fábrica é apenas aplicável para os seguintes produtos abaixo, que são distribuídos e instalados no Brasil.

Produto	Período de garantia padrão (meses)	Service relacionados
Inversor		
<i>Grid-tied</i> (1.1kW~255kW)	120	Suporte técnico remoto e/ou serviço em campo
<i>Energy Storage</i> (ME, HYD, ESI Series)	60	Suporte técnico remoto e/ou serviço em campo
Acessórios		
SOFARSOLAR <i>Anti-Reverse Power Control</i> (ARPC)	24	Suporte técnico remoto e/ou serviço em campo
SOFARSOLAR <i>Intelligent Anti-Reflux Box</i> (SAR-100)	24	
<i>CT Clamp</i>	24	
<i>Smart Meter</i>	24	
<i>Wi-fi Dongle</i>	24	

*A Garantia de Fábrica é a promessa da SOFARSOLAR para os seus usuários finais nos produtos aplicáveis listados acima. Sujeito aos tratados comerciais nacionais/estatais, usuários finais podem receber uma promessa de garantia adicional (deverá ser pelo menos o equivalente à garantia de fábrica) que será providenciada pelo distribuidor local da SOFARSOLAR; caso surjam quaisquer reclamações a este respeito, por favor, encaminhe as reclamações para o distribuidor local.

Consulte a versão mais recente do limite de garantia da SOFARSOLAR em nosso site global através do link <https://sofarsolar.com/>.

Período de Garantia

O período de garantia padrão para os inversores SOFARSOLAR aplicáveis é 60 meses (5 anos) para Inversores armazenadores de energia (*Energy storage inverters*), e 120 meses (10 anos) para Inversores conectados à rede (*Grid-tied Inverters*) a partir da data de início da garantia.

O período de garantia padrão terá início a partir:

- (I) da data de conclusão da primeira instalação do produto em garantia, ou da data de compra de uma ordem de compra válida apresentada pelo Cliente final;

- (II) de 6 meses após da data de produção da Shenzhen SOFARSOLAR Co. Ltd. (definido no número serial do produto) nas circunstâncias em que o usuário final não apresentar uma ordem de compra válida.

Condições de Garantia

Se um produto for considerado defeituoso enquanto estiver sob o período de Garantia de Fábrica da SOFARSOLAR, o mesmo deverá ser:

- Reparado pela SOFARSOLAR, ou;
- Reparado no site, ou;
- Substituído por um produto recondicionado que incluirá todos os *firmwares* atualizados.

Se um produto precisar ser substituído, o restante do período de garantia será transmitido ao produto de substituição, ou seja, o período de garantia do produto original irá continuar. Neste caso, o cliente final não receberá uma nova garantia, e essa reposição de produtos será registrada pela SOFARSOLAR. Por exemplo, um cliente possui 3 meses restantes de garantia de produto. Se um produto defeituoso for qualificado para substituição dentro dessa garantia, os 3 meses de garantia do produto original serão repassados para o produto de reposição.

A menos que haja um acordo especial entre a SOFARSOLAR e o cliente, a garantia de fábrica cobrirá os custos de frete para o cliente final, de mão-de-obra e materiais necessários para recuperar o perfeito funcionamento do produto. A garantia não cobrirá nenhum outro custo, transporte particular, custos de viagens e hospedagens de empregados da SOFARSOLAR, bem como custos associados à empregados terceiros. Custos de entregas expressas também não serão cobertos.

A SOFARSOLAR reserva-se no direito de providenciar o serviço de garantia para usuários finais e utilizar empresas terceiras para realizar os serviços de garantia. A SOFARSOLAR mantém a propriedade dos produtos fornecidos a serem substituídos até que a unidade defeituosa seja recebida.

O cliente final também pode entrar em contato com o revendedor (revendedor ou distribuidor autorizado da SOFARSOLAR) ou instalador caso o produto apresentar falha.

Todos os outros custos incluindo, mas não se limitando à compensação de danos diretos ou indiretos decorrentes de dispositivo defeituoso ou outras instalações do sistema fotovoltaico, ou perda de energia elétrica gerada durante o tempo de inatividade do produto, NÃO será coberta pela garantia limitada da SOFARSOLAR.

Escopo de Garantia de Fábrica

A SOFAR SOLAR irá repor qualquer produto ou parte de produto, dentro do prazo de garantia, que fora provado apresentar defeito de projeto ou de fabricação. Essa Garantia de fábrica não será aplicada se:

- (I) O usuário final é inadimplente sob os Termos e Condições Gerais de outro contrato que rege a compra de produto, ou;
- (II) Qualquer dano ou defeito causado pelas seguintes situações (os revendedores ou distribuidores são responsáveis e autorizados pela SOFARSOLAR para as seguintes investigações):

(i) O usuário final estiver inadimplente com os Termos e Condições Gerais de outro contrato que rege a compra do produto, ou

(ii) Qualquer dano ou defeito causado pelas seguintes situações (os Concessionários ou Distribuidores são responsáveis e autorizados pela SOFARSOLAR para a seguinte investigação):

1) Desmontagem, tentativa de reparo ou modificação realizada por empresa/pessoa terceirizada não autorizada pela SOFARSOLAR, ou número de série ou

os selos foram removidos. Modificações de produtos, alterações de design ou substituições de peças sem aprovação prévia por escrito da SOFARSOLAR.

2) O usuário final ou instalador não cumpriu os regulamentos de segurança aplicáveis (padrões locais ou equivalentes) que regem o uso adequado do produto.

3) O produto foi armazenado incorretamente e danificado durante o armazenamento pelo revendedor, distribuidor ou usuário final.

4) O defeito é dano durante o transporte (incluindo arranhões na pintura causados por movimento dentro da embalagem durante o transporte). Uma reclamação por tais danos de transporte deverá ser feita diretamente à companhia de navegação/companhia de seguros assim que o contêiner/embalagem for descarregado e tais danos forem identificados.

5) O produto foi usado e instalado por um instalador não autorizado/não licenciado e não seguiu rigorosamente todo/todo o manual do usuário, o guia de instalação e os regulamentos de manutenção fornecidos com o produto, incluindo não garantir ventilação suficiente para o produto conforme descrito em SOFARSOLAR Guia de instalação.

6) Defeitos, falhas, cosméticos ou danos não funcionais causados por circunstâncias imprevistas, fatores provocados pelo homem ou exemplos de força maior, incluindo, entre outros, vandalismo, clima violento ou tempestuoso, relâmpagos, inundações, flutuação de energia, sobretensão, oscilação de energia da rede, pragas, incêndios, exposição à costa marítima/água salgada ou outras atmosferas ou condições ambientais agressivas.

7) Use em combinação com produtos, equipamentos ou materiais não autorizados de acordo com o manual do usuário, guia de instalação e regulamentos de manutenção fornecidos com o produto.

8) Combinar o produto de armazenamento da SOFARSOLAR com uma bateria de chumbo-ácido ou qualquer outra bateria de lítio que não esteja listada na lista de compatibilidade de baterias da SOFARSOLAR. Consulte o link abaixo para obter uma lista detalhada de baterias compatíveis.

9) O produto adquirido de terceiros não autorizados Revendedores ou distribuidores internacionais.

10) A falha do produto não é comunicada à SOFARSOLAR no prazo de um mês após o aparecimento.

Esta garantia não prejudica os seus direitos previstos na lei, incluindo, entre outros, os direitos de garantia em relação ao vendedor, ou seja, se aplicável, retificação, redução do preço, rescisão da venda e danos.

Todas as demandas decorrentes ou relacionadas a esta garantia estão sujeitas à lei chinesa, Shenzhen é o local exclusivo de jurisdição e todas as disputas decorrentes ou relacionadas a esta garantia devem ser submetidas para arbitragem ao tribunal de arbitragem internacional de Shenzhen. Esta garantia é fornecida em adição a outros direitos e recursos detidos por lei pelo consumidor.

Limitação de responsabilidade SOFARSOLAR

Esta garantia limitada substitui quaisquer diferentes garantias e responsabilidades da SOFARSOLAR, sejam orais, por escrito, (não obrigatórias) estatutárias, contratuais, ilícitas ou de outra forma, consistindo, sem qualquer dúvida, e quando permitido pela lei relevante, quaisquer condições implícitas, garantias ou diferentes frases no que diz respeito à qualidade exemplar ou adequação ao propósito. No entanto, esta garantia limitada não excluirá nem limitará nenhum dos seus direitos legais (estatutários) previstos nas leis e regulamentos nacionais relevantes.

Na medida máxima credenciada pela lei aplicável, a SOFARSOLAR estará limitada ao valor de compra do produto que causou tais danos e o comprador por meio deste libera a SOFARSOLAR e suas afiliadas de todas as outras reivindicações e responsabilidades, incluindo, sem limitação (a) qualquer perda de danos de qualquer tipo, por qualquer perda de lucro, perda de uso de produtos ou funcionalidade, perda de negócios, perda de contratos, perda de receita ou perda de economias antecipadas, aumento de custos ou despesas ou por qualquer perda ou dano indireto, perda consequencial ou danos ou perdas ou danos especiais, ou perdas ou danos punitivos, mesmo que a SOFARSOLAR tenha sido avisada, ou tenha motivos para saber da possibilidade de tais danos (b) qualquer responsabilidade decorrente de ato ilícito ou de outra forma, aplicável em caso de negligência grave ou má conduta intencional da SOFARSOLAR, danos a qualquer propriedade ou por qualquer lesão pessoal ou perda econômica ou dano causado pela conexão de um produto a qualquer outro dispositivo ou sistema e (c) qualquer dano ou lesão decorrente de, ou como resultado de, uso indevido, abuso ou instalação, integração ou operação inadequada dos produtos por pessoa(s) não autorizada(s).

A SOFARSOLAR garantirá o desempenho do produto nas condições normais de trabalho dentro do prazo de garantia padrão e fornecerá suporte técnico limitado, se aplicável. No entanto, a SOFARSOLAR não assumirá qualquer responsabilidade por mau funcionamento do sistema e quaisquer perdas ou danos incorridos.

Consulte os Termos e Condições da Garantia de Armazenamento de Energia SOFARSOLAR para obter mais informações sobre os produtos de Armazenamento de Energia SOFARSOLAR.

Procedimento para reivindicar uma garantia



No caso de um produto defeituoso dentro do período de garantia de fábrica acordado, informe o produto defeituoso com uma breve descrição do erro à linha direta de serviço da SOFARSOLAR para registro e envie a reclamação ao departamento de serviço da SOFARSOLAR por fax/e-mail ou através do site de reivindicação de garantia da SOFARSOLAR em <https://service.sofarsolar.com/warranty/search> para processar a reclamação de garantia. O cliente final também pode entrar em contato com o revendedor (revendedor ou distribuidor autorizado SOFARSOLAR) ou instalador se o produto apresentar defeito ou defeito.

Para fazer uma reclamação dentro dos períodos de garantia da SOFARSOLAR, o cliente final deverá fornecer as seguintes informações e documentação do produto defeituoso:

- 1) Modelo do produto e número de série
- 2) Uma cópia da fatura de compra válida
- 3) Descrições de falhas e IDs de erros (quando aplicável)
- 4) Detalhes do usuário final e/ou reclamante
- 5) Informações detalhadas sobre todo o sistema (módulo, diagrama do sistema fotovoltaico, data de instalação, etc.)
- 6) Documentação de reclamações/trocas anteriores (se aplicável)

A garantia pode não ser garantida se as informações acima não forem fornecidas.

Extensão do período de garantia

Para inversores SOFARSOLAR, o cliente final pode solicitar uma extensão de garantia dentro de 24 meses para inversores conectados à rede <50kW e 12 meses para inversores conectados à rede ≥ 50 kW e inversores de armazenamento de energia a partir da data de produção da SOFARSOLAR, fornecendo o número de série e cópia do cartão de garantia do produto. A SOFARSOLAR poderá rejeitar qualquer solicitação recebida que não atenda ao requisito de data. O período de garantia estendida pode ser adquirido para 10, 15 ou 20 anos.

Uma vez processada a compra da extensão de garantia, a SOFARSOLAR enviará ao cliente o certificado de extensão de garantia confirmando o período de garantia estendida.

Quaisquer defeitos que ocorram após o término do período de garantia, ou que ocorram dentro do período de garantia, mas que estejam listados nas exceções de garantia acima, são conhecidos pela SOFARSOLAR como casos fora de garantia. Para todos os casos fora da garantia, a SOFARSOLAR poderá cobrar uma taxa de serviço no local, uma taxa de peças, custos de mão de obra e uma taxa de logística do cliente, incluindo qualquer/todos:

1. Taxa de serviço no local: custo de viagem e tempo para o técnico prestar serviço no local e custo de mão de obra para o técnico, que está reparando, realizando manutenção, instalando (hardware ou software) e depurando o produto defeituoso.
2. Taxa de peças/materiais: custo de peças/materiais de reposição (incluindo qualquer taxa de envio/administração que possa ser aplicada).

3. Taxa de logística: custo de entrega e quaisquer outras despesas incorridas quando produtos defeituosos são enviados do usuário para a SOFARSOLAR e/ou produtos reparados são enviados da SOFARSOLAR para o usuário.

As informações mais recentes sobre os termos e condições da garantia e a linha direta de serviço local podem ser obtidas em nosso website:

www.sofarsolar.com

Contate-nos

Shenzhen SOFARSOLAR Co., Ltd

Endereço: 11º andar, Edifício de Tecnologia Gaoxinqi, Distrito 67, Comunidade de Xingdong, Rua Xin'an, Distrito de Bao'an, Shenzhen, China

TEL +55 11 93485-6688

Email: service.br@sofarsolar.com

Web: www.sofarsolar.com

21/11/2023