

SOFARSOLAR *Termos e condições de garantia de fábrica para América latina

Versão: 1.0, atualizado em 30.11.2022

Produtos aplicáveis

Esta *Garantia de Fábrica aplica-se apenas aos seguintes produtos, que são distribuídos e instalados no Brasil.

PRODUTOS	PADRÃO GARANTIA PERÍODO (MESES)	SERVIÇO MODOS
INVERSORES		
GRID-TIED (1,1KW-255KW)	120	Contato remoto Técnico Apoiar Serviço ou/ e No local Serviço
ARMAZENAMENTO DE ENERGIA (ME, HYD, ESI SERIES)	60	Contato remoto Técnico Apoiar Serviço ou/ e No local Serviço
ACESSÓRIOS		
SOFARSOLAR ANTI-REVERSO CONTROLE DE ENERGIA (ARPC)	24	Contato remoto Técnico Apoiar Serviço ou/ e No local Serviço
SOFARSOLAR INTELIGENTE ANTI CAIXA DE REFLUXO (SAR-100)	24	
GRAMPO CT	24	
MEDIDOR INTELIGENTE	24	
WIFI DONGLE	24	

*Esta garantia de fábrica é uma promessa da SOFARSOLAR aos seus usuários finais nos produtos aplicáveis listados acima. Sujeito aos países/estados comerciais, os usuários finais podem receber uma promessa de garantia adicional (deve ser pelo menos equivalente à garantia da Fábrica) fornecida pelo distribuidor local da SOFARSOLAR; caso surja alguma reclamação a esse respeito, dirija-a ao distribuidor local.

Consulte a versão mais recente da garantia limitada SOFARSOLAR visitando nosso site global em <https://sofarsolar.com/>

Período de garantia

O período de garantia padrão para inversores SOFARSOLAR aplicáveis é de 60 meses (5 anos) para inversores de armazenamento de energia e 120 meses (10 anos) para inversores conectados à rede a partir da data de início da garantia.

O Período Padrão de Garantia terá início a partir do da seguinte:

(1) a data de quando a primeira instalação do produto garantido ct é concluído, ou a data de compra em uma compra válida em voz que o usuário final fornece.

(2) 6 meses após a data de produção de Shenzhen SOFA RSOLAR Co.Ltd (definido no número de série do produto) f ou circunstâncias em que o usuário final não fornece uma compra válida fatura.

Condições de garantia

Se um produto for considerado defeituoso enquanto estiver sob SOFARSOLAR Período de garantia de fábrica, será:

- Reparado pela SOFARSOLAR, ou
- Reparado no local, ou
- Trocado por produto(s) reconicionado(s) que inclui(em) todas as atualizações de firmware

Caso o(s) produto(s) precise(m) ser trocado(s), o restante do prazo de garantia será repassado ao produto substituído, ou seja, o prazo de garantia do produto original continua. Neste caso, o cliente final não receberá um novo cartão de garantia, e este(s) produto(s) de substituição será(ão) registrado(s) pela SOFARSOLAR. Por exemplo, um cliente tem 3 meses restantes de garantia do produto, se o produto defeituoso for qualificado para substituição sob esta garantia. A garantia original de 3 meses será válida para o produto de substituição.

A menos que exista um acordo especial entre a SOFARSOLAR e o cliente, a garantia de fábrica cobre o custo de frete até o usuário final, mão de obra e material necessários para recuperar um produto com funcionamento impecável. A garantia não cobre quaisquer outros custos, nomeadamente custos de transporte, deslocação e alojamento do pessoal da SOFARSOLAR, bem como custos de pessoal/pessoal de terceiros associados. Os custos de entrega expressa não serão cobertos.

A SOFARSOLAR reserva-se o direito de providenciar o serviço de garantia para os usuários finais e de utilizar terceiros para a execução dos serviços de garantia. A SOFARSOLAR retém a propriedade do(s) produto(s) de substituição fornecido(s) até que a unidade defeituosa seja recebida.

O cliente final também pode entrar em contato com o revendedor (revendedor ou distribuidor autorizado SOFARSOLAR) ou instalador se o produto estiver com defeito ou com defeito.

Todos os outros custos, incluindo, entre outros, compensação por danos diretos ou indiretos decorrentes do dispositivo defeituoso ou outras instalações do sistema fotovoltaico, ou perda de energia elétrica gerada durante o tempo de inatividade do produto NÃO são cobertos pela garantia limitada da SOFARSOLAR.

Escopo da Garantia de Fábrica

A SOFARSOLAR substituirá quaisquer produtos ou partes do produto dentro do Período de Garantia que apresentem defeito de projeto ou fabricação. Esta Garantia de Fábrica não se aplicará se,

- (eu) O usuário final é inadimplente sob os Termos Gerais e Condições de outro contrato que regem 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

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

- 2) O usuário final ou instalador não cumpriu os regulamentos de segurança aplicáveis (normas locais ou equivalentes) que regem o uso adequado do produto.
- 3) O produto foi armazenado de forma inadequada 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 deve ser feita diretamente à companhia de navegação/seguradora assim que o contêiner/embalagem for descarregado e tal dano for identificado.
- 5) O produto foi usado e instalado por instalador não autorizado/não licenciado e não seguiu rigorosamente qualquer/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 causados pelo homem ou exemplos de força maior, incluindo, entre outros, vandalismo, clima violento ou tempestuoso, raios, inundações, flutuação de energia, sobretensão, surto de energia da rede, pragas, incêndios, exposição a costas marítimas/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 SOFARSOLAR com uma bateria de chumbo-ácido ou qualquer outra bateria de lítio que não esteja listada na lista de compatibilidade de baterias SOFARSOLAR. Consulte o link abaixo para obter uma lista detalhada de baterias compatíveis.
- 9) O produto adquirido de revendedores ou distribuidores internacionais não autorizados.
- 10) A falha do produto não é comunicada à SOFARSOLAR no prazo de um mês após o aparecimento.

Esta garantia não prejudica seus direitos sob a lei estatutária, incluindo mas não se limitando aos direitos de garantia em relação ao vendedor, ou seja, se aplicável retificação, redução do preço, rescisão da venda e danos.

Todas as demandas de ou relacionadas a esta garantia estão sujeitas à lei chinesa, Shenzhen é o local de jurisdição exclusivo e todas as disputas decorrentes ou relacionadas a esta garantia devem ser submetidas à arbitragem no tribunal de arbitragem internacional de Shenzhen. Esta garantia é fornecida em adição a outros direitos e recursos detidos por um consumidor na lei.

Limitação de responsabilidade da SOFARSOLAR

Esta garantia limitada substitui quaisquer garantias e responsabilidades SOFARSOLAR diferentes, sejam orais, por escrito, (não obrigatório) estatutário, contratual, ilícito ou de outra forma, consistindo, sem dúvidas, e onde permitido pela lei relevante, quaisquer condições implícitas, garantias ou frases diferentes no que diz respeito à qualidade exemplar ou adequação ao propósito. No entanto, esta garantia limitada não deve excluir nem limitar nenhum dos seus direitos legais (estatutários) previstos nas leis e regulamentos nacionais relevantes.

Ao máximo credenciado pela lei aplicável, a SOFARSOLAR será limitada ao valor de compra do produto que causou tais danos e o comprador por meio deste isenta a SOFARSOLAR e suas afiliadas de todas as outras reivindicações e responsabilidades, incluindo, sem limitação (a) qualquer perda, dano 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 economia antecipada, aumento de custos ou despesas ou por qualquer perda ou dano indireto, perda consequential ou dano ou perda ou dano especial, ou perda ou dano punitivo, mesmo que a SOFARSOLAR tenha sido avisada, ou tenha motivos para saber da possibilidade de tal dano (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 imprópria dos produtos por pessoa(s) não autorizada(s).

A SOFARSOLAR garantirá o desempenho do produto em 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 SOFARSOLAR para registro e envie a reclamação ao departamento de serviço SOFARSOLAR por fax/e-mail ou através do site de reclamação de garantia 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 estiver com defeito ou com defeito.

Para efetuar uma reclamação ao abrigo dos prazos de garantia da SOFARSOLAR, o cliente final deverá fornecer a seguinte informação e documentação do produto avariado:

- 1) Modelo do produto e número de série
- 2) Uma cópia da fatura de compra válida
- 3) Descrições de falhas e IDs de erro (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 reivindicações/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 vinculados à rede <50kW e 12 meses para inversores vinculados 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 candidatura recebida que não cumpra o 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 da garantia. Para todos os casos fora da garantia, a SOFARSOLAR pode cobrar uma taxa de serviço no local, uma taxa de peças, custos de mão-de-obra e uma taxa de logística ao cliente, incluindo qualquer/todos:

1. Taxa de serviço no local: custo de viagem e tempo para o técnico fornecer serviço no local e custo de mão de obra para o técnico, que está consertando, realizando manutenção, instalando (hardware ou software) e depurando o produto defeituoso.
2. Taxa de peças/materiais: custo das 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 ou/ e produtos reparados são enviados de SOFARSOLAR ao usuário.

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

www.sofarsolar.com

Contate-nos

Shenzhen SOFARSOLAR. Co.,Ltd

Endereço: 11º andar, Gaoxinqi Technology Building, Distrito 67, Xingdong Community, Xin'an Street, Bao'an District, Shenzhen, China

Tel:+86-0755 3689 9945

E-mail: service@sofarsolar.com

Site: www.sofarsolar.com