

# SUNGROW

Clean power for all

## TERMO DE GARANTIA DE PRODUTOS SUNGROW



**Estes termos de garantia aplicam-se aos seguintes produtos:**

- ✓ Inversores Monofásicos String;
- ✓ Inversores Trifásicos String;
- ✓ Acessórios.

## Sumário

1. DEFINIÇÕES .....	3
2. GARANTIA LIMITADA .....	3
3. CUSTOS DE ASSISTENCIA TÉCNICA .....	5
4. PERÍODO DE GARANTIA.....	6
5. GARANTIA ESTENDIDA.....	7
6. TROCA ANTECIPADA .....	8
7. EXCLUSÕES DA GARANTIA .....	9
8. FORÇA MAIOR .....	10
9. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO FINAL .....	10
10. OUTRAS LIMITAÇÕES .....	11
11. CUSTOS NÃO RELACIONADOS À GARANTIA.....	11
12. LIMITES DE RESPONSABILIDADE .....	12
13. AÇIONAMENTO DA GARANTIA .....	13
14. CONTRATO DE GARANTIA .....	14
15. PREÇOS.....	14
16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO .....	14
17. CONTATOS .....	14
FORMULARIO 1 – CARTA DE REGISTRO DE GARANTIA SUNGROW .....	15
FORMULÁRIO 2 - TERMO DE COMPROMISSO PARA TROCA ANTECIPADA .....	16

## 1. DEFINIÇÕES

O responsável pelas garantias aqui estabelecidas é a SUNGROW Power Supply Co., Ltd. em conjunto com SUNGROW do Brasil Representação Comercial, Instalação e Manutenção de Equipamentos Ltda. ("SUNGROW").

- 1.1. "**Produto**": Inversores fotovoltaicos e dispositivos periféricos fabricados pela SUNGROW e comprados da SUNGROW ou de seus distribuidores qualificados pelos usuários finais.
- 1.2. "**Garantia**": Representa este contrato de garantia limitada para o Produto SUNGROW.
- 1.3. "**Usuário Final**": É o proprietário do Produto para o qual o Serviço será executado conforme o Plano.
- 1.4. "**Manual**": Representa o manual atual de instalação, operação e manutenção da SUNGROW para o Produto coberto por esta Garantia.
- 1.5. "**Formulário de Registro**": É o Formulário de Registro de Garantia do Inversor Fotovoltaico, conforme estabelecido no site da SUNGROW. O Formulário de Inscrição deve ser preenchido e devolvido para SUNGROW.
- 1.6. "**Tempo de Reação**": É que o tempo entre o aceite oficial da reclamação pela SUNGROW e do fornecimento do Serviço.
- 1.7. "**Serviço**": Significa Ações no Item 2.1 em resposta à uma reclamação.
- 1.8. "**Local**": Localização do Produto do Usuário Final coberto por esta Garantia.
- 1.9. "**Período de Garantia**": Período em que o Produto está coberto sob esta Garantia.
- 1.10. "**iSolarCloud**": Plataforma de registro e monitoramento para produtos SUNGROW.

## 2. GARANTIA LIMITADA

Se qualquer equipamento for considerado defeituoso enquanto estiver sob a garantia da SUNGROW, observadas as disposições do Item 6 (Exclusões da Garantia) e, providenciada as ações necessárias, através dos métodos de contato declarados no site da SUNGROW, a SUNGROW deverá executar o seguinte a seu critério:

- I. Por meio dos canais oficiais, aceitar a reclamação emitindo o número de registro de serviço ou recusar de forma fundamentada, indicando as razões da recusa da reclamação do problema do equipamento SUNGROW dentro de 24 horas, excluindo feriados locais e finais de semana;
- II. Registrar a reclamação e elaborar a solução;
- III. Envio de peças de reposição, produtos completos ou de técnicos (SUNGROW) ou parceiros de serviço da SUNGROW ao local;
- IV. Verificação da instalação e conexão do equipamento defeituoso; ou
- V. Substituir as partes defeituosas no equipamento reivindicado como solução por técnicos (SUNGROW) ou parceiros de serviço; ou
- VI. Substituição do equipamento defeituoso por técnicos (SUNGROW), por parceiros de serviços ou por instalador ou operador de manutenção autorizado do reclamante;

- VII. Emitir o relatório para o serviço realizado no local com tempo detalhado, consumo de componentes e possíveis causas da falha, o representante do reclamante deve assinar o relatório quando for aceito;
  - VIII. As unidades ou partes defeituosas são propriedades da SUNGROW; o reclamante tem a responsabilidade de manter as unidades ou partes defeituosas até a coleta da SUNGROW, ou autorização de envio pelos Correios. A coleta/autorização de envio será feita no prazo de até 30 (trinta) dias, após a emissão e validação da nota fiscal de retorno das unidades ou partes defeituosas.
  - IX. Testar e reparar as unidades ou peças defeituosas no Centro de Reparos pertencente à SUNGROW ou em parceiros autorizados;
  - X. Se a causa raiz da falha for confirmada como não coberta pela garantia durante as análises técnicas, a SUNGROW reserva o direito de cobrar as despesas relacionadas ao reclamante, e tem a responsabilidade de apoiar o reclamante na cobrança à terceiros, responsáveis pela falha; se o reclamante se recusar a pagar as despesas reivindicadas pela SUNGROW, a SUNGROW reserva-se o direito de cancelar a garantia do respectivo equipamento defeituoso da SUNGROW.
- 2.1. Esta garantia estende-se ao Usuário final dos produtos SUNGROW, incluindo qualquer operador subsequente ou um locatário ou cessionário de uma locação, no mesmo local, durante o período de garantia do produto adquirido pelo Usuário final, com a ressalva de que a continuação da Garantia de um Produto instalado realocado para outro local está sujeito a uma inspeção prévia pela SUNGROW, antes da instalação do produto no novo local, às custas do Usuário Final.
- 2.2. Se um Item coberto pela garantia estiver com defeito e o defeito estiver dentro dos termos desta Garantia, a SUNGROW será obrigada, dependendo da forma em que o defeito surgiu, a reparar ou substituir o produto defeituoso. A decisão de reparar ou substituir o equipamento defeituoso será tomada, em todos os casos, apenas pela SUNGROW.
- 2.3. SUNGROW e o Usuário Final concordam mutuamente com a realização de quaisquer testes necessários para determinar se um Produto está com defeito. A SUNGROW reserva-se o direito de fornecer um modelo de produto diferente, ou produto de terceiros, com a aceitação por escrito do usuário final, para resolver a reivindicação da garantia. A unidade ou peça substituída manterá o período de garantia dos produtos originais. Se o período de garantia restante do produto original for inferior a um (1) ano, o período de garantia será estendido para um (1) ano a contar da data de substituição da unidade ou peça. As peças que forem substituídas podem ser novas ou recondiçionadas. Todas as peças substituídas pela SUNGROW tornar-se-ão propriedade da SUNGROW.

2.4. A garantia detalhada neste termo, é oferecida pela SUNGROW como garantia padrão de forma universal para toda a gama de produtos SUNGROW mencionadas neste documento. A SUNGROW reserva-se o direito de oferecer condições especiais de garantia estendida, de acordo com as condições técnicas e comerciais do país. Nesse caso, essas condições especiais serão declaradas em um documento separado.

### 3. CUSTOS DE ASSISTENCIA TÉCNICA

A SUNGROW garante que os produtos SUNGROW (os “Itens Garantidos”) estão livres de defeitos de material e mão-de-obra. Quaisquer outros custos, em particular: custos de envio/recebimento, despesas de viagem e hospedagem incorridos pelos engenheiros de serviço de campo da SUNGROW durante o trabalho de reparo no local, bem como custos para os funcionários do cliente ou terceiros, custos de reinstalação dos produtos ou custos de adequação para substituição por produtos mais novos ou alternativos, **NÃO** estão cobertos por esta Garantia (salvo contratos de garantia específicos).

A SUNGROW tem exclusiva responsabilidade para determinar a causa e a natureza de um defeito do produto, e a determinação da SUNGROW, de forma técnica e fundamentada acerca do defeito será final. A SUNGROW só realizará a assistência técnica com uma aprovação por escrito (email) do orçamento proposto pela SUNGROW.

#### 4. PERÍODO DE GARANTIA

O período coberto por esta Garantia para o Produto instalado no Brasil, é indicado na Tabela 1 - Prazos de garantia. Os prazos de garantia são considerados a partir da data da Nota Fiscal de compra com a SUNGROW e/ou Distribuidor e ano de fabricação do produto.

PRODUTOS	DATA DE INÍCIO	PRAZO DE GARANTIA
Inversores Monofásicos		<p>5 (cinco) anos<sup>1</sup> para inversores adquiridos até 31/12/2020</p> <p>7 (sete) anos<sup>2</sup> para inversores adquiridos entre 01/01/2021 até 30/04/2021</p> <p>10 (dez) anos<sup>3</sup> para inversores adquiridos entre 01/05/2021 e 30/09/2022.</p> <p>5 (cinco) anos para inversores adquiridos a partir de 01/10/2022, estendidos por mais 5 anos (total de 10 anos<sup>3</sup>) desde que ocorra o cadastro no portal iSolarCloud dentro do primeiro ano de instalação.</p>
Inversores Trifásicos	Data de compra na Nota Fiscal	<p>5 (cinco) anos<sup>1</sup> para inversores adquiridos até 30/04/2021.</p> <p>10 (dez) anos<sup>3</sup> para inversores* adquiridos entre 01/05/2021 e 12/03/2023.</p> <p>5 (cinco) anos para inversores** adquiridos a partir de 13/03/2023, estendidos por mais 5 anos (total de 10 anos<sup>3</sup>) desde que ocorra o cadastro no portal iSolarCloud dentro do primeiro ano de instalação***.</p> <p>5 (cinco) anos para inversores SG125HV, SG250HX e SG333/350HX, adquiridos entre 13/03/2023 e 30/04/2024, estendidos por mais 2 anos (total de 7 anos<sup>2</sup>) desde que ocorra o cadastro no portal iSolarCloud dentro do primeiro ano de instalação**.</p> <p>5 (cinco) anos para inversores SG125HV, SG250HX e SG333/350HX, adquiridos a partir de 01/05/2024, estendidos por mais 2 anos (total de 7 anos<sup>2</sup>) desde que ocorra o cadastro no portal iSolarCloud dentro do primeiro ano de instalação** e tenham seu comissionamento realizado diretamente pela Sungrow, mantendo atualizado o firmware dos equipamentos.</p> <p>*Exceto inversores SG36KTL e SG60KTL que possuem garantia de 5 anos.</p> <p>**SG125HV, SG250HX e SG333/350HX, quando adquiridos através dos distribuidores autorizados Sungrow. Em caso de aquisição direta via Sungrow, verificar condições do contrato/oferta.</p> <p>***Exceto para os inversores SG125HV, SG250HX e SG333/350HX.</p>
Combiner Box		
Dataloggers, Dispositivos WIFI, Equip. de Controle, peças avulsas.		2 (dois) anos <sup>4</sup> .

Tabela 1 - Prazos de garantia

<sup>1</sup> Não mais que 6 (seis) anos da data de fabricação

<sup>2</sup> Não mais que 8 (oito) anos da data de fabricação

<sup>3</sup> Não mais que 11 (onze) anos da data de fabricação

<sup>4</sup> Não mais que 3 (três) anos da data de fabricação

Para acionamento da garantia, será necessária aprovação prévia da equipe técnica, apresentação da nota fiscal de compra com data de emissão dentro do prazo estipulado na **Tabela 1 - Prazos de garantia**, bem como comprovar o número de série do inversor danificado.

## 5. GARANTIA ESTENDIDA

Para os inversores trifásicos, a SUNGROW fornece aos seus clientes os seguintes Programas de Garantia Estendida:

- ✓ Garantia Estendida
- ✓ Garantia Estendida + Plano de Manutenção Preventiva (PMP)

O Contrato de Garantia Estendida deve ser feito em conjunto com o Plano de Manutenção da Garantia Regular ou o cronograma de manutenção que está em conformidade com os padrões Sungrow e é aprovado pela SUNGROW.

PRODUTOS	PRAZO DE GARANTIA
Inversores String Trifásicos	10, 15, 20 e 25 anos

O Contrato de Garantia Estendida deve ser subscrito para todos os inversores que compõem a planta fotovoltaica; não pode ser subscrito para um número parcial de unidades.

A Garantia Estendida pode ser adquirida da SUNGROW no momento da compra original dos produtos ou até 1 ano antes do término de sua garantia inicial; a Garantia estendida comprada não pode ser estendida ou reduzida para outra Garantia Estendida com prazo diferente a qualquer momento. A SUNGROW fornece o serviço completo para os produtos, incluindo o serviço ou substituição por equipamentos mais recentes, decididos pela SUNGROW, mesmo após a Garantia do Fabricante e a Garantia Estendida.

Para solicitações de extensão de garantia após um ano da aquisição dos inversores, é necessário realizar uma análise técnica dos produtos e da instalação pela Sungrow antes da aprovação da extensão da garantia. A extensão de garantia não será realizada para equipamentos que não tenham seu funcionamento comprovado ou que possuam histórico de falhas relacionadas à instalação que possam comprometer seu funcionamento.

A Garantia Estendida será validada pela Sungrow por meio da emissão do comprovante de Garantia, **Formulário 1**, após o pagamento correspondente.

Para a garantia adicional vinculada ao cadastramento dos inversores no portal iSolarCloud indicada no item 4, poderá ser necessária a aquisição de acessórios de comunicação e monitoramento pelo Cliente de modo a permitir a conexão dos equipamentos à internet.

A garantia adicional de 2 anos a ser aplicada para os inversores trifásicos SG125HV, SG250HX e SG333/350HX é fornecida com a condição de cadastramento dos inversores no portal iSolarCloud, realização do comissionamento dos equipamentos diretamente pela Sungrow através da contratação do serviço de comissionamento e manutenção do firmware atualizado sempre na última versão disponível (sendo as três condições necessárias).

A garantia estendida não contempla reclamações por eventuais suspeitas de vício oculto ou defeitos em série que são contempladas apenas no período de garantia inicial.

## 6. POSSIBILIDADE DE TROCA ANTECIPADA

Em situações específicas e mediante anuência do Cliente, a SUNGROW poderá realizar a troca antecipada de um equipamento defeituoso de até 110kW, através do envio de um equipamento substituto novo ou retrabalhado em perfeitas condições de funcionamento observando-se as mesmas condições de garantia existentes para o produto a ser substituído.

Para a realização da troca antecipada, será necessária a anuência do Cliente através da assinatura do Termo de Troca, **Formulário 2**, concordando com as condições de envio, coleta e posterior avaliação do equipamento substituído.

Caso o equipamento avariado não seja devolvido (postado ou enviado via transportadora) em um prazo de até 10 dias úteis após o recebimento do equipamento substituto, o Cliente se compromete em pagar pelo equipamento substituto fornecido.

Caso o equipamento substituído tenha sido avariado pelo Cliente ou por qualquer situação indicada no item 7 abaixo, o Cliente deverá realizar o pagamento do reparo correspondente. Caso a extensão dos danos nesta situação não permita reparo, o Cliente deverá arcar com o custo do equipamento substituto fornecido.

O Cliente deverá se comprometer a devolver o equipamento avariado incluindo todos os seus acessórios correspondentes sob pena, em não fazendo, arcar com o custo integral do equipamento substituto enviado.

A troca antecipada poderá ser realizada diretamente pela SUNGROW ou através de um dos seus Distribuidores oficiais no momento da ocorrência.

## 7. EXCLUSÕES DA GARANTIA

Esta garantia não cobre defeitos ou danos causados por:

- 7.1. Transporte e entrega inadequados;
- 7.2. Falha no armazenamento adequado do Produto antes da instalação;
- 7.3. Instalação inadequada ou condições inadequadas de transporte, em desconformidade com as instruções do Manual de Instalação SUNGROW;
- 7.4. Ingresso de animais, insetos, poeira excessiva, humidade ou outros contaminantes no interior do equipamento;
- 7.5. Uso e aplicação além do estipulado no manual do usuário do Produto;
- 7.6. Negligência, abuso, uso indevido, manutenção inadequada ou falta de manutenção, conforme estabelecido no Manual do Usuário SUNGROW;
- 7.7. Reparo, ajuste ou alteração, não autorizado por escrito pela SUNGROW;
- 7.8. Surto de voltagem proveniente do sistema Fotovoltaico (FV) ou da rede alternada (CA);
- 7.9. Atos da natureza, como surto, fogo, inundação, pragas, terremotos e relâmpagos;
- 7.10. Danos ou acidentes devido a ações de terceiros ou quaisquer outras razões diferentes das condições de uso padrão dos inversores e que estejam fora do controle da SUNGROW;
- 7.11. Não conformidade com regulamentos e normas aplicáveis;
- 7.12. Esta garantia não cobre fusíveis, supressores de surto, filtros ou depreciação visual dos equipamentos por causas naturais (exposição a variações climáticas) ou por marcas e expressões de uso.

Esta garantia será nula, se:

- 7.13. O número de série do produto for alterado, manipulado ou não puder ser claramente identificado;
- 7.14. O Usuário final não disponibilizar nenhum produto sujeito de uma Reclamação para inspeção, teste e correção;
- 7.15. Reclamações dizem respeito à estética, a menos que elas signifiquem um mau funcionamento ou uma diferença de desempenho em comparação com o anunciado nos folhetos técnicos e comerciais da SUNGROW.
- 7.16. Qualquer outro direito de Garantia não mencionado especificamente neste documento está fora do escopo desta Garantia.
- 7.17. A tampa do circuito de potência do inversor for aberta ou qualquer outra área do equipamento não destinada ao acesso às conexões para instalação.

## 8. FORÇA MAIOR

Nenhuma das partes (SUNGROW ou o Usuário final) será responsável por qualquer falha ou atraso no cumprimento de suas obrigações decorrentes de atos de força maior ou outra causa que esteja além do controle razoável de tal parte e não possa ter sido evitado pelo exercício de razoável prudência, incluindo, mas não limitado a desastres naturais (por exemplo, terremotos, inundações, deslizamentos de terra), explosões, incêndio, destruição de máquinas, equipamentos, fábricas e de qualquer tipo de instalação, interrupção prolongada do transporte, telecomunicação ou corrente elétrica ou outras circunstâncias com efeitos comparáveis (por exemplo, ataques terroristas, acidentes nucleares, guerra, guerra civil ou levante semelhante, greve geral, greves, lockout).

No caso de ocorrência de qualquer evento de força maior, a parte afetada deverá notificar a outra parte imediatamente, por escrito, da invocação desta seção, e as obrigações de cada uma das partes serão suspensas durante o período de duração do evento de força maior; ressalvado, entretanto, que a parte afetada pelo evento de força maior será obrigada a usar seus esforços comercialmente razoáveis para restaurar o desempenho tão logo quanto razoavelmente praticável, e desde que, se tal evento continuar por mais de trinta (30) dias no total em qualquer Período de seis (6) meses, a parte não afetada pelo evento de força maior terá o direito de rescindir este contrato de garantia a qualquer momento mediante notificação por escrito à outra parte, salvo se pactuado de outra forma entre as Partes em Contrato específico.

## 9. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO FINAL

Para receber os benefícios desta garantia, o Usuário final deve:

- 9.1. Aplicar e utilizar o produto corretamente de acordo com manual do produto;
- 9.2. Seguir o manual atualizado do produto;
- 9.3. Proteger o produto contra danos adicionais se for identificada uma falha pelo Cliente, notificada por meio do suporte técnico ou da plataforma iSolarCloud;
- 9.4. Fornecer à equipe de suporte da SUNGROW todas as informações solicitadas para avaliação de eventuais ocorrências e demais documentos necessários para o trâmite de atendimento;
- 9.5. O Usuário final deverá fornecer à equipe de Serviço da SUNGROW acesso ao local e quaisquer instruções especiais para acesso. A SUNGROW não terá qualquer responsabilidade caso não tenha acesso ao Local e o Usuário Final será cobrado por quaisquer custos incorridos pela SUNGROW no caso de ser necessária uma visita adicional, devido à falta de acesso anterior. É responsabilidade do Usuário final notificar a SUNGROW sobre quaisquer riscos no Local e garantir que o Local esteja livre de riscos ou obstruções e que todas as precauções de segurança sejam seguidas;

## 10. OUTRAS LIMITAÇÕES

As obrigações da SUNGROW sob esta Garantia estão expressamente condicionadas ao recebimento pela SUNGROW de todos os pagamentos devidos a ela (incluindo taxas de juros, se houver). Se a SUNGROW não receber o pagamento de qualquer quantia devida pelo Produto, de acordo com as condições contratuais sob as quais o Produto foi vendido, ou os pagamentos estipulados nos Itens 3, 6 e 11, a SUNGROW não terá nenhuma obrigação com esta Garantia. Ainda, durante esse período, o prazo desta Garantia continuará a correr e o término desta Garantia não será prorrogado após o pagamento de qualquer quantia vencida ou não paga.

## 11. CUSTOS NÃO RELACIONADOS À GARANTIA

O Usuário Final deverá ser cobrado e deverá pagar por todos os serviços não expressamente previstos pelos termos desta Garantia, incluindo, sem limitação, serviços locais envolvendo uma inspeção que determine que nenhuma manutenção corretiva é necessária. Quaisquer custos de substituição de equipamentos, instalação, materiais, despesas de frete, despesas de viagem ou mão-de-obra próprios ou de representantes da SUNGROW fora dos termos desta Garantia serão suportados pelo usuário final.

Referente ao frete de envio dos PRODUTOS para análise em laboratório, devem ser respeitadas as seguintes condições:

- No caso de inversores da linha residencial, até 20kW, a Sungrow disponibiliza **um código para envio do produto via Correios**, sendo de responsabilidade do cliente a entrega, e eventual retirada do produto, na agência mais próxima. Caso o cliente opte pelo envio do equipamento por sua transportadora de confiança, o reembolso do frete fica limitado ao valor de **R\$ 150,00 (Cento e cinquenta Reais)**.

- Para os inversores de potência entre 20kW e 60kW, o valor equivalente às despesas de transporte, **limitadas a R\$ 400,00 (quatrocentos Reais)**, será reembolsado ao Cliente mediante apresentação do comprovante das despesas incorridas.

- Para os inversores de potência acima de 75kW, o valor equivalente às despesas de transporte, **limitadas a R\$ 800,00 (oitocentos Reais)**, será reembolsado ao Cliente mediante apresentação do comprovante das despesas incorridas.

O reembolso em conta bancária ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a comprovação da despesa.

Caso ofertado, e o cliente aceite as condições de troca antecipada, deverão ser respeitadas as condições estabelecidas no documento assinado (**Formulário 2**).

A Garantia não contempla os custos de visita a campo que poderá ser contratada previamente através do suporte técnico SUNGROW com prazo mínimo de 3 (três) semanas de antecedência.

## 12. LIMITES DE RESPONSABILIDADE

Esta Garantia constitui o único e exclusivo recurso do Usuário final para reclamações contra SUNGROW em relação a Produtos defeituosos ou em não conformidade e substitui todas as outras garantias, condições ou representações da SUNGROW relativas aos produtos estabelecidos aqui, sejam orais ou escritos, explícita ou implícita, estatutária ou não, em contrato ou de qualquer outra forma, incluindo, sem restrições, quaisquer garantias de comercialidade ou de adequação a uma finalidade específica, e qualquer garantia, condição ou representação está excluída.

Em nenhuma hipótese qualquer reclamação, falha de qualquer Produto estabelecidas aqui, ou violação desta Garantia, torna a SUNGROW, suas afiliadas, subcontratadas ou fornecedores sujeitas ao Usuário final ou suas afiliadas por danos indiretos, consequentes lucros cessantes, perdas de receitas, qualquer equipamento associado, custo de capital, custo de equipamentos substitutos, instalações, serviços ou energia de substituição, custos de paradas, reclamações de clientes do usuário final por tais danos ou por qualquer outro incidente especial, consequencial ou incidental, danos punitivos ou exemplares.

A responsabilidade total da SUNGROW por todas e quaisquer pedidos de garantia e custos sob esta Garantia não excederá a quantia total de pagamentos recebidos pela SUNGROW pelo produto objeto de uma reclamação.

As limitações da Garantia mencionadas acima serão aplicáveis, salvo sejam contra as prescrições legais atualmente em execução em cada país, com relação à responsabilidade do produto. Se uma disposição deste Contrato for considerada nula, inválida e/ou ineficaz, as demais disposições não serão afetadas por esta condição. Qualquer lacuna que porventura surja em consequência desta invalidade e ineficácia deverá ser suprida respeitando o objetivo e finalidade do Contrato.

### 13. ACIONAMENTO DA GARANTIA

13.1. O cliente deve entrar em contato com o suporte SUNGROW através dos contatos informados no item 17, apresentar a nota fiscal de compra, com data de emissão dentro do prazo estipulado no item 4, bem como enviar os documentos e testes solicitados pela equipe para análise remota e, caso necessário, será solicitado o envio do equipamento para análise em laboratório;

13.1.1. Todo produto encaminhado para a assistência técnica deverá estar acompanhado da Nota Fiscal previamente aprovada pelo departamento fiscal da SUNGROW. As instruções para emissão desta nota serão encaminhadas através de canais oficiais de atendimento;

13.1.2. Todo o produto encaminhado para a assistência técnica deverá ser enviado com o frete pago pelo cliente, ou via Correios conforme código PAC disponibilizado pela SUNGROW, caso contrário, não será recebido. Após a realização da análise, se constatado defeito de fabricação o frete será reembolsado mediante condições dispostas no item 11;

13.1.3. Os produtos deverão estar completos, com todos os acessórios, devidamente embalados e condicionados, a fim de se evitar problemas no transporte, tais como: absorção de umidade, danos etc. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar a perda de garantia do produto, conforme item 6, Exclusões de Garantia;

13.1.4 A **entrega e coleta** de equipamentos pelo Suporte da SUNGROW deverão respeitar os seguintes horários: **Seg. à Qui. – 08:00h às 17:00h, Sex – 08:00h às 16:00h;**

13.2. Se considerada a perda de garantia por mau uso, descumprimento do manual, por qualquer das condições indicadas no item 7, Exclusões de Garantia, ou que o defeito reclamado não seja identificado durante a execução dos testes, os valores de análise e consumo de peças para reparo, serão cobrados do cliente. A liberação do equipamento só será efetivada após o pagamento dos valores devidos.

13.3. Em casos de análises em laboratório nos quais a garantia técnica não for aprovada, a coleta do equipamento será de responsabilidade do cliente e deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a liberação do produto pela Sungrow.

13.3.1 A Sungrow se reserva o direito de cobrar os custos de armazenamento dos equipamentos não coletados pelo Cliente a partir do prazo estipulado no item 12.3. correspondentes a **R\$ 100,00 (cem Reais)** por dia e por equipamento.

13.3.1 Equipamentos que não forem coletados pelo Cliente após 90 dias de notificação da SUNGROW serão descartados através de processo de reciclagem apropriado sem a necessidade de notificação adicional, configurando-se perdimento automático e irrevogável do material.

**14. CONTRATO DE GARANTIA**

As condições atuais do contrato de garantia são válidas na data de emissão correspondente e serão aplicáveis a todos os inversores e dispositivos periféricos da SUNGROW a partir de sua fabricação e para os produtos os quais a extensão de garantia tenha sido retirada, permanecendo válidos até dezembro do ano em vigor, ou até a próxima emissão de alteração para os contratos não assinados. A SUNGROW reserva o direito de fazer alterações e modificações, sem aviso prévio, em contratos não assinados, e ainda o direito de decidir se aceita novos contratos ou a renovação anual do contrato.

**15. PREÇOS**

Para serviços não cobertos por esta Garantia, uma equipe de serviços da SUNGROW irá analisar e propor um orçamento para o Usuário Final ou Instalador de acordo com local, tempo de deslocamento, dia da semana e demais condições específicas de cada caso.

**16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

O pagamento do contrato de serviço deve ser realizado dentro do período estipulado após a data de emissão da fatura pela SUNGROW.

**17. CONTATOS**

Telefone: 0800 677 6000

WhatsApp: 11 96308.6591 (Apenas mensagens)

e-mail: [latam.service@sungrowamericas.com](mailto:latam.service@sungrowamericas.com)

Site: <http://www.sungrowdobrasil.com/>

Horário de Atendimento: Seg. a Qui. – 8:30h às 17:00h, Sex. – 8:30h às 16:30h

**FORMULARIO 1 - CARTA DE REGISTRO DE GARANTIA SUNGROW**  
(SUNGROW CERTIFICATE LETTER ON WARRANTY)

INFORMAÇÕES DO CLIENTE (CUSTOMER INFORMATION)					
Nome completo: (Full Name)		Empresa: (Company)			
Endereço: (Address)				Nº: (Nº)	
Cidade: (City)		Estado: (State):			
CEP: (ZIP Code)		Celular: (Mobile):			
Telefone fixo: (Phone)		e-mail: (e-mail)			
INFORMAÇÕES DA INSTALAÇÃO DO(S) PRODUTO(S) (SITE OF PRODUCT)					
Endereço: (Address)				Nº: (Nº)	
Cidade: (City)		Estado: (State)			
CEP: (ZIP Code)					
Data de entrega: (Delivery Date)		Data de instalação: (Installation Date)			
PRAZO DE GARANTIA (WARRANTY INFORMATION)					
<b>INVERSOR CENTRAL:</b> (CENTRAL INVERTER)		10 anos (10 years)		15 anos (15 years)	
		20 anos (20 years)		25 anos (25 years)	
<b>INVERSOR TRIFÁSICO:</b> (STRING INVERTER)		10 anos (10 years)		15 anos (15 years)	
		20 anos (20 years)		25 anos (25 years)	
LISTA DE PRODUTOS					
Nº	Modelo (Inverter Type)	Nº de Série (SN)	Nº	Modelo (Inverter Type)	Nº de Série (SN)
01			09		
02			10		
03			11		
04			12		
05			13		
06			14		
07			15		
08			16		
PARA SER PREENCHIDO PELA SUNGROW (TO BE COMPLETED BY SUNGROW)					
Início da garantia em: (Warranty Start date):		Fim da Garantia em: (Warranty Termination date)			
Início garantia estendida: (Extended Warranty Start date)		Fim garantia estendida: (Extended warranty Termination date)			
Referência Sungrow: (Sungrow's reference)					
Assinatura de aceite: (Signature of Acceptance)		Data: (Date)			

## FORMULÁRIO 2 - TERMO DE COMPROMISSO PARA TROCA ANTECIPADA

Inversores com potência entre 2kW e 110kW.

1. A troca antecipada dos produtos SUNGROW é um serviço opcional de atendimento para casos cobertos pela garantia do fabricante na qual a SUNGROW envia antecipadamente um equipamento substituto antes de ser realizada a verificação no Centro de Reparos de um equipamento eventualmente defeituoso. Via de regra, um problema de mau funcionamento e suas causas somente pode ser identificado ou confirmado após testes adequados em ambiente controlado.

2. Após a entrega do equipamento substituto em perfeito funcionamento, o Cliente se **compromete** a devolver o equipamento defeituoso no prazo de até **10 dias úteis**, embalado corretamente.

3. Para inversores defeituosos com potência de até 20kW, a SUNGROW enviará um código PAC, e a postagem deve ser realizada em qualquer agência dos CORREIOS que seja mais conveniente, sob responsabilidade do Cliente e custo da Sungrow. Para inversores acima de 20kW, **o frete de envio do inversor danificado é de responsabilidade do Cliente.**

**Para que seja efetivado o processo de Troca Antecipada, o cliente deve estar de acordo com os seguintes pontos:**

4. Caso não ocorra a devolução do equipamento defeituoso no prazo determinado, o Cliente se compromete com o pagamento integral do inversor anteriormente enviado como troca antecipada, incluindo-se os custos de transporte correspondentes.

5. Devem ser utilizados os mesmos acessórios do equipamento defeituoso para a instalação do inversor enviado em antecipação. **Para isso, mantenha os acessórios no local da instalação, enviando somente o inversor para troca.**

6. Caso o equipamento defeituoso não esteja em bom estado de conservação, com riscos aparentes, resíduos de construção, marcas de desgaste ou similares, a SUNGROW cobrará o valor de R\$ 100,00 referente a pintura de cada uma das tampas.

7. Caso o equipamento defeituoso não apresente defeito em laboratório ou tenha sido danificado por qualquer situação prevista no item 7 do termo de garantia padrão, o Cliente se compromete com o pagamento dos custos de análise (R\$ 300,00 por hora de análise), reparo ou com o ressarcimento integral do equipamento substituto, quando não houver possibilidade de reparo devido a extensão dos danos, incluindo-se o ressarcimento dos custos de transporte correspondentes.

8. Em caso de pagamento referente ao inversor substituto, a SUNGROW procederá à emissão de uma Nota Fiscal de Venda, que substituirá a Nota Fiscal emitida inicialmente. Para a cobrança de custos relativos à análise ou reparo do equipamento defeituoso, será gerada uma Nota Fiscal de Serviço. Em ambas as situações, será emitido um boleto bancário com prazo de pagamento estabelecido em 30 (trinta) dias corridos.

MODELO DO INVERSOR:	
NÚMERO DE SÉRIE DO INVERSOR DANIFICADO:	
DISTRIBUIDOR:	
CLIENTE: (Indicar a Razão Social da Empresa ou Nome do Cliente para Pessoa Física)	
CNPJ: (Em caso de Pessoa Física, informar o CPF)	
NOME DO RESPONSÁVEL LEGAL: (Em caso de Pessoa Jurídica, informar o nome do Responsável Legal)	
ASSINATURA E ACEITE: (Assinatura do Responsável Legal, em caso de Pessoa Jurídica ou assinatura do Cliente em caso de Pessoa Física)	
DATA:	

## ENDEREÇO PARA ENVIO DO INVERSOR

**ATENÇÃO:** A entrega **não poderá** ser realizada em um Estado diferente do CNPJ acima informado.

A SUNGROW **não realiza** entrega em zonas rurais, sendo de obrigação do cliente coletar na agência dos Correios mais próxima.

A SUNGROW **não se responsabiliza** caso o cliente não receba o produto enviado ou não realize a coleta solicitada pela transportadora / Correios.

RUA / AVENIDA:			
NÚMERO:		BAIRRO:	
CEP:		COMPLEMENTO:	
NOME DO RECEBEDOR:		TELEFONE:	