

## **Termos de Garantia Deye Inversores On-grid**

Ningbo Deye Inverter Technology (referido nestes termos como “DEYE”) fornece até 10 anos de garantia para os produtos selecionados.

### **Termos de Serviço Padrão dos Dispositivos:**

- Dispositivo aplicável: Inversores Fotovoltaicos de String, acessórios, coletores de dados, e Sistema de monitoramento etc;
- Estes Termos e Condições de Garantia são válidos apenas para dispositivos originalmente obtidos com Nota Fiscal Eletrônica de Compra (Nfe) no mercado Brasileiro, exceto quando houver termos de garantia e condições especialmente estipulados entre a Deye e o comprador direto;
- A Deye fornecerá manuais de operação e manutenção detalhados para cada dispositivo adquirido;
- O cliente deve guardar a nota de compra, a qual deve ser apresentada como base de garantia para manutenção.

### **Política de Garantia de Qualidade Padrão (5 + 5 anos)**

- Para definição do período de Garantia Padrão, a Deye fornecerá a garantia padrão no período de 60 meses (5 anos), quando a Garantia Padrão expira, a Garantia de Peças terá efeito automaticamente. Durante o Período de Garantia de Peças, a Deye arca com os custos das substituições somente de partes e peças,
- Os custos de envio do produto para a assistência técnica e de retorno ao endereço do consumidor (frete), assim como eventuais custos tributários e taxas de serviço aplicáveis no local, serão de responsabilidade exclusiva do consumidor;
- Se o equipamento apresentar defeito ou ficar inoperante devido a defeitos de fabricação ou material sob operação normal como especificado nas instruções do equipamento dentro do período de garantia, o requerente deve reportar os equipamentos defeituosos com um breve relatório com a explanação sobre o erro de acordo com o formulário de reclamação padrão exigido pela Deye, ou informação suficiente para ajudar a equipe de serviço da Deye a completar o formulário de reclamação para os centros de serviço locais da Deye via telefone/fax/e-mail, que pode ser encontrado no site da Deye, [www.deyeinversores.com.br](http://www.deyeinversores.com.br) O formulário de reclamação também pode ser baixado no site para processar o requerimento de garantia;

- Todos os acessórios como Dispositivos de Comunicação, Loggers Wifi, Medidores inteligentes, conectores e outros acessórios têm uma garantia padrão de 30 meses (2,5 anos).

De acordo com os termos de garantia da Deye, no caso de dispositivo danificado ou com falha, o cliente deve providenciar as seguintes informações e documentos (esta informação auxiliará a equipe de serviço de pós-venda a lidar com os problemas do dispositivo):

1. Modelo e número de série do dispositivo
2. Informações de configuração do sistema (número de componentes, modo de serialização, nível de tensão da rede etc.), incluindo o projeto e fotos e da instalação.
3. Informações sobre erros (códigos de erro e outros fenômenos de erro) e outras informações descritivas de erros;
4. Informações de erros anteriores (se houver, por favor, providenciar)
5. Quando um dispositivo falhar dentro do período de garantia padrão ou garantia estendida da Deye, as seguintes soluções serão fornecidas de acordo com a situação em questão:

1. Retornar o dispositivo à Deye para reparo;
2. Consertado no local pela Deye ou por terceiros autorizados;
3. Substituição do dispositivo (para dispositivos descontinuados, a Deye pode providenciar um dispositivo correspondente para substituição)

★Se o dispositivo for substituído dentro do período de garantia, o restante deste período será automaticamente transferido para a unidade de substituição. Desta forma, o cliente não receberá um novo certificado de garantia. Se o período restante de garantia for menor que um ano (1 ano) após a substituição, ele será estendido para uma garantia completa de um ano (1 ano). Se o dispositivo ou suas partes precisarem ser enviados de volta, eles deverão ser empacotados na forma original ou da mesma forma.

## **Anulação da Garantia**

Problemas causados por pelo menos uma das seguintes circunstâncias não serão cobertos pelos termos de garantia da Deye:

1. Produto sem Nfe ou Número de Série.
2. Falha ou dano causado por modificação no produto, substituição de partes ou tentativa de reparo por você mesmo.

3. Validade expirada do período de garantia.
4. Falha ou dano não causado pela instalação, erro de operação, reparo, modificação, desmontagem, manuseio ou acesso a tensão inadequada;
5. Tudo além dos padrões obrigatórios nacionais ou industriais relevantes especificados no escopo de instalação e uso, e não de acordo com o manual do dispositivo da Deye e requisitos relacionados às operações de instalação e de manutenção, ou falhas causadas pelo ambiente de trabalho ou instalação inadequada, armazenamento, e uso ou dano que excede os Limites dos Datasheets da Deye;
6. Os efeitos de outros objetos e eventos de força maior, incluindo inundações, relâmpagos, sobretensão da rede, mau tempo, incêndio etc;
7. Danos causados pelo transporte, incluindo arranhões e abrasão na carcaça causados pelo movimento do dispositivo empacotado durante o transporte;
8. Produto com selo de garantia interno rompido;
9. Uso incorreto ou inapropriado;
10. Ventilação insuficiente do dispositivo;
11. Falta do Relatório do Projeto da Instalação e de fotos para o processo de garantia.

### **Demais Instruções Importantes**

- Os termos e condições mencionados acima suprem todas as responsabilidades da empresa para o dispositivo vendido pela Deye e suplanta todas as outras garantias, expressas e implícitas, ou outras responsabilidades. Sem confirmação escrita ou a menos que especificamente requisitado de outra forma pela lei aplicável, a Deye não assumirá nenhuma responsabilidade além dos mencionados neste termo.
- Além da garantia fornecida pela Deye, as partes que fazem o pedido possuem requerimentos de garantia previstos pela lei que não são adversamente afetados pela garantia do fabricante nem pelas garantias estendidas. As garantias não cobrem nenhum requerimento que vai além dos direitos especificados nos Termos de Garantia Padrão ou nas Garantias Estendidas, a menos que as provisões obrigatórias previstas pela lei assumam a responsabilidade no lugar da Deye.
- Após expiração do período de garantia grátis, ambas as partes podem entrar em acordos de serviço separados sobre os serviços de reparo do dispositivo em questão.
- Se qualquer termo mencionado neste documento for considerado ilegal sob a lei aplicada, a Deye cumprirá com a lei e a validade dos termos restantes não serão afetados.