

Termos e diretrizes de garantia dos produtos fornecidos pela Alumifix Solar

1) Tempo de duração da garantia

Este termo aplica-se aos geradores fotovoltaicos, seus componentes e demais produtos adquiridos na Alumifix Solar.

A partir da data de emissão da nota fiscal, a garantia de todos os produtos componentes do kit gerador, **contra defeitos de fabricação**, é válida na Alumifix Solar pelo tempo indicado a seguir:

- 30 anos: estrutura e elementos de fixação;
- 12 anos: módulos fotovoltaicos;
- 12 anos: microinversores Deye;
- 10 anos: inversores string e inversores híbridos Deye;
- 10 anos: microinversores Hoymiles.
- 2 anos: baterias de lítio Meritsun;
- 1 ano: string boxes;
- 1 ano: controladores de carga e inversores Epever;
- 1 ano: demais produtos.

A garantia dos produtos Deye pode ser tratada diretamente com o suporte técnico da Deye do Brasil, em qualquer uma de suas sedes autorizadas. O contato direto com a Deye pode ser realizado pelos telefones a seguir:

- Contato Deye – SP: (11) 2500-0681
- Contato Deye – RJ: (21) 3827-5503

2) Responsabilidades

A Alumifix Solar **não tem qualquer responsabilidade** sobre análise da rede de conexão do local, projetos, compatibilidade de equipamentos e projetos, critérios de projeto, acordos entre terceiros, instalação/desinstalação dos componentes do sistema, adequações em sistemas, normativas de concessionárias, trâmites junto a concessionárias ou quaisquer outras etapas de implementação do sistema fotovoltaico ou etapas posteriores.

A responsabilidade da Alumifix Solar **limita-se apenas ao material por ela fornecido**.

A Alumifix Solar não tem responsabilidade sobre lucros cessantes decorrentes de defeitos nos equipamentos, danos indiretos, danos consequentes e sofridos por terceiros, e **não realizará nenhum ressarcimento** durante o tempo em que o sistema fotovoltaico não

produzir energia. Ademais, a Alumifix Solar também não realiza ressarcimentos por custo de instalação/desinstalação de equipamentos que demandem tais serviços para reposição de componentes do gerador fotovoltaico.

Somente estão cobertos pela garantia defeitos de fabricação dos equipamentos. Danos decorrentes de surtos na rede elétrica ou de quaisquer outras origens, raios ou outros fenômenos naturais **não estão cobertos pela garantia**, bem como problemas na rede elétrica dos clientes, que podem incompatibilizar o funcionamento do sistema. Recomenda-se critério na análise do local de instalação, pois **não são aceitas devoluções de produtos instalados em nenhuma hipótese.**

A Alumifix Solar não é responsável por realizar visitas técnicas, averiguações locais ou realização de testes *in loco*. Estes testes devem ser realizados por profissional qualificado dotado de todas as exigências normativas, mediante procedimento que atendem às exigências normativas, e utilizando todos os equipamentos de proteção individual (EPI) exigidos.

A Alumifix Solar **não realiza verificação de performance de sistemas e nem realiza acompanhamento de plantas de monitoramento**, visto que estas são responsabilidades do projetista, ou seja, da empresa integradora. Somente são analisados os materiais fornecidos mediante monitoramento remoto ou testes específicos direcionados pelo Suporte Técnico, e **somente após solicitação de empresa capacitada, dotada da Nota Fiscal de Compra** fornecida pela Alumifix do gerador em questão.

3) Validação da garantia

Para validar o pleito de garantia dos produtos fornecidos pela Alumifix Solar, é necessário apresentar uma Nota Fiscal de compra válida **fornecida pela Alumifix.**

Guarde sua nota fiscal durante todo o período de garantia. Ela é a prova da aquisição dos produtos junto à Alumifix Solar.

A nota fiscal pode também ser requisitada por demais responsáveis pela garantia, como a Deye, caso decida-se seguir com o procedimento direto da marca.

4) Invalidação da garantia

A garantia das estruturas é invalidada quando a instalação dos produtos estiver em desacordo com as recomendações de uso do catálogo ou caso o produto sofra danos provocados por acidente, manuseio indevido, queda, pancada, mau uso ou se por qualquer razão o alumínio entrar em contato com massa de cimento não-curada.

Danos decorrentes de impactos em módulos solares ou quaisquer danos à sua estrutura física não são cobertos por garantia, por não se tratar de defeitos de fabricação.

Não se deve tentar reparar quaisquer componentes do sistema fotovoltaico fornecido. Caso o invólucro de quaisquer componentes fornecidos esteja violado, a garantia será invalidada.

A garantia dos produtos adquiridos na Alumifix Solar só é válida mediante instalação em conformidade com as normas técnicas vigentes (NBR 5410, NBR 5419, NBR 16690, NBR 16149, NBR 16274, normas técnicas das concessionárias locais e outras normas aplicáveis).

A falha em instalar quaisquer partes do sistema em conformidade com as recomendações dos manuais e normas técnicas vigentes invalida completamente a garantia dos produtos do sistema fotovoltaico fornecidos pela Alumifix Solar.

Ademais, problemas com a montagem (má-realização de conexões, conexões indevidas, instalação em desconformidade com as exigências dos manuais, ultrapassagem de limites suportáveis pelos equipamentos etc.) ou manuseio do material são problemas de projeto ou do serviço de instalação, e não dos equipamentos. Desta forma, **não são cobertos pela garantia**. Danos decorrentes de fenômenos naturais e vandalismo também não estão cobertos.

Em caso de dúvidas, o suporte técnico deverá ser consultado.

5) O processo de garantia

A pessoa física que fará a intermediação do processo de garantia com a Alumifix Solar é denominada **solicitante**. O solicitante é responsável por toda a intermediação do processo, e toda e qualquer comunicação referente ao processo será feita ao solicitante, jamais a um terceiro.

O componente cuja análise de garantia está sendo efetuado é denominado **equipamento**.

Em resumo, o processo de suporte (e conseqüente garantia) e seus prazos se dá de acordo com a tabela a seguir:

PROCESSO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1- Constatação do problema	Solicitante	Indeterminado
2- Comunicação ao Suporte Técnico	Solicitante	Indeterminado
3- Análise remota pelo Suporte Técnico*	Alumifix Solar	Indeterminado**

4- Preenchimento do formulário da OS***	Solicitante	Indeterminado
5- Envio de componente de reposição da garantia	Alumifix Solar	30 dias
6- Envio do equipamento defeituoso	Solicitante	Definido pela Alumifix Solar
7- Constatação da solução do problema	Solicitante	3 dias após instalação do equipamento****

*Caso seja solucionado remotamente, encerra-se o procedimento de suporte. Caso o problema em questão ou outro problema torne a ocorrer, um novo processo se inicia.

**A depender do problema em questão, o prazo pode ser maior ou menor. Também pode variar a depender de visitas técnicas do solicitante ao local de instalação, tentativas de solução etc.

***A partir da data do recebimento do formulário preenchido, começa a correr o prazo para envio de novo componente.

****Tanto a constatação como a não-constatação da solução do problema encerram o procedimento de garantia e da OC correspondente.

Em caso de falha de um dispositivo componente do sistema fotovoltaico adquirido na Alumifix Solar, o suporte técnico da Alumifix Solar deverá ser informado (processos 1 e 2).

Deverão ser fornecidos ao suporte técnico pelo solicitante:

- Nota fiscal do produto*;
- Informações sobre a falha:
 - descrição detalhada da falha ocorrida, apoiada por fotos e medições realizadas localmente por profissional qualificado.

*Na falta de apresentação de uma Nota Fiscal válida do produto, o suporte técnico não realiza o atendimento ao cliente.

O suporte técnico poderá solicitar mais informações, a depender da situação a ser analisada. Irá então analisar se todas as exigências de instalação foram atendidas para prosseguir com o processo de garantia (processo 3).

Em caso de quaisquer equipamentos estarem em desconformidade com quaisquer exigências normativas de instalação ou recomendações do manual ou do suporte técnico da Alumifix Solar, a garantia será invalidada.

Também não estão cobertos pela garantia danos decorrentes de fenômenos naturais, como descargas atmosféricas ou surtos na rede, ou danos decorrentes do transporte dos equipamentos. Se identificados como causadores do defeito, a garantia será indeferida.

Caso a análise do processo 3 apresente um resultado inconclusivo, a Alumifix Solar pode solicitar que o equipamento seja enviado para análise técnica antes que seja efetuada qualquer outra etapa do procedimento de garantia. Este frete será custeado pelo solicitante. Após o recebimento do equipamento, a Alumifix Solar tem o prazo de até **30 dias** para realizar a análise técnica do equipamento enviado, prazo este iniciado a partir da chegada do equipamento na sede da Alumifix Solar. Caso a garantia seja deferida, o frete de retorno do equipamento será custeado pela Alumifix Solar. Caso o equipamento seja enviado, analisado e a garantia não seja deferida, o frete de retorno do equipamento deverá ser novamente custeado pelo solicitante. Reitera-se que a Alumifix Solar não se responsabiliza por atrasos no transporte dos equipamentos ou danos decorrentes do transporte.

O solicitante receberá um número de Ordem de Serviço (OS) que identifica o processo de garantia solicitado (processo 4), e deve guardá-lo para auxiliar na identificação do processo de garantia para qualquer consulta desejada acerca do processo.

Deferida a garantia, o equipamento defeituoso será substituído, **sem extensão do período de garantia original**, por um produto novo **ou por um produto reparado em plenas condições de uso**. Caso não seja possível substituir o produto por outro igual, será acordada com o solicitante a substituição por um produto equivalente (processo 5).

Conforme visto na tabela, após o recebimento da OS pela Alumifix Solar, o prazo de 30 dias para envio do equipamento de reposição se inicia. Não está considerado dentro desses 30 dias o tempo de transporte do equipamento e, conforme visto no item 2, não há ressarcimento de quaisquer lucros cessantes e/ou custos de instalação/desinstalação do equipamento — ou quaisquer outros custos — durante todo o procedimento de garantia.

O equipamento defeituoso **deve ser devolvido à Alumifix Solar** (processo 6) Esta devolução ocorrerá, a princípio, por coleta pela Alumifix Solar; porém pode ser realizada de outra forma de comum acordo entre solicitante e Alumifix Solar. O equipamento deve ser embalado apropriadamente e disponibilizado para coleta. Caso o equipamento não seja apropriadamente disponibilizado para devolução no prazo estabelecido pela Alumifix Solar, **o solicitante torna-se passível de cobrança integral do equipamento pelo valor adquirido à época da compra**, independente do dano apresentado.

O problema deve ser constatado como solucionado (ou não) por parte do solicitante (processo 7), para finalização do processo de garantia ou continuação do atendimento. A não-comunicação após 3 dias da instalação do equipamento reposto encerra o procedimento de garantia e, conseqüentemente, encerra os prazos de ambas as partes (exceto pelo processo 6, que trata da devolução do equipamento).

Conforme visto no item 1, **equipamentos da marca Deye podem seguir com o processo de garantia próprio da marca.** Neste caso, a Alumifix Solar não realiza o acompanhamento da garantia e **não tem qualquer responsabilidade** sobre o processo. **Em caso de troca ou reparo de equipamento realizado pela Deye ou qualquer outra parte, a Alumifix Solar não tem mais nenhuma responsabilidade sobre a garantia do equipamento,** e a partir de então a garantia deve ser tratada com a parte que efetuou a troca ou reparo.

6) Disposições finais

Caso haja dúvidas quanto à instalação, operação, manuseio, configuração etc. dos equipamentos fornecidos pela Alumifix Solar, **o suporte técnico deverá ser consultado.**

A Alumifix Solar não se responsabiliza por erros de projeto e incompatibilidade entre equipamentos. Estas são responsabilidades do projetista. Cabe ao projetista a análise da composição dos elementos do kit gerador, a compatibilidade entre esses elementos e a compatibilidade com o projeto desenvolvido.

A Alumifix Solar não se responsabiliza por compatibilização de equipamentos e projetos por normas locais de concessionárias. Todas essas normas devem ser de conhecimento do responsável técnico pelo projeto, que deve estar ciente das particularidades e possíveis impedimentos para utilização de determinados equipamentos.

Equipamentos instalados não são elegíveis para devolução.

Por fim, a Alumifix Solar é somente fornecedora de materiais, e sua responsabilidade se limite aos materiais por ela fornecidos.

7) Contatos Alumifix Solar

As solicitações à Alumifix Solar devem ser encaminhadas a seus canais de atendimento correspondentes:

WhatsApp — suporte técnico

- (41) 996 470 332
- (41) 995 788 197

E-mail — suporte técnico

- suporte@alumifixsolar.com.br
- consultoria@alumifixsolar.com.br

Whatsapp — supervisão comercial WhatsApp — faturamento e logística

- (41) 999 340 221
- (41) 995 974 398

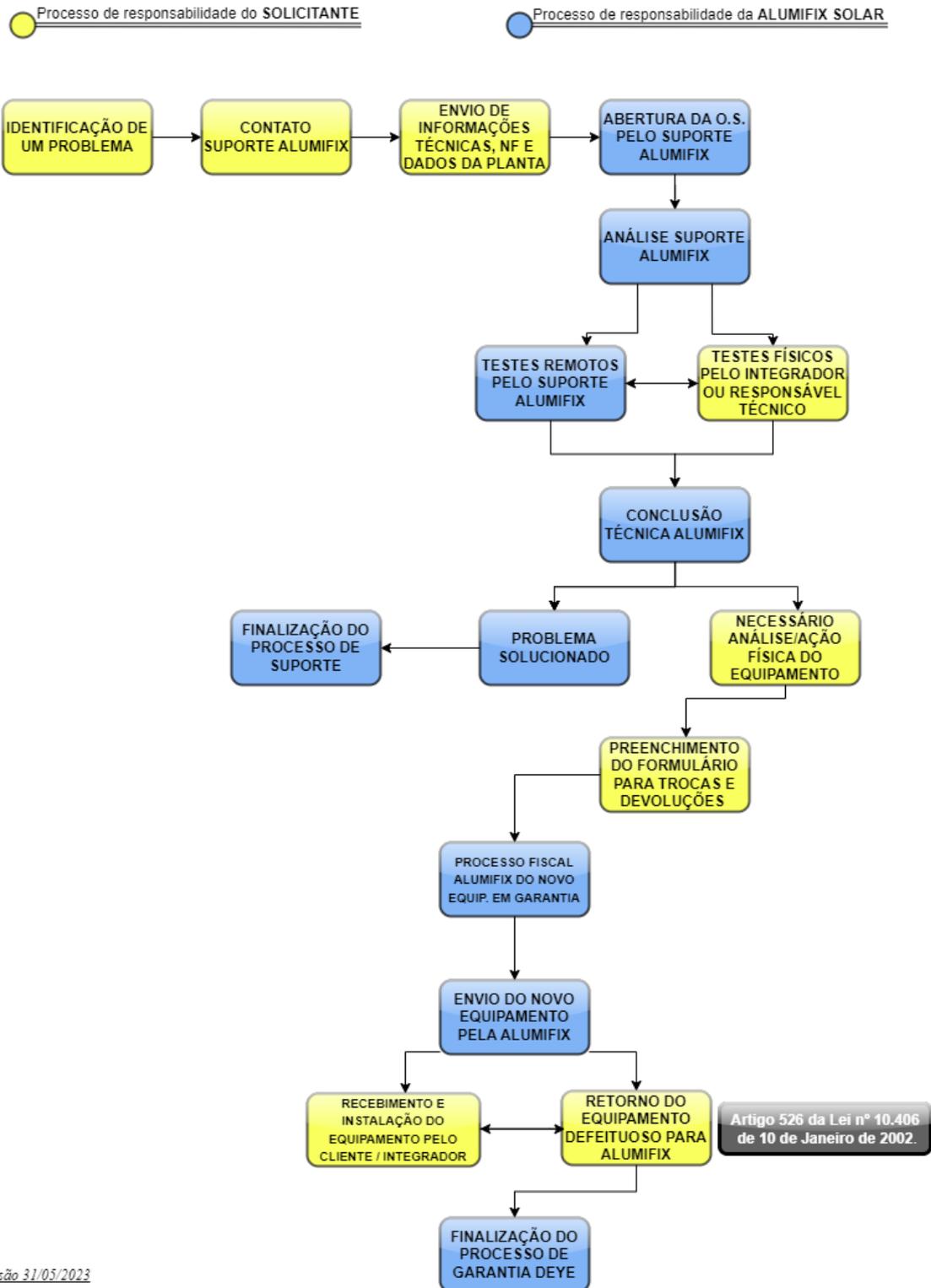
E-mail — supervisão comercial E-mail — faturamento e logística

- svendas@alumifixsolar.com.br
- faturamento02@alumifixsolar.com.br

Informações também disponíveis em nosso site e plataforma:

- www.alumifixsolar.com.br/suporte-tecnico
- plataforma.alumifixsolar.com.br

Anexo 1 - Fluxograma Processo de Garantia Equipamentos Deye pela Alumifix Solar



Revisão 31/05/2023