

Termos e condições de garantia da Hoymiles

- Administrado pela Hoymiles Power Electronics Inc.

Esta política rege o Programa de Trocas para Microinversores da Hoymiles (Modelo: séries MI/HM/HMT) e unidades de transferência de dados (os "DTUs") cobertos pela garantia da Hoymiles (o "Programa de Trocas"). As partes que desejam participar do Programa de Trocas devem respeitar os procedimentos e requisitos estabelecidos nesta política. A Hoymiles pode, a seu critério exclusivo, rejeitar a troca de qualquer inversor não devolvido conforme esta política.

1. Reclamações de garantia

Período de garantia padrão para microinversores: 144 meses

Para DTUs: 24 meses (o produto é enviado da Hoymiles antes de 31 de dezembro de 2021)

36 meses (o produto é enviado da Hoymiles após 1º de janeiro de 2022)

OBSERVAÇÃO: ESTA POLÍTICA DE GARANTIA ESTÁ LIMITADA SOMENTE ÀS SÉRIES DE DTUs E MICROINVERSORES DA HOYMILES.

SE PEÇAS AUXILIARES OU DISPOSITIVOS COMPLEMENTARES FOREM FORNECIDOS PELA HOYMILES COM UM DE SEUS MICROINVERSORES, CONSULTE O TERMOS DE GARANTIA FORNECIDOS PELO DEVIDO FABRICANTE.

O período de garantia efetivo começa a partir de (1) 4 meses após a data em que os produtos são enviados da Hoymiles, (2) a instalação do produto.

Um período de garantia estendida, que cobre 156 meses adicionais para microinversores, está disponível para compras no prazo de 36 meses a partir da data de comissionamento. (Ver seção 9 para informações relativas à garantia estendida).

Os serviços de troca se aplicam somente aos inversores dentro do período de garantia ou garantia estendida.

- A garantia se aplica ao comprador do produto original da Hoymiles e só é transferível se o produto permanecer instalado no local de uso original. Esta política de garantia somente se aplica aos inversores instalados por um profissional devidamente qualificado. A política de garantia será considerada inválida quando os inversores são vendidos de segunda mão por meio de canais de vendas não licenciados. Para transferir a propriedade da garantia, envie um e-mail de autorização que especifique o nome de usuário e a senha do proprietário anterior para service@hoymiles.com.

Observação:

se você for um usuário final privado, entre em contato com seu instalador da primeira instância em caso de problemas com a garantia. A Hoymiles trabalhará diretamente com o instalador para substituir um inversor com defeito se considerá-lo elegível conforme os termos do Programa de Trocas. A política de garantia descrita neste documento representa uma garantia de substituição do produto e não cobre os custos de instalação e comissionamento. Se a empresa de instalação original tiver encerrado suas atividades, entre em contato com um instalador devidamente qualificado para organizar uma inspeção no local.

2. Limitação de responsabilidade

Mediante as condições estabelecidas abaixo, a Hoymiles garante que os produtos corresponderão significativamente às suas especificações no momento da entrega e que estarão livres de defeitos materiais.

No caso de danos relacionados aos motivos listados abaixo, nenhuma reclamação de garantia será reconhecida ou aceita.

Reclamações relacionadas a defeitos causados pelos fatores a seguir não são cobertas pelas obrigações de garantia da Hoymiles:

- a. Força maior (danos de temporal, raio, sobretensão, incêndio, tempestade e inundação; causas sociais como guerra, tumulto, intervenção governamental, greve, embargo, condição de mercado etc.)
- b. Uso impróprio ou fora da conformidade
- c. Instalação, comissionamento, inicialização ou operação inadequados (contrário à orientação detalhada no manual de instalação fornecido com cada produto)
- d. Ventilação e circulação inadequadas, resultando na redução do resfriamento e do fluxo de ar natural
- e. Instalação em um ambiente corrosivo
- f. Danos durante o transporte
- g. Tentativas de reparo não autorizadas
- h. Remoção e reinstalação não autorizadas
- i. Desgaste de aparência normal, incluindo descolorações e ranhuras
- j. Defeitos que não afetem a geração de energia após dois anos da data de garantia efetiva, incluindo falha no indicador de LED
- k. Dano causado por defeitos e outros componentes no sistema de energia solar

Além disso, se as marcas de identificação originais (incluindo marca registrada e número de série) do produto foram alteradas, removidas ou possuem falhas, a garantia limitada não cobre custos relacionados à remoção, instalação ou resolução de problemas dos sistemas elétricos do cliente. E a garantia limitada não se estende além do custo original dos produtos da Hoymiles.

Esta garantia não se estende às peças, materiais ou equipamentos não fabricados pela Hoymiles, e o cliente somente terá direito ao benefício de qualquer garantia se este tiver sido concedido pelo fabricante à Hoymiles.

Esta garantia não cobre defeitos superficiais ou estéticos, marcas ou ranhuras, que não afetem o funcionamento adequado do produto.

Reclamações do comprador que ultrapassem os termos de garantia estabelecidos aqui não são cobertas pela garantia, na medida em que a Hoymiles não está sujeita à responsabilidade legal. Em tais casos, entre em contato com a empresa que vendeu o produto. Reclamações finais, em conformidade com a legislação relacionada à responsabilidade do produto, não são afetadas.

A Hoymiles não será responsável sob esta garantia (ou qualquer outra garantia ou condição de garantia) se o preço total dos produtos não tiver sido pago até o vencimento do pagamento.

Se todo o dispositivo for substituído conforme a garantia, e o restante do período de garantia for maior do que (\geq) 90 dias (a partir da data em que a Hoymiles recebeu a reclamação), o restante do período de garantia será transferido ao produto substituído. Se o restante do período de garantia for menor do que ($<$) 90 dias, o produto substituído será coberto por uma contagem de garantia de 90 dias a partir da data que a Hoymiles enviar o inversor reparado/substituído. Se os componentes do produto forem substituídos ou reparados sob esta garantia, os componentes usados serão cobertos pelo restante do período de garantia do produto reparado.

3. Reparo do produto no local

Se a Hoymiles decidir reparar o dispositivo com defeito no local (reparo realizado pela Hoymiles ou por um engenheiro técnico autorizado pela Hoymiles), ela arcará com os custos de materiais e mão de obra para reparar o produto, além dos custos de remoção e recolocação da peça ou do dispositivo substituído. Os custos que a Hoymiles não arcará incluem, entre outros, transporte, inspeções, taxas alfandegárias, custos para acessar com segurança dispositivos instalados em telhados inclinados ou equipamentos de elevação, custos de viagem ou acomodação, custos dos próprios funcionários do cliente e custos de quaisquer terceiros não autorizados pela Hoymiles.

4. Serviço de troca

Qualquer inversor elegível para troca dentro do período de garantia será substituído por um inversor novo ou restaurado, sujeito à adesão aos termos e condições detalhados neste documento.

Dados do inversor, incluindo:

1. Modelo do produto
2. Número de série do produto
3. Código da falha
4. Comentário sobre a falha

A documentação inclui:

1. Cópia da fatura original da compra
2. Informações detalhadas sobre todo o sistema (por exemplo, esquema do sistema)
3. Documentação de trocas/reclamações anteriores (se aplicável)
4. RMA (o modelo da autorização de devolução de mercadoria será fornecido pela Central de Serviços Técnicos da Hoymiles)

A Hoymiles se reserva o direito de recusar solicitações de troca quando não forem fornecidas as informações adequadas.

Para solicitar a substituição de um inversor, você precisa entrar em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles.

E-mail: service@hoymiles.com

5. Responsabilidade da Hoymiles

Após o recebimento das informações necessárias listadas na Seção 4, e após tentativas de corrigir o problema com a assistência ao cliente, a Hoymiles atribuirá um número de caso exclusivo ao cliente. Esse número deverá ser usado como referência em todas as comunicações relacionadas à troca. A Hoymiles enviará um inversor substituto dentro de 3 dias úteis para o local especificado pelo cliente ou instalador. Após o recebimento do inversor substituto, o cliente deve devolver o inversor supostamente defeituoso no mesmo material da embalagem do inversor substituto (caso solicitado pela Hoymiles). A Hoymiles fornecerá todos os rótulos, documentação e detalhes de frete para a devolução do inversor supostamente defeituoso. A Hoymiles se reserva o direito de recolher todos os inversores supostamente defeituosos, se necessário. Um instalador qualificado deve estar presente para a troca e o recomissionamento do inversor.

6. Responsabilidade do instalador

No caso de falha ou defeito do equipamento, é responsabilidade do instalador trabalhar diretamente com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles para limitar a devolução de equipamentos sem falhas. A Central de Serviços Técnicos da Hoymiles trabalhará com o instalador para retificar a falha ou a mensagem de falha através de suporte por telefone ou links diretos no computador.

Observação: Para ser elegível a uma unidade substituta, primeiro o instalador deve entrar em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles e atender às responsabilidades do instalador conforme a Seção 4 deste documento.

Durante a inspeção da Hoymiles, se o inversor supostamente defeituoso não for considerado elegível pela Hoymiles para troca conforme esta política, o instalador deverá fornecer a comprovação de uma garantia válida do produto, um recibo emitido corretamente e um número de caso válido para o inversor (conforme fornecido pela Central de Serviços Técnicos da Hoymiles). Em todos os casos, o instalador deve enviar os itens necessários a um depósito local da Hoymiles ou ao depósito de um distribuidor local.

7. Taxa de inspeção para inversores não defeituosos

Se um inversor supostamente com defeito for devolvido para a Hoymiles de acordo com esta Política e, segundo a Hoymiles, encontra-se livre de defeitos que o tornariam elegível para substituição conforme esta política, ou devido à responsabilidade limitada conforme declarado na Seção 2, a Hoymiles se reserva o direito de aplicar uma taxa de inspeção fixa de US\$ 100 (fora da Europa) e € 100 (Europa) por unidade, além dos custos de embalagem e envio.

8. Procedimento de substituição de inversor

Toda a documentação relevante, conforme mostrado na Seção 4, deve ser fornecida para a Hoymiles. Esse procedimento deve ser seguido para que uma reclamação de garantia seja aplicável conforme este Programa de Trocas.

- a) O instalador deve entrar em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles e fornecer as informações necessárias conforme explicado na Seção 4. Conforme descrito na Seção 6, o instalador entrará em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles para verificar se há alguma solução além da substituição.
- b) Se o inversor for considerado defeituoso e elegível ao Programa de Trocas, a Hoymiles criará um número de caso para o inversor e informará o instalador.
- c) A Hoymiles enviará um inversor substituto dentro de 3 dias úteis após a criação do número de caso. O inversor será enviado ao local especificado pelo cliente ou instalador aos custos da Hoymiles.
- d) O instalador realizará a instalação do inversor substituto e usará a embalagem para reempacotar o inversor com defeito.
- e) Para um inversor com defeito que precise ser devolvido pela Hoymiles, a Hoymiles cobrirá os custos de coleta e envio do inversor com defeito, conforme detalhado na Seção 5, e o comprador arcará com qualquer imposto sobre o valor agregado. O cliente ou instalador deve auxiliar com o processo de envio. Se o inversor defeituoso requerido não for devolvido dentro de 10 dias úteis da data de recebimento do inversor substituto, a Hoymiles se reserva o direito de faturar o distribuidor/instalador relevante pelo custo do inversor.
- f) Em relação a um inversor com defeito ou em falta que precise ser devolvido pela Hoymiles, a Hoymiles se reserva o direito de faturar o instalador/distribuidor relevante pelo valor de 80% do preço FOB (free on board).

9. Extensão da garantia

A série de microinversores Hoymiles é elegível para uma garantia estendida (apenas para microinversores) de 156 meses (aumentando o período máximo de garantia para 25 anos após o ponto de comissionamento). A garantia estendida fica disponível para compra por até 36 meses após a data de comissionamento do inversor. Para solicitar a extensão da garantia, entre em contato com service@hoymiles.com para mais detalhes.

Certifique-se de que a potência de entrada fotovoltaica máxima não exceda 1,35 vez a potência nominal do microinversor; caso contrário, o microinversor no sistema não será mais coberto conforme a garantia estendida (será somente coberto conforme o termo de garantia padrão de 12 anos).

10. Direito do Consumidor

Se você adquirir o produto de um Revendedor Autorizado, o Direito do Consumidor local se aplicará. O produto vem com garantias que não podem ser excluídas sob o Direito do Consumidor. O comprador tem direito a uma substituição em caso de falha grave e compensação por qualquer outra perda ou dano razoavelmente previsível. O comprador também tem direito à reparação ou substituição dos produtos, se eles não forem de qualidade aceitável e a falha não for grave. Os benefícios do consumidor oferecidos pela garantia são adicionais a quaisquer outros direitos e recursos disponíveis ao consumidor conforme a lei em relação aos produtos ou serviços cobertos pela garantia.

11. Contato da Hoymiles

Endereço: No.18 Kangjing Road, Hangzhou 310015, P.R. China

Tel: +86 571 2805 6101

E-mail: Service@hoymiles.com

Site: www.hoymiles.com