

Termos e diretrizes de garantia dos produtos fornecidos pela Alumifix Solar

1. TEMPO DE DURAÇÃO DE GARANTIAS

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**, está disposta conforme os itens a seguir.

1.1 Estrutura e elementos de fixação

As estruturas e elementos de fixação da Alumifix Solar têm garantia de **30 anos**, dada pela Alumifix Solar diretamente.

Aplicam-se as condições dispostas neste termo para validação.

1.2 Módulos fotovoltaicos

Os módulos fotovoltaicos têm garantia **de acordo com o período informado em seu datasheet**. A garantia é dada pela Alumifix Solar diretamente.

Aplicam-se as condições dispostas neste termo para validação.

1.3 Microinversores Hoymiles

Os microinversores Hoymiles têm garantia de **12 anos**, dada pela Alumifix Solar diretamente, sem possibilidade de extensão.

Aplicam-se as condições dispostas neste termo para validação.

1.4 Microinversores Deye

Os microinversores Deye têm garantia de **12 anos**, sendo:

- os 5 primeiros anos diretamente pela Alumifix Solar*;
- os 7 anos subsequentes diretamente com a Deye, **segundo disposição do termo de garantia próprio da marca, disponível em nossos canais oficiais**.

*É uma opção do integrador tratar a garantia ou realizar atendimento referente aos produtos Deye diretamente com o suporte técnico da Deye do Brasil, em qualquer uma de suas sedes autorizadas, desde o início do período de garantia ou para consultas técnicas.

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

Aplicam-se as condições dispostas e no termo da marca para validação.

1.5 Inversores híbridos e inversores string Deye

Os inversores híbridos e inversores string Deye têm garantia de **10 anos**, sendo:

- os 5 primeiros anos diretamente pela Alumifix Solar*;
- os 5 anos subsequentes diretamente com a Deye, **segundo disposição do termo de garantia próprio da marca, disponível em nossos canais oficiais.**

* É uma opção do integrador tratar a garantia ou realizar atendimento referente aos produtos Deye diretamente com o suporte técnico da Deye do Brasil, em qualquer uma de suas sedes autorizadas, desde o início do período de garantia ou para consultas técnicas.

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

Aplicam-se as condições dispostas neste termo e no termo da marca para validação.

1.6 Inversores Nansen

Os inversores string Nansen têm garantia de **10 anos**, sendo:

- os 5 primeiros anos diretamente pela Alumifix Solar*;
- os 5 anos subsequentes diretamente com a Nansen, **segundo disposição do termo de garantia próprio da marca, disponível em nossos canais oficiais.**

* É uma opção do integrador tratar a garantia ou realizar atendimento referente aos produtos Nansen diretamente com o suporte técnico da Nansen, em qualquer uma de suas sedes autorizadas, desde o início do período de garantia ou para consultas técnicas.

- Contato Nansen:
 - (11) 97427-1539
 - suporte@nansensolar.com.br

Aplicam-se as condições dispostas neste termo e no termo da marca para validação.

1.7 Inversores Sungrow

O suporte técnico e garantia dos inversores da marca Sungrow são de responsabilidade integral da Sungrow, e **devem ser verificados diretamente com a marca**. A Alumifix não tem responsabilidade sobre suporte técnico e atendimento de produtos da marca.

- Contato Sungrow:
 - (11) 96308-6591
 - e-mail: latam.service@sungrowamericas.com

1.8 Inversores Growatt

O suporte técnico e garantia dos inversores da marca Growatt são de responsabilidade integral da Growatt, e **devem ser verificados diretamente com a marca**. A Alumifix não tem responsabilidade sobre suporte técnico e atendimento de produtos da marca.

- Contato Growatt:
 - (44) 3123-3650 ou (44) 3122-3636
 - e-mail: br.service@growatt.com

1.9 Inversores Solis

O suporte técnico e garantia dos inversores da marca Solis são de responsabilidade integral da Solis, e **devem ser verificados diretamente com a marca**. A Alumifix não tem responsabilidade sobre suporte técnico e atendimento de produtos da marca.

- Contato Solis:
 - (19) 99961-8000
 - e-mail: nicolas.tr@ginlong.com ou rodrigo@ginlong.com

1.10 Baterias de lítio Unicoba

As baterias de lítio da marca Unicoba têm garantia de **5 anos**, sendo:

- Os 3 primeiros meses diretamente pela Alumifix Solar*;
- Os 57 meses subsequentes diretamente com a Unicoba, **segundo disposição do termo de garantia próprio da marca, disponível em nossos canais oficiais**.

O contato direto com a Unicoba pode ser realizado das formas a seguir:

- telefone: (11) 5078-5555
- e-mail: sac@unicoba.com.br

Aplicam-se as condições dispostas e no termo da marca para validação.

1.11 String boxes

As string boxes têm garantia de **1 ano**, dada pela Alumifix Solar diretamente.

Aplicam-se as condições dispostas neste termo para validação.

1.12 Inversores e controladores de carga Epever

Os inversores e controladores de carga Epever têm garantia de **1 ano**, dada pela Alumifix Solar diretamente.

Aplicam-se as condições dispostas neste termo para validação.

1.13 Demais produtos

Os produtos e componentes fornecidos pela Alumifix Solar que não se enquadram em nenhuma das categorias anteriores têm período de garantia de **1 ano**, dada pela Alumifix Solar diretamente.

Aplicam-se as condições dispostas neste termo para validação.

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, manutenções, 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.** 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.

Obs.: a nota fiscal de compra pode também ser requisitada por demais responsáveis pela garantia (Deye, Growatt, Sungrow etc.) , caso o trâmite de garantia estiver sendo seguido por qualquer um dos outros responsáveis.

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.

Módulos fotovoltaicos que apresentem quaisquer danos à sua estrutura física não estão sujeitos a análises de garantia, por tais problemas não serem defeitos de fabricação.

Não se deve tentar reparar quaisquer componentes do sistema fotovoltaico fornecido. Caso o *hardware* ou 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 instruções 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, instalação de módulos fotovoltaicos em strings permanentemente sombreadas etc.) ou manuseio do material são problemas do projeto ou do serviço de instalação, e não dos equipamentos. Desta forma, **não são cobertos pela garantia, pois a responsabilidade de projeto e instalação é da empresa integradora.** Boas práticas de instalação devem ser seguidas. 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 consequente 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/disponibilização de componente de reposição da garantia	Alumifix Solar	10 dias úteis****
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 Alumifix não é responsável por atrasos nas respostas por parte do solicitante. Pode ser que seja necessário observação para averiguação de possível resolução do problema. Tal observação é de responsabilidade do solicitante. Caso atualizações a respeito não sejam comunicadas ao suporte técnico, o processo se dá por encerrado (após tempo razoável ajustado para o problema em questão).

***A partir da data do recebimento do formulário preenchido com todas as informações pertinentes, começa a correr o prazo para envio de novo equipamento.

****Exceto em período de férias coletivas da Alumifix Solar, em que se somará a duração das férias ao período máximo para envio.

*****Tanto a constatação como a não-constatação problema (após 3 dias) da solução do encerram o procedimento de garantia e da OS 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).

IMPORTANTE!

Recomenda-se que o suporte técnico seja prontamente acionado, antes do deslocamento de pessoal técnico ao local, para que a testagem local já conte com um roteiro de testes em conformidade com o necessário para averiguação do problema *in loco* ou com o apoio direto do suporte técnico da Alumifix Solar, de forma a evitar revisitas e retrabalhos.

Obs.: como visto no item (2) deste documento, a testagem deve ser realizada por profissional qualificado, sob orientação do engenheiro responsável.

Deverão ser fornecidos ao suporte técnico pelo solicitante:

- Nota fiscal do produto*;
- Descrição detalhada da falha ocorrida.

***Na falta de apresentação de uma nota fiscal válida do produto comprado na Alumifix Solar, o suporte técnico não realiza o atendimento ao cliente.**

O suporte técnico irá 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.

Conforme exposto no item (2) deste documento, 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 **30 dias** para realizar a análise técnica do equipamento enviado. 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 dado pela Alumifix Solar. Outras marcas terão em seus termos seus próprios detalhes quanto a essas questões.** A reposição do equipamento será dada por um produto igual, **novo ou não, mas 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 15 dias para envio do equipamento de reposição se inicia. Não estão considerados dentro desses 15 dias o tempo de transporte do equipamento nem outras morosidades decorrentes do transporte. Conforme exposto no item (2) deste documento, 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** desde o início do período da garantia. Mas, **após 5 anos** da data de compra constada na nota fiscal da Alumifix Solar, **devem seguir com o processo da marca**, pois então a Alumifix Solar não terá mais responsabilidade sobre este equipamento.

Equipamentos da marca Growatt ou Sungrow devem seguir o processo 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 por um terceiro, a Alumifix Solar não tem mais nenhuma responsabilidade sobre a garantia do equipamento, e a partir de tal momento a garantia deve ser tratada diretamente com a parte que efetuou a troca ou reparo.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

As disposições neste termo podem mudar sem aviso prévio. Sempre consulte nossos canais oficiais para obter a versão mais atual.

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 limita 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 — suporte comercial

- (41) 999 340 221

E-mail — suporte comercial

- svendas@alumifixsolar.com.br

WhatsApp — faturamento e logística

- (41) 995 974 398

E-mail — faturamento e logística

- faturamento02@alumifixsolar.com.br

Informações também disponíveis em nosso site e plataforma:

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

Horário de atendimento:

De segunda a sexta, **das 8h15 às 12h00** e **das 13h15 às 17h45**