

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.

A **todos** os produtos, aplicam-se as condições dispostas **neste termo e nos termos da marca em questão** para validação. Portanto, ao efetuar a compra, deve-se ter ciência das condições da marca constada nos demais termos de garantia. Tais termos estão disponíveis nos canais de comunicação da Alumifix Solar. Caso não encontre, solicite à Alumifix Solar, que irá providenciá-los.

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.

1.2 Módulos fotovoltaicos

Os módulos fotovoltaicos têm garantia **de acordo com o período informado em seu datasheet**. A garantia e suas condições são dadas pelo **fabricante diretamente**, cujo contato será informado pela Alumifix Solar a depender da marca.

1.3 Microinversores Hoymiles

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

1.4 Microinversores Tsun

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

- Contato Tsun:
 - (31) 99635-3765
 - e-mail: suporte@tsun-ess.com

1.5 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

1.6 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

1.7 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) 94119-3723
 - suporte@nansensolar.com.br

1.8 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

1.9 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

1.10 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: posvendasbrasil@solisinversores.com

1.11 Inversores Huawei

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

- Contato HDT Energy:
 - (11) 91846-8157
 - e-mail: suporte.huawei@hdt.energy

1.12 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

1.13 Inversores e baterias de lítio Gospower

As baterias de lítio da marca Gospower têm garantia de **5 anos**, dada pela Alumifix Solar diretamente.

Os inversores da Gospower têm garantia de **1 ano**, dada pela Alumifix Solar diretamente.

1.14 String boxes

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

1.15 Inversores e controladores de carga Epever

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

1.16 Carregadores veiculares On-Charge

Os carregadores veiculares On-Charge têm garantia de 1 ano, dispostos da seguinte forma:

- Peças: 1 ano de garantia, dado pela Alumifix Solar diretamente;
- Suporte técnico remoto (por telefone, e-mail ou WhatsApp): 2 anos, dados pela On-Charge diretamente.

Obs.: esta garantia se aplica exclusivamente aos carregadores veiculares On-Charge adquiridos a partir de 01/05/2025. Para equipamentos adquiridos antes dessa data, é necessária análise individual e apresentação do comprovante de aquisição da garantia estendida diretamente com a On-Charge.

- Contato On-Charge:
 - (42) 99975-1219
 - e-mail: suporte@oncharge.com.br
 - site: www.oncharge.com.br

1.17 Demais produtos

Os produtos e componentes fornecidos pela Alumifix Solar que não aparecem ou não se enquadram em nenhuma das categorias anteriores têm período de garantia de **90 dias**, conforme artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), dada pela Alumifix Solar diretamente.

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. É necessário critério técnico na análise do local de instalação, pois **não são aceitas devoluções de produtos instalados sob 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 produto em questão.

3. VALIDAÇÃO DO PLEITO DE 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, raios, surtos da rede elétrica, vandalismo etc. 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 atendimento e seus prazos ocorrem 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 ¹	Alumifix Solar	Indeterminado ²
4- Envio/disponibilização de componente de reposição da garantia	Alumifix Solar	10 dias úteis ³
5- Envio do equipamento defeituoso à Alumifix Solar	Solicitante	Definido pela Alumifix Solar

¹ 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.

² 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).

³ Exceto em período de férias coletivas da Alumifix Solar, em que se somará a duração das férias ao período máximo para envio.

5.1 Explicando a tabela e o decorrer do processo

5.1.1 Processos 1 e 2

Caso se deseje seguir com a garantia diretamente pela Alumifix Solar, em caso de falha de um dispositivo componente do sistema fotovoltaico adquirido na Alumifix Solar, o suporte técnico da Alumifix Solar deverá ser informado.

Obs.: também é possível acionar diretamente o suporte técnico do fabricante, sem passar pela análise da Alumifix Solar. Neste caso, a Alumifix Solar **não tem qualquer ingerência sobre os processos**, não realiza acompanhamentos e eles **não são válidos para pleitos de garantia na Alumifix Solar**. Ou seja, a responsabilidade da garantia é permanentemente transferida para o fabricante (ver item 6.2).

5.1.2 Processo 3

Seguindo com a análise pela Alumifix Solar, 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 de produto comprado na Alumifix Solar, o suporte técnico não realiza o atendimento ao cliente.**

O suporte técnico da Alumifix Solar então procede com análise e tentativa de solução remota. Caso seja detectada a necessidade de testagens e verificações no local, assim será informado pelo suporte técnico, que informará os procedimentos necessários a depender da situação a ser analisada.

IMPORTANTE!

Acionar o suporte técnico da Alumifix Solar **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. Caso os testes e verificações não estejam no padrão exigido, poderão ser recusados.**

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

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

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.

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

5.1.3 Processo 4

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 acordado com o solicitante a substituição por um produto equivalente.

Conforme visto na tabela, após o recebimento da OS pela Alumifix Solar, o prazo de 10 dias úteis para envio do equipamento de reposição se inicia. Não estão considerados dentro desses 10 dias úteis o tempo de transporte do equipamento nem outras morosidades decorrentes do transporte.

5.1.4 Processo 5

O equipamento defeituoso **deve ser devolvido à Alumifix Solar**. 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 de a garantia ter sido deferida ou do dano apresentado.

O problema é constatado como solucionado após envio da reposição. Caso necessário alguma verificação após isso, o solicitante deve comunicar o suporte da Alumifix Solar, que inicia um novo processo de atendimento.

Porém, reitera-se que a OS só se encerra efetivamente após recebido o equipamento defeituoso pela Alumifix Solar.

5.2 Processo diretamente pelo fabricante

Conforme visto no item 1, equipamentos de algumas marcas **podem seguir com o processo de garantia próprio da marca** desde o início do período da garantia. Mas, **após o período informado** 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.

Outros equipamentos das marcas informadas no item 1 **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 (seja o fabricante ou não), **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 realizou o procedimento. Como visto em 5.1.1, a responsabilidade da garantia é transferida para o terceiro, aplicando-se suas próprias condições.

5.3 Custeamento de fretes

Conforme visto em 5.1.2, pode ser necessário verificação em bancada do equipamento cuja garantia está sendo analisada. Neste caso, o frete de envio à Alumifix Solar é custeado pelo solicitante, e o de retorno dependerá da análise, conforme descrito no item.

Para a garantia seguida com a Alumifix Solar, referente ao custeamento de fretes:

- Caso o produto tenha meios de se seguir a garantia pelo fabricante diretamente: aplicam-se **as condições do fabricante** dispostas em seus próprios termos de garantia, disponibilizados pela Alumifix Solar no ato da compra do produto em questão.
- Caso o produto seja de **integral** responsabilidade da Alumifix (sem possibilidade ou indicação de seguir com o fabricante): o frete é custeado pela Alumifix **a partir do momento em que a garantia é deferida**. Portanto, não há ressarcimento do frete visto em 5.1.2, caso a garantia seja deferida após análise em laboratório.

Reitera-se que a política dos fabricantes pode sofrer alteração a qualquer momento, portanto sempre deve-se consultar o termo de garantia vigente do fabricante do produto que está sendo adquirido no ato da compra.

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 devem ser encaminhadas a seus canais de atendimento correspondentes:

- Suporte técnico:
 - Whatasapp: (41) 996 470 332
 - E-mail: suporte@alumifixsolar.com.br
- Suporte comercial:
 - Whatasapp: (41) 999 340 221
 - E-mail: svendas@alumifixsolar.com.br
- Faturamento e logística:
 - Whatasapp: (41) 995 974 398
 - E-mail: faturamento02@alumifixsolar.com.br

Informações também disponíveis em nosso site e plataforma:

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

Horário de atendimento:

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