

# Termos e condições de garantia da Hoymiles

- Administrado pela Hoymiles Power Electronics Inc.

Esta política rege o Programa de Trocas para **Inversores híbridos da Hoymiles (Modelo: HY3-5000HV, HY3-6000HV, HY3-8000HV, HY3-10000HV)** cobertos pela garantia da Hoymiles. 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 em conformidade com esta política.

## 1. Reclamações de garantia

O período de garantia padrão para inversor híbrido é de **5 anos (60 meses)**.

OBSERVE QUE ESTA POLÍTICA DE GARANTIA SE LIMITA SOMENTE AO INVERSOR HÍBRIDO DA HOYMILES. QUANDO PEÇAS AUXILIARES OU DISPOSITIVOS COMPLEMENTARES SÃO FORNECIDOS PELA HOYMILES COM UM INVERSOR HÍBRIDO DA HOYMILES, CONSULTE O TERMOS DE GARANTIA FORNECIDOS PELO FABRICANTE RELEVANTE.

- O período de garantia começa a partir da data na qual o inversor é comissionado pelo instalador ou agente do cliente. Um período de garantia estendido pode ser disponível para compra dentro de 12 meses do comissionamento por **60 meses adicionais** (consulte a Seção 9 para informações relacionadas à extensão da garantia). A data de garantia efetiva se refere à data da fatura, 6 meses após a data de produção ou início do dia da conclusão bem-sucedida do comissionamento, o que for mais cedo. Os serviços de troca se aplicam somente aos inversores dentro do período de garantia ou período de garantia estendida, conforme aplicável.
- A garantia se aplica ao comprador original do produto da Hoymiles e só é transferível se o produto permanecer instalado no local de uso original. Esta política de garantia somente se aplicará a 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 de garantias, entre em contato com a Hoymiles pelo e-mail [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) com o e-mail de autorização do proprietário anterior.

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 defeituoso se considerar elegível sob 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. Responsabilidade limitada

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:

- Força maior (danos de temporal, raios, sobretensão, incêndios, tempestades, inundação, etc).
- Uso impróprio ou fora da conformidade.
- Instalação, comissionamento, inicialização ou operação inadequada (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 descoloração e ranhuras.
- j. Defeitos que não impactam 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 tiverem sido alteradas, removidas ou possuírem falhas. A garantia limitada não cobre custos relacionados à remoção, instalação ou resolução de problemas dos sistemas elétricos do cliente. 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, pelos quais o cliente deverá ter somente direito ao benefício de qualquer garantia conforme dado pelo fabricante para a Hoymiles.

Esta garantia não cobre defeitos superficiais ou estéticos, marcas ou ranhuras, que não influenciem 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 sob a garantia, e o restante do período de garantia for maior do que ( $\geq$ ) 90 dias (consulte a data em que a Hoymiles recebeu a reclamação), o restante do período de garantia será transferido ao produto da substituição. 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 defeituoso no local (reparo realizado pela Hoymiles ou por um engenheiro técnico autorizado pela Hoymiles), a Hoymiles 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. Nenhum outro custo – incluindo, mas sem limitação, tarefas de transporte, inspeção e alfandegárias, custos para acessar de forma segura o dispositivo instalado em telhados inclinados ou custos de equipamentos de içamento, viagens ou acomodações, os custos dos funcionários do próprio cliente ou os custos de terceiros que não foram autorizados pela Hoymiles.

### 4. Serviço de troca

Qualquer inversor que for elegível para troca dentro do período de garantia será substituído com um inversor novo ou restaurado, sujeito à adesão aos termos e condições detalhados neste documento. Os seguintes itens devem estar disponíveis para a Hoymiles para que uma troca seja efetivada sob esta política:

Dados do inversor, incluindo:

1. Modelo do produto
2. Número de série do produto

3. Código da falha
4. Comentário sobre a falha

Documentação, incluindo:

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

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

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](mailto: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 do 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 todos os direitos de coletar todas os inversores supostamente defeituosos se considerar necessário. Um instalador qualificado deve estar disponível para a troca e o recomissionamento do inversor.

## 6. Responsabilidade do instalador

No caso de uma falha ou defeito do equipamento, é responsabilidade do instalador trabalhar diretamente com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles, a fim de 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 com links diretos no computador. Observação: Para ser elegível a uma unidade de substituição, primeiro o instalador deve entrar em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles e satisfazer as responsabilidades do instalador sob a Seção 4 deste documento.

Durante a inspeção da Hoymiles, se o inversor supostamente defeituoso não é considerado elegível pela Hoymiles para troca sob esta política, o instalador deve fornecer 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 defeituoso é devolvido para a Hoymiles de acordo com esta Política e, segundo a Hoymiles, encontra-se livre de defeitos que o tornariam elegível para substituição sob 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 sob 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 mostrado na Seção 4. Conforme descrito na Seção 6, o instalador estabelecerá contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles e encontrará uma solução sem a necessidade da troca do inversor.
- b) Se o inversor é considerado defeituoso e elegível para o Programa de Trocas, a Hoymiles criará um número de caso para o inversor e informará o instalador.
- c) A Hoymiles enviará um inversor substituto em até 3 dias úteis da criação do número de caso. O inversor será enviado ao local especificado do cliente ou instalador aos custos da Hoymiles.
- d) O instalador vai instalar o inversor substituto e usar a embalagem para reempacotar o inversor defeituoso.
- e) Para um inversor defeituoso que precisa ser devolvido pela Hoymiles, a Hoymiles cobrirá os custos de coleta e envio do inversor defeituoso de volta à Hoymiles, conforme detalhado na Seção 5, e o comprador arcará com qualquer imposto de valor adicionado. 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 defeituoso ou em falta que precisa 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 faixa de inversores híbridos da Hoymiles é elegível para uma extensão da garantia (somente para o inversor) de 60 meses (levado o período máximo de garantia para 10 anos a partir do momento do comissionamento). A extensão da garantia está disponível para compra em até 12 meses a partir da data de comissionamento do inversor. Para solicitar a extensão da garantia, entre em contato com [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) para mais detalhes.

## 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 o direito a uma substituição em caso de falha grave e compensação por qualquer outra perda ou dano razoavelmente previsível. O comprador também tem o direito à reparação ou substituição dos produtos se eles não forem de qualidade aceitável e a falha não for equivalente a uma falha grave. Os benefícios ao consumidor dados pela garantia são adicionais a quaisquer outros direitos e recursos disponíveis ao consumidor sob a lei em relação aos produtos ou serviços cobertos pela garantia.

## 11. Contato da Hoymiles

Endereço: N°.18 Kangjing Road, Hangzhou 310015, China

Tel: +86 571 2805 6101

E-mail: [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com)

Site: [www.hoymiles.com](http://www.hoymiles.com)