

Termo de garantia e condições gerais

No.26 , SouthernYongJiangRoad
BeiLun - NingBo - China

0574-86120560

The logo for Deye, featuring the word "Deye" in a bold, blue, sans-serif font. A small red square is positioned above the letter "D". A registered trademark symbol (®) is located at the top right of the word.

Termo de garantia e condições gerais

Sumário

I - Preâmbulo	02
II - Garantia Limitada	02
III - Elegibilidade da Garantia	03
IV - Fluxo de Atendimento da Garantia	04
V - Suporte e Assistência Técnica em Campo	06
VI - Prazos de Garantia	06
VII - Exclusões da Garantia	07
VIII - Limitação de Responsabilidade	08
IX - Disposições Finais	09
Anexo - Formulário de Registro de Garantia	10

Definições

“Produto”: Significa os Inversores fotovoltaicos e dispositivos periféricos fabricados pela DEYE e comprados da DEYE ou de seus distribuidores qualificados pelos usuários finais.

“Garantia”: Significa este contrato de garantia limitada para o Produto DEYE.

“Consumidor final”: É o proprietário do Produto para o qual o Serviço será executado.

“Integradora”: É a entidade que fornece produtos e/ou soluções com produtos DEYE, podendo também, mas não limitado ao oferecimento de outros serviços como projeto e instalação de sistemas fotovoltaicos. É intermediário entre o consumidor final e a DEYE.

“Manual”: Representa o manual atual de instalação, operação e manutenção da DEYE para o Produto coberto por esta Garantia.

“Formulário de Registro”: É o Formulário de Registro de Garantia do Inversor Fotovoltaico, conforme estabelecido no site da DEYE. O Formulário de Inscrição deve ser preenchido e devolvido para DEYE.

“Serviço”: Significam as ações em resposta a uma reclamação.

“Local”: Significa a localização do Produto do Consumidor Final coberto por esta Garantia.

“Período de Garantia”: Significa o período de tempo em que o Produto é coberto sob esta Garantia.

I . Preâmbulo

O presente termo de condições do fornecimento de garantia dos equipamentos fotovoltaicos sendo eles: Inversor solar fotovoltaico tipo String, Micro Inversor solar fotovoltaico, Inversor solar fotovoltaico tipo Híbrido, MECD, Datalogger e Energy meter. Estabelece as normas gerais, da garantia e possui plena eficácia e obrigatoriedade em todo território nacional. Neste ato a Integradora e/ou Consumidor Final declara estar integralmente ciente e de acordo com as cláusulas e condições deste Termo de Garantia.

A DEYE tem o direito de alterar essas condições de garantia a qualquer momento com validade para o futuro. Os prazos de garantia da época da aquisição do produto permanecem válidos. As condições serão válidas para todos os equipamentos a partir da data de publicação deste termo.

II - Garantia limitada

Estes Termos e condições de garantia aplicam-se apenas a dispositivos originalmente adquiridos da Deye para venda e instalação no destino definido nas ordens de compra no mercado internacional (fora da China), a menos que haja termos e condições de garantia especialmente estipulados entre a Deye e a compradora direta.

Esta garantia estende-se ao Consumidor final dos produtos DEYE, incluindo qualquer operador subsequente ou um locatário ou cessionário de uma locação, no mesmo local, durante o período de garantia do produto adquirido pelo Consumidor final, com a ressalva de que a continuação da Garantia de um Produto instalado realocado para outro local está sujeito a uma inspeção prévia pela DEYE, antes da instalação do produto no novo local, às custas do Consumidor Final.

Se, na opinião da DEYE, um Item coberto pela garantia estiver com defeito e o mesmo estiver dentro dos termos desta Garantia, a DEYE será obrigada, dependendo da forma em que o defeito surgiu, a reparar ou substituir o produto defeituoso. A decisão de reparar ou substituir o equipamento defeituoso será tomada, em todos os casos, apenas pela DEYE.

DEYE e o Usuário Final concordarão mutuamente com a realização de quaisquer testes necessários para determinar se um Produto está com defeito, antes da realização de tais testes.

A DEYE reserva-se o direito de fornecer um modelo de produto equivalente, com a aceitação por escrito do usuário final, para resolver a reivindicação da garantia. A unidade ou peça substituída manterá o período de garantia dos produtos originais. As peças que forem substituídas podem ser novas ou recondicionadas.

Na hipótese do item defeituoso ser substituído pela DEYE em virtude da gravidade do defeito, a Integradora e/ou Consumidor Final reconhece que este bem passará a ser detido e de propriedade da DEYE de forma automática, sem necessidade de qualquer comunicação ou notificação formal nesse sentido, ficando, ainda, a DEYE no direito de decretar a necessidade ou não de substituição de eventual item defeituoso pela DEYE (ou conserto desse item), no prazo de garantia, desde que tal liberalidade por parte da DEYE não prejudique o desempenho do Equipamento instalado no sistema do Consumidor Final.

Eventual defeito constatado pela Integradora e/ou Consumidor Final, deverá ser comunicado imediatamente ao suporte técnico e à assistência técnica da DEYE.

A garantia detalhada neste termo, é oferecida pela DEYE como garantia padrão de forma universal para toda a gama de produtos DEYE mencionadas neste documento.

III - Elegibilidade da garantia

Para receber os benefícios desta garantia, o Consumidor Final deve:

- 1) Aplicar e utilizar o produto corretamente de acordo com manual do produto;
- 2) Seguir o manual atual do produto em conjunto com as normas técnicas vigentes para sua instalação;
- 3) Proteger contra danos adicionais ao produto se for descoberto um defeito.
- 4) Enviar o Formulário de Registro preenchido (o "Formulário de Registro") do Consumidor Final conforme instruções indicadas na Seção "Fluxo de Atendimento da Garantia"

Os casos garantia ocorrem, quando:

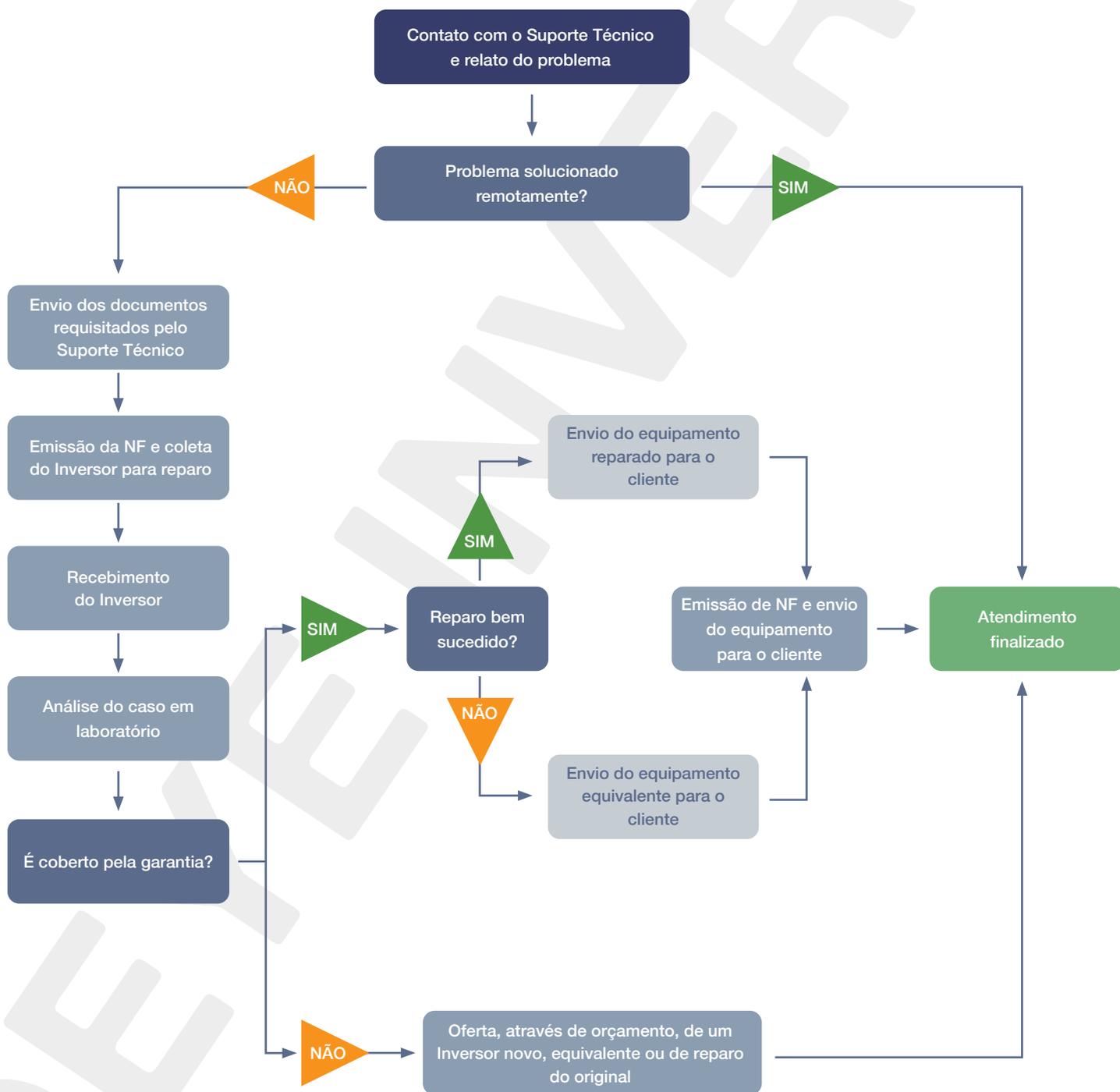
- O produto listado exibir um defeito de fabricação em materiais sob a responsabilidade da DEYE;
- Se esse defeito afetar a operação do produto listado;
- Se o defeito surgir durante a utilização usual do produto listado;
- E se a reivindicação do beneficiário da garantia não for excluída com base nas condições da Seção "Exclusões da garantia".

A Garantia se estende somente a(s) peça(s) defeituosa(s), material ou componente do equipamento fotovoltaico, bem como, corrigir qualquer defeito de fabricação, desde que posto em fábrica, arcando a Integradora e/ou Consumidor Final com as despesas de desmontagem e de remontagem.

Defeitos que não influenciam a funcionalidade usual do produto (danos visuais, defeitos de acabamento), estão excluídos desta garantia.

IV - Fluxo de atendimento da garantia

O atendimento à Integradora e/ou Consumidor Final pelo Suporte Técnico da DEYE ocorrerá conforme o fluxograma abaixo:



Rev. 3 - 08 SET 2022

Caso seja identificada pelo Suporte Técnico da DEYE a necessidade de envio do(s) equipamento(s) para a Assistência Técnica, o Consumidor Final e/ou Integradora deverá(ão) preencher o Formulário de Registro de Garantia (o "Formulário de Registro") em anexo neste documento e enviar assinado para o Suporte Técnico DEYE através do contato que será informado pelo atendente junto com a seguinte documentação complementar:

- Fatura/Nota fiscal de compra incluindo o nº de série ou certificado de garantia;
- Fotos e/ou vídeos conforme especificação do atendente do Suporte Técnico DEYE;
- Documentação do projeto (memorial, unifilar, trifilar, executivo com detalhe dos equipamentos e conexões)

Após a análise da documentação pelo Suporte Técnico DEYE, será enviado um e-mail para o Consumidor Final e/ou Integradora autorizando o envio do equipamento para a Assistência Técnica DEYE. O Consumidor Final e/ou Integradora deverá(ão) responder a esse e-mail com fotos do(s) equipamento(s) desmontado(s) fora e dentro da embalagem, junto de uma cópia da nota fiscal de remessa para conserto.

Ao chegar no laboratório, o(s) equipamento(s) será(ão) analisado(s) em laboratório. Estando coberto(s) pela garantia, será(ão) reparado(s) e enviado(s) de volta ao Consumidor Final e/ou Integradora. Caso não seja possível realizar o reparo, será(ão) enviado(s) equipamento(s) equivalente(s) funcionalmente igual(is) ao(s) do Consumidor Final e/ou Integradora.

A responsabilidade dos custos do processo de garantia do(s) mesmo(s) fica definida da seguinte forma:

- 1) A DEYE arca com a operação e os custos de coleta do(s) equipamento(s) para a Assistência Técnica em local designado pelo Consumidor Final e/ou Integradora, após liberação por e-mail por parte da DEYE;
- 2) Caso seja constatado defeito coberto por esta garantia, a DEYE também irá arcar com os custos de devolução do(s) equipamento(s) reparado(s) ou equivalente(s);
- 3) Caso o equipamento coberto por esta garantia seja um inversor string e esteja dentro do prazo de 5 anos da garantia padrão, valem as diretrizes do item 2). Caso esteja dentro do prazo de 5 anos de peças de reposição, os custos de logística (coleta e devolução) para o Consumidor Final e/ou Integradora ficam a cargo do Consumidor Final e/ou Integradora;
- 4) Caso seja constatado defeito fora do escopo desta garantia, todos os custos de logística de transporte e serviço de reparo ficam sob responsabilidade do Consumidor Final e/ou Integradora.
- 5) Na eventualidade do equipamento ser constatado como "Sem defeito" na análise em laboratório, a DEYE se reserva ao direito de cobrar do Consumidor Final e/ou Integradora o reembolso do frete de coleta, custo do frete de devolução e taxa de serviço caso seja constatado que o Consumidor Final e/ou Integradora não tenham seguido corretamente as orientações do time de Suporte Técnico durante o atendimento remoto para diagnóstico do problema. Situações diferentes desta serão analisadas individualmente.

V - Suporte e Assistência Técnica em Campo

Caso haja reincidência da necessidade de um produto passar pelo processo de Assistência Técnica, a DEYE, exclusivamente a seu critério, poderá oferecer uma visita técnica de engenheiros e/ou técnicos, próprios ou terceirizados, ao local da instalação para uma auditoria da instalação. Será considerado reincidente na assistência técnica o produto que apresentar defeito dentro de 3 (três) meses a partir da data de entrega em que o mesmo foi devolvido pela DEYE à Integradora e/ou Consumidor Final. A DEYE tem exclusiva responsabilidade para determinar a causa e a natureza de um defeito do produto, e a determinação da DEYE, de forma técnica e fundamentada acerca do defeito será final. A DEYE só realizará a visita técnica com uma aprovação por escrito (email) do orçamento proposto pela DEYE.

Todos os custos de deslocamento, estadias, despesas de viagem ou fretes dos funcionários e/ou subcontratados da DEYE designados para verificação de qualquer problema ocorrido e posterior conserto estarão descritos no orçamento apresentado e serão tratados da seguinte forma:

- Se o defeito for coberto pela garantia, a DEYE se responsabilizará pelos custos da visita apresentados no orçamento e os custos de reparo e logística do equipamento serão tratados conforme apresentado na Seção IV;
- Caso o defeito não seja coberto pela garantia, os custos da visita apresentados no orçamento assim como os custos de reparo e logística do equipamento serão todos repassados ao Consumidor Final e/ou Integradora.

VI - Prazos de garantia

Prazos de Garantia		
Equipamento	Data de início da vigência	Prazo
Micro Inversor	A partir da data da Nota Fiscal de compra do produto pelo consumidor final	12 anos
Inversor String monofásico & trifásico Inversor Híbrido monofásico & trifásico		10 anos*
Acessórios Limiter, Smart Meter, MECD, etc		30 meses (2,5 anos)

* 5 anos padrão e 5 anos para peças de reposição

Para Microinversores, a Deye disponibiliza no mercado brasileiro, pelo prazo de 3 (três) meses (garantia legal), mais 141 (cento e quarenta e um) meses (garantia contratual), totalizando 144 (cento e quarenta e quatro) meses de garantia oferecida pelo fabricante.

Para inversores string e híbridos, pelo prazo de 3 (três) meses (garantia legal), mais 57 (cinquenta e sete) meses (garantia contratual), totalizando 60 (sessenta) meses de garantia oferecida pelo fabricante.

Como definição do período de garantia padrão, a Deye fornece para inversores string e híbridos 5 anos de garantia da fábrica + 5 anos para peças de reposição.

Quando a garantia da fábrica expirar, a garantia das peças entrará em vigor automaticamente.

Se o equipamento for substituído ou reparado dentro do período de garantia, e o período de garantia restante do produto original for inferior a um (1) ano, o período de garantia será estendido para um (1) ano a contar da data de substituição ou reparo da unidade ou peça.

VII - Exclusões da Garantia

Sujeito às exclusões contidas abaixo, a Deye garante ao comprador que o produto está livre de defeitos de materiais e fabricação que causem efeitos na funcionalidade do produto sob condições normais de uso, instalação e manutenção, conforme especificado na documentação padrão dos produtos da Deye.

A Deye garante que o produto manterá sua integridade mecânica e estabilidade de acordo com os métodos operacionais aprovados descritos no manual de instalação, quaisquer danos causados por abrasão, instalação inadequada, dano artificial ou animais estão excluídos desta garantia.

As solicitações sob esta garantia somente serão aceitas se o comprador fornecer prova(s) de que o mau funcionamento ou não-conformidade do produto é resultado exclusivo de defeitos de materiais e/ou fabricação sob condições normais de aplicação, instalação, uso e manutenção, conforme especificado na documentação padrão dos produtos da Deye. Quaisquer alterações na cor do produto ou outras alterações na aparência do produto não representam defeitos, na medida em que a alteração na aparência não seja decorrente de defeitos nos materiais e/ou fabricação, e não impacte a funcionalidade do produto.

As seguintes disposições tornarão esta Garantia Limitada inaplicável ou nula, cancelada e sem força ou efeito:

- Uso inadequado ou impróprio, negligência, instalação inadequada, danos físicos ou alterações, tanto internos quanto externos, uso em ambiente inadequado ao produto, incluindo quaisquer ambientes ou localidades que causem desgaste e depreciação excessivos ou acúmulo de sujeira no produto;
- Reparos no produtos por terceiros que não sejam credenciados pela Deye;
- A falta do pagamento integral do produto pelo comprador de acordo com as condições de pagamento definidas;
- A utilização do produto como um componente de outro produto expressamente garantido por outro fabricante;
- Modificações ou remoção de marcas, engenharia reversa ou alteração do produto original e sua identificação original e número de série.

As seguintes disposições não estão incluídas no escopo ou aplicação desta Garantia Limitada:

- Danos causados por incêndio, água, ferrugem ou outra corrosão, infestações biológicas, animais ou insetos;
- Danos causados por instalação, operação ou manutenção inadequadas e não efetuadas de acordo com a documentação do produto ou regulamentações municipais, estaduais ou federais;
- Componentes ou sistemas de monitoramento de terceiros;
- Danos na expedição ou transporte;
- Materiais ou mão de obra não fornecidos pela Deye ou seus prestadores de serviço homologados;
- Itens de reposição de manutenção, incluindo fusíveis e filtros;
- Custos incorridos pelo comprador ou instalador na solução de problemas, instalação e remoção do produto;
- Danos causados por motivo de força maior, incluindo, mas não limitado a enchentes, incêndios, terremotos e raios; entre outras causas naturais.
- Danos causados por eventos externos, tais como, alta voltagem de entrada de geradores e redes elétricas fora das especificações do produto, incluindo, mas não limitado a distorções harmônicas, transientes, oscilações e eventos de frequência, danificado por software, interface, peças, suprimentos ou outro produto não fornecido pela Deye;
- Violação do lacre de segurança contido no equipamento;

VIII - Limitação de Responsabilidade

Nenhuma das Partes será responsável pelo descumprimento de suas obrigações, nem estarão sujeitas a reparar quaisquer danos, reivindicações, ações judiciais e extrajudiciais, desde que decorrentes de caso fortuito ou força maior, na forma prevista no Artigo 393 do Código Civil Brasileiro, devendo, para tanto, comunicar a ocorrência de tal fato no menor prazo possível à outra Parte, e informar os efeitos danosos do evento. Na ocorrência de Eventos de Caso Fortuito ou de Força Maior (conforme abaixo definido), o prazo de entrega será estendido por período equivalente ao atraso, acrescido de um período razoável para o reinício da execução a ser acordado entre as Partes.

Para os fins desta Cláusula, acordam as Partes que em complemento ao previsto no artigo 393 do Código Civil brasileiro, será considerada hipótese de caso fortuito ou força maior a ocorrência de evento ou condição:

I - que torne impossível o cumprimento pela Parte afetada de suas obrigações em conformidade com o presente Termo;

II- na medida em que tais eventos estiverem fora de controle razoável da Parte afetada e não sejam causados por sua culpa ou negligência;

III - que não poderia ter sido prevenido ou evitado pela Parte afetada pelo exercício da devida diligência; e,

IV - são considerados exemplificativamente eventos de Força Maior as inundações, terremotos, guerras, distúrbios civis, revoltas, insurreições, sabotagens, embargos comerciais, incêndios, explosões, desligamento e interrupções da rede da Integradora, greves, e outros, ocasionados por terceiros, que impeçam as Partes de tempestivamente cumprirem seus deveres e obrigações (“Eventos de Caso Fortuito ou de Força Maior”).

A presente Garantia representa o único e exclusivo canal da e/ou Consumidor Final para reclamações contra a DEYE, em relação a Produtos defeituosos ou em não conformidade e substitui todas as outras garantias, condições ou representações da DEYE relativas aos produtos aqui estabelecidos, sejam orais ou escritos, explícita ou implícita, sem restrições, e qualquer garantia, condição ou representação está excluída.

Em nenhuma hipótese qualquer reclamação, falha de qualquer Produto aqui estabelecida, ou violação desta Garantia, torna a DEYE sujeita a Integradora e/ou Consumidor Final por danos indiretos ou consequentes, lucros cessantes ou perda de receitas, ou qualquer equipamento associado, custo de capital, custo de equipamentos substitutos, instalações, serviços ou energia de substituição, custos de paradas, reclamações de clientes do usuário final por tais danos ou por qualquer outro incidente especial, consequencial ou incidental, danos punitivos ou exemplares.

IX - Disposições finais

A tolerância de ambas as Partes em relação a quaisquer condições ora pactuadas, não representará novação ou renúncia de direitos, caracterizando-se exclusivamente como mera liberalidade.

O presente Termo compreende o acordo total entre as partes e cancela todos os demais acordos, verbais ou escritos assinados pelas partes.

Fica desde já eleito, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro da Comarca do Rio de Janeiro, RJ, para quaisquer ações ou medidas judiciais referentes a este termo de garantia.

• • • • • • • • • •

01. INFORMAÇÕES DO SOLICITANTE			
Nome completo:		Empresa:	
Endereço:			
Cidade:		Estado:	
CEP:		CNPJ:	
Inscrição Estadual:		Celular:	
Telefone Fixo:		E-mail:	
02. INFORMAÇÕES DA INSTALAÇÃO DO(S) PRODUTO(S)			
Endereço:			
Cidade:		Estado:	
CEP:		Nº Nota fiscal de compra:	
Endereço da instalação é o mesmo da coleta?		Endereço de coleta:	
Endereço da instalação é o mesmo da devolução?		Endereço de devolução:	
03. PRAZOS DE GARANTIA			
MICROINVERSOR	12 ANOS		
INVERSOR STRING E HÍBRIDO (MONOFÁSICO E TRIFÁSICO)	10 ANOS*		
ACESSÓRIOS (LIMITER, MECD SMART METER etc.)	30 MESES (2,5 ANOS)		
04. LISTA DE PRODUTOS			
Nº	Modelo	Nº de Série	Descrição breve do defeito
01			
02			
03			
04			
05. INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO COM O SUPORTE DEYE			
Nome do Atendente do Suporte DEYE:			
Meio de contato (Telefone, Whatsapp, E-mail):		Data:	

(*) – No ato do preenchimento e assinatura deste formulário para solicitação de reparo em garantia, o solicitante se declara **ciente e de acordo com as condições apresentadas no Termo de Garantia e Condições Gerais DEYE** e com prazo de resolução de **30 dias corridos após a chegada do equipamento no laboratório**, sem contar o período de traslado do equipamento reparado de nosso laboratório até o endereço de devolução.

Nome: _____ Data: ____/____/____

Assinatura do requerente: _____