



Condições de garantia do produto Huawei SUN2000/SUN2000L (Brasil para Canal)





Produto Huawei SUN2000/SUN2000L

Condições de garantia:

A Huawei visa uma resposta rápida e eficaz em caso de mau funcionamento do produto de Digital Power, bem como no fornecimento de soluções profissionais para manutenção de equipamentos. É uma estratégia vantajosa para todos os nossos clientes e para a Huawei.

As condições de garantia se aplicam aos seguintes produtos:



SUN2000-2KTL
SUN2000-3KTL
SUN2000-4KTL
SUN2000-5KTL
SUN2000-6KTL



SUN2000-2KTL-L1
SUN2000-3KTL-L1
SUN2000-4KTL-L1
SUN2000-5KTL-L1
SUN2000-6KTL-L1



SUN2000-4K-LB0
SUN2000-5K-LB0
SUN2000-6K-LB0



SUN2000-7,5K-LC0
SUN2000-8K-LC0
SUN2000-10K-LC0



SUN2000-8KTL
SUN2000-12KTL
SUN2000-17KTL
SUN2000-20KTL



SUN2000-8KTL-M0
SUN2000-12KTL-M0
SUN2000-15KTL-M0
SUN2000-20KTL-M0



SUN2000-12KTL-M2
SUN2000-15KTL-M2
SUN2000-17KTL-M2
SUN2000-20KTL-M2



SUN2000-20KTL-M3
SUN2000-30KTL-M3
SUN2000-36KTL-M3
SUN2000-40KTL-M3
SUN2000-50KTL-M3



SUN2000-20KTL-BRM3
SUN2000-30KTL-BRM3
SUN2000-36KTL-BRM3
SUN2000-40KTL-BRM3
SUN2000-50KTL-BRM3



SUN2000-12KTL-M5
SUN2000-15KTL-M5
SUN2000-20KTL-M5
SUN2000-25KTL-M5



SUN2000-12K-MB0
SUN2000-15K-MB0
SUN2000-17K-MB0
SUN2000-20K-MB0
SUN2000-25K-MB0



SUN2000-33KTL-US
SUN2000-36KTL-US
SUN2000-40KTL-US



SUN2000-45KTL-US-HV



SUN2000-33KTL-A
SUN2000-36KTL
SUN2000-42KTL
SUN2000-50KTL



SUN2000-60KTL-HV-D1-01



SUN2000-50K-MGL0-BR
SUN2000-75K-MGL0-BR



SUN2000-60KTL-M0
SUN2000-65KTL-M0
SUN2000-100KTL-H1
SUN2000-105KTL-H1



SUN2000-75/100KTL-M1
SUN2000-100/115KTL-M2
SUN2000-185KTL-H1
SUN2000-185KTL-INH0
SUN2000-215KTL-H0
SUN2000-215KTL-H3



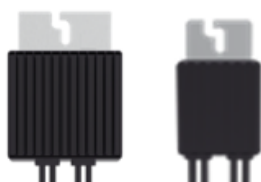
SUN2000-150K-MG0
SUN5000-150K-MG0



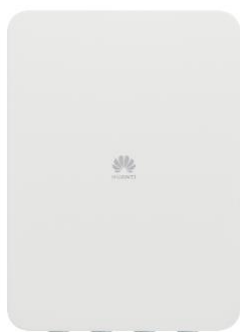
SUN2000-250KTL-H1
SUN2000-330KTL-H1



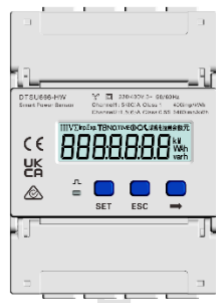
Smart Dongle
Smart Logger 1000
Smart Logger 2000
Smart Logger 3000
PLC CCO
PID



Smart PV Optimizer SUN2000P-375W
Smart PV Optimizer SUN2000-450W-P
Smart PV Optimizer SUN2000-600W-P
MERC Smart PV Optimizer 600-PA0
MERC Smart PV Optimizer 1100/1300W-P
Smart PV Safety Box Smart PSB2000L



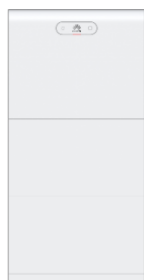
SmartGuard-63A-S0
SmartGuard-63A-T0



SmartPS-80AI-T0
SmartPS-100A-S0
SmartPS-250A-T0



EMMA-A01
EMMA-A02



LUNA2000-5/10/15-S0
LUNA2000-7/14/21-S1



Período de garantia:

Garantia padrão:

1. **Inversor Huawei SUN2000/SUN2000L na América Latina**, consulte a descrição detalhada a seguir para obter as informações sobre a garantia. Toda a cobertura começa conforme abaixo:

Produto	Hora de início da garantia	Período de garantia
SUN2000-2/3/4/5/6KTL-L1 SUN2000-4/5/6K-LB0 SUN2000-17K-MB0 SUN2000-7,5/8/10K-LC0 SUN2000-12/15/17/20KTL-M2 SUN2000-12/15/20/25KTL-M5 SUN2000-12/15/20/25K-MB0 SUN2000-20/30/36/40/50KTL-M3 SUN2000-20/30/40/50KTL-BRM3 SUN2000-60/65KTL-M0 SUN2000-75/100KTL-M1 SUN2000-50/75K-MGL0 SUN2000-150K-MG0 SUN5000-150K-MG0	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou a data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro	120 meses



SUN2000-2/3/4/5/6KTL SUN2000-8/12/15/20KTL SUN2000-8/12/15/20KTL-M0 SUN2000-25/30KTL-US SUN2000-30/33/36/40KTL-US SUN2000-45KTL-US-HV SUN2000-33KTL-A SUN2000-36/42/50-KTL SUN2000-60KTL-HV-D1-001 SUN2000-100/105KTL-H1 SUN2000-185KTL-H1 SUN2000-185KTL-INHO SUN2000-215KTL-H0 SUN2000-250/330KTL-H1	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou a data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro	60 meses
SmartLogger/PLC CCO Smart Dongle Smart AC box/SmartACU BackupBox-B0 EMMA-A02 SmartGuard-63A-S0/T0 SmartPS-80AI-T0 SmartPS-100A-S0 SmartPS-250A-T0	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou a data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro	24 meses
Smart PV Optimizer SUN2000-450/600WP Smart PV Optimizer SUN2000P-375W MERC Smart PV Optimizer 600WPA0 MERC Smart PV Optimizer 1100/1300WP	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou a data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro	25 anos

Observação:

Além do período de garantia padrão anterior dos inversores, o cliente pode obter o serviço de garantia estendida paga, por meio de um contrato entre ambas as partes. O período máximo de garantia estendida para o inversor é de 20 anos após a data de início da garantia padrão. Após a término da garantia padrão ou estendida, a Huawei não fornecerá mais nenhum suporte ou serviço ao produto e/ou versão novas versões de software correspondente e não será responsável por qualquer mau funcionamento, falhas ou ameaças à segurança do produto e/ou software afetado.

2. Especificações de garantia para baterias.

Produto	Período de Garantia	País aplicável	Energia do ciclo de vida durante o período de garantia
LUNA2000-5/10/15-S0	7 Years	Brazil , Peru , Chile , Argentina , Paraguay and Uruguay	13.17Mwh@60% EOL
LUNA2000-7/14/21-S1	10 Years	Brazil , Peru , Chile , Argentina , Paraguay and Uruguay	19.23 MWh@60% EOL

Produto	Início do período de garantia	Garantia Estendida
LUNA2000	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou a data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro.	Não aplicável

 NOTE

- A garantia de um pacote de baterias expira quando termina o período de garantia especificado ou o ciclo de vida da bateria (caso a capacidade no fim da vida útil atenda aos requisitos de especificação), o que ocorrer primeiro. A garantia de um módulo de potência DCDC ou unidade de controle de armazenamento de energia expira quando o período de garantia especificado termina, independentemente do desempenho das células. A garantia dos pacotes de baterias e dos módulos de potência ou unidades de controle de armazenamento de energia é independente.
- Condições de teste de capacidade: Carregar o pacote de baterias até 100% de SOC (estado de carga) à temperatura ambiente de $25^{\circ}\text{C} \pm 3^{\circ}\text{C}$ e aguardar 10 minutos. Em seguida, descarregá-lo com corrente de 0,2C até a tensão de fim de descarga (EOD) e registrar a energia descarregada.



- Para atualizar remotamente o firmware e garantir a vida útil das células da bateria, o ESS deve estar conectado a um sistema de gerenciamento da Huawei. Para produtos ESS que não estiverem conectados, a garantia não cobre danos às células da bateria causados por falha na atualização oportuna dos produtos.
- Para atualizar remotamente o firmware e garantir a vida útil das células da bateria, o LUNA2000-(7/14/21)-S1 deve estar conectado ao Huawei FusionSolar SmartPVMS. Para produtos que permanecerem desconectados da rede por mais de seis meses ou que nunca foram conectados ao FusionSolar SmartPVMS, a garantia avançada é anulada e apenas a garantia básica se aplica.
- O proprietário deve instalar o ESS dentro de um mês após a compra. Caso o ESS apresente falhas, o proprietário deve relatar o defeito dentro de um mês. A garantia não cobre danos às células da bateria causados por falha na recarga regular da bateria.
- A temperatura de operação e a vida útil do ESS dependem da temperatura ambiente de funcionamento. O ESS deve ser instalado em ambiente com temperatura ambiente. A faixa ideal de temperatura de operação para o ESS é de 15°C a 30°C.
- Ao registrar informações de garantia, devem ser registradas tanto as informações da garantia básica quanto da garantia avançada.

Cobertura de garantia:

A Huawei fornece suporte ao inversor para clientes dentro da garantia, incluindo Suporte Remoto e Suporte ao Produto. A garantia oferecida pela Huawei ajuda os clientes a manter uma operação estável e disponibilidade do produto. Com base nos requisitos do mercado, a seguinte cobertura de garantia é fornecida:

Cobertura de garantia do SUN2000			
Cobertura de garantia	Classificação de serviço	Conteúdo do serviço	Nível de serviço
	Suporte remoto	Help Desk	7*24h
		Técnico remoto	5*9h
		Suporte técnico on-line	Sim
	Suporte ao produto	Substituição de produto	5*9h*2NBD-S (envio)

NBD: Next Business Day



Notas:

1. Os serviços de garantia incluem Suporte Remoto e Suporte ao Produto. A resolução de problemas no local é vendida separadamente.
2. As peças de reposição são enviadas para o suporte para os países: México, Brasil, Argentina, Chile e Colômbia.
3. Para outros países, o serviço de peças sobressaltos será fornecido com a retirada local realizada pelo cliente.

Suporte remoto

Suporte Remoto significa que a Huawei fornece soluções para consulta técnica ou problema de equipamentos Huawei por telefone ou e-mail. Inclui Help Desk, suporte técnico remoto e suporte técnico on-line.

Help Desk refere-se à interface e plataforma de serviço que pode aceitar e rastrear solicitações de serviço do cliente.

Solicitação por e-mail: la_inverter_support@huawei.com.

Número de telefone gratuito:

País	Linha direta	Número do telefone de reserva.
Argentina	0-8009993456	524435283456
Brasil	0-8005953456	
Chile	800201866(Somente chamada fixa)	
México	018007703456 / 0052-442-4288288	
Colômbia	01-8000183456	
Outros países	00524424288288	

O Suporte Técnico Remoto inclui consulta técnica e solução de problemas. O serviço de consulta técnica fornece consulta para problemas que não sejam defeitos do equipamento. O



serviço de solução de problemas fornece soluções aos clientes para problemas relacionados aos inversores.

Suporte técnico on-line: refere-se ao site de suporte técnico da Huawei (<http://support.huawei.com/carrier>), que fornece aos clientes uma experiência útil de manutenção, casos e informações de suporte técnico sobre os produtos Huawei.

Suporte ao Produto

Um produto em boas condições é um pré-requisito para a estabilidade do sistema de energia solar. O suporte a produtos da Huawei garante que os equipamentos dos clientes funcionem de maneira estável.

Durante o período de garantia, a Huawei garante que todos os produtos adquiridos:

- Sejam substituído gratuitamente se houver defeitos de fabricação no material.
- Sejam substituído gratuitamente se não corresponderem às especificações publicadas.
- Se o RMA for confirmado antes das 15h, a Huawei enviará a unidade de substituição para a Localização mutuamente acordada pelo cliente antes do Próximo Dia Útil. Depois de receber a unidade de substituição, o cliente deve empacotar a unidade defeituosa para envio a uma instalação da Huawei em até 15 dias úteis usando a embalagem da unidade de substituição. Dispositivos com defeito que não forem devolvidos a tempo por qualquer motivo serão faturados ao cliente.
- O cliente precisa devolver as peças defeituosas à Huawei dentro de 15 dias após receber as peças de substituição da Huawei. A Huawei pode arcar, ou não, com as despesas de transporte. Caso a Huawei não receba o material defeituoso dentro do prazo estipulado, a Huawei reserva-se ao direito da cobrança financeira de uma uma peça, conforme a peça em substituição faturada ao cliente para reposicao.
- A peça de substituição fornecida pela Huawei será funcionalmente equivalente (recurso, função, ajuste compatível, versão de software padrão) à unidade defeituosa do cliente.
- A peça de substituição fornecida pela Huawei terá um período de garantia de 360 (trezentos e sessenta) dias a partir da data em que a unidade de substituição for recebida pelo cliente ou do restante do período de garantia da unidade original, o que for maior.



- O Parceiro será responsável por passar todas as instruções, guias, manuais, especificações, avisos, advertências ou qualquer outra informação relacionada aos Produtos ao(s) Parceiro(s) Terceiro(s), ao Usuário Final ou ao Cliente ao fornecer o serviço direta ou indiretamente em todas as etapas do serviço, como instalação, transporte, armazenamento, treinamento, manutenção e operação, e o Parceiro contratará Terceiros Parceiros para cumprir a mesma obrigação aqui estabelecida.
- O ciclo de vida dos produtos da Huawei está sujeito à Política de fim de vida útil do produto. O comprador pode visualizar a Política de fim de vida útil do produto a seguir.

<https://support.huawei.com/enterprise/en/bulletins-product/ENEWS2000021932>



Suporte de software

Salvo disposição explicitamente prevista por lei, o fornecedor não garante que o software, incluindo, entre outros, software de terceiros ou software de código aberto, funcionará sem erros ou sem interrupções ou que o fornecedor corrigirá todos os erros. Além disso, devido ao contínuo desenvolvimento de novas técnicas de acesso e ataque de redes, o Fornecedor não garante que o Software ou qualquer equipamento, sistema ou rede no qual o Software é usado estará livre de vulnerabilidade a invasão ou ataque.

Durante o período de garantia, a Huawei fornece atualizações de software que incluem correções de bugs e manutenção. O cliente pode obter o firmware atualizado gratuitamente e realizar a instalação de atualizações de software. Tenha em mente que o patch desenvolvido pela Huawei é apenas para corrigir os bugs funcionais, o patch não fornece novas funções e/ou recursos.

A Huawei fornecerá uma atualização de versão de software em tempo hábil e publicará um aviso no site oficial: <https://support.huawei.com/enterprise/en/bulletins>. O cliente pode se inscrever e receber notificações sobre produtos relevantes por meio do Serviço de Notificação da Huawei. Se o Cliente decidir não atualizar o software a tempo após receber o aviso ou se não atualizar o software a tempo devido à não assinatura proativa dos Serviços de Notificação da Huawei, considera-se que o Cliente renunciou ao direito de atualizar o software, A Huawei não se responsabilizará por qualquer problema em tal circunstância.



Exclusões de suporte ao produto

Todos os serviços de suporte listados acima destinam-se exclusivamente a equipamentos fabricados pela Huawei. Peças vulneráveis e consumíveis, como cabos, não estão no escopo dos compromissos de serviço. Se a Huawei não puder cumprir seus compromissos de serviço dentro do período de tempo comprometido devido a causas não relacionadas à Huawei, a Huawei ficará isenta de suas responsabilidades.

A Huawei não é responsável nem obrigada a indenizar, defender ou isentar o Comprador de responsabilidades contra quaisquer interrupções, danos, perdas, reclamações, responsabilidades, custos razoáveis (incluindo custos legais) e despesas incorridas ou sofridas pelo Comprador decorrentes ou em conexão com qualquer Comprador ou de terceiros:

- a) Negligência, omissão ou ato mais culposos (incluindo imprudência ou má conduta intencional);
- b) o não cumprimento de qualquer uma de suas obrigações estabelecidas neste contrato;
- c) uso dos Produtos e/ou Serviços de qualquer maneira que não esteja em conformidade com estas instruções/guias/manuais/especificações de uso fornecidas pela Huawei.

Se a Huawei sofrer quaisquer perdas causadas pelos itens acima mencionados (como ser investigada ou responsabilizada administrativa ou criminalmente, ou acionada por terceiros), o Parceiro compensará integralmente essas perdas à Huawei. Adicionalmente, se algum representante legal, diretor, gerente geral, gerente sênior, investidores e/ou funcionários da Huawei enfrentar qualquer investigação ou incorrer em qualquer situação administrativa, responsabilidades criminais ou civis devido a qualquer causa do Parceiro e/ou Parceiro(s) Terceiro(s), o Parceiro deverá indenizar integralmente tais indivíduos da Huawei por todos os danos, perdas, custos e despesas incorridos (mediante solicitação da Huawei).

Os seguintes tipos de danos a equipamentos fabricados pela Huawei não estão dentro do escopo do compromisso de serviço da Huawei:

- Força maior (desastres naturais, incêndios e guerras).
- Desgaste normal decorrente do uso.



- Danos causados por raios devido ao projeto inadequado do sistema.
- Instalação ou realocação do sistema de forma não compatível com os requisitos do equipamento, ou causados por alterações, ajustes ou remoção de identificações em desacordo com as exigências da Huawei.
- Decorrentes da instalação e ou remanejamento do sistema em um equipamento não compatível com requisitos e/ou causados por ajuste, alteração ou remoção de marcas de identificação em não conformidade com os requisitos da Huawei.
- Surgido por causas de problemas na infra-estrutura dos clientes.
- Não cumprimento do Manual do Usuário.
- Onde o cliente ou usuário final tentou reparar a unidade.
- Onde o número de série não é legível.
- Para os inversores da série SUN2000, se o inversor estiver instalado corretamente de acordo com o Manual do usuário, quando o SPD (Dispositivo de proteção contra problemas) integrado ao inversor for danificado durante o período de garantia, a Huawei considera isso como um tipo de falha do inversor e fornece a garantia de envio de novas peças de reposição para o cliente. (Somente para o Brasil).
- Garantia de produtos de terceiros:
 1. Produto de Terceiros: significa o produto, incluindo hardware, software, licença obtida de fabricantes e/ou fornecedores terceirizados que não sejam a Huawei.
 2. Período de garantia de produtos de terceiros: o período de garantia de um produto de terceiros segue o estipulado no contrato de aquisição. se o período de garantia expirar, a Huawei não fornecerá serviços de garantia estendida.
 3. Escopo da garantia de produtos de terceiros: serviços de linha direta, manutenção gratuita e serviços de substituição de peças de reposição são fornecidos para problemas de qualidade do produto dentro do período de garantia.
 4. Local de garantia de produtos de terceiros: o fabricante de componentes terceirizado não



fornece serviços de garantia multinacional. Se o componente defeituoso não puder ser devolvido ao fornecedor, o fornecedor não fornecerá serviços de garantia.

5. Isenção de Isenção de Garantia de Segurança Cibernética de Terceiros: Qualquer produto de terceiros (que seja fornecido por terceiros (partes) por meio do Fornecedor) só será fornecido pelo Fornecedor de acordo com os termos e condições relevantes da garantia de segurança cibernética do fabricante/desenvolvedor original. Nenhum direito, garantia, indenização ou suporte adicional é oferecido pelo Fornecedor.