



Termos e condições de garantia

Período de Garantia

O período de garantia padrão dos inversores SOFARSOLAR é de 120 meses (10 anos) a partir da data de compra. Nosso cliente final precisa fornecer uma nota fiscal válida para que seja possível identificar a data compra

No caso de não comprovação de data de compra, passa a ser considerado o período de 123 meses a partir da data de produção (Verificada via SN) pela Shenzhen SOFARSOLAR Co., Ltd. como o período de garantia padrão.

Condições para garantia

No caso de um inversor apresentar algum problema durante o período de garantia SOFARSOLAR acordado, o cliente deve entrar em contato através de um de nossos canais de atendimento (e-mail, whatsapp, telefone, etc) para iniciar a tratativa do caso, fornecendo uma breve descrição do comportamento anormal observado ao nosso time de suporte técnico. Você também pode entrar em contato com seu revendedor ou distribuidor autorizado SOFARSOLAR para o primeiro contato.

Para formalizar a reclamação dentro dos períodos de garantia da SOFARSOLAR, você precisa enviar as seguintes informações e documentação do inversor defeituoso:

- Modelo do produto (por exemplo, SOFAR 20000TL) e número de série do produto (por exemplo, SC1ES520E99001).
- Uma cópia da nota fiscal de compra e cartão de garantia do inversor.
- Mensagens de erro na tela LCD (se disponível) e informações adicionais sobre a falha/erro.
- Informações detalhadas sobre todo o sistema (módulo utilizado, diagrama unifilar do sistema fotovoltaico, fotos da instalação, etc.).
- Documentação de reclamações/trocas anteriores (se aplicável).

Após a documentação completa ser recebida e conferida, você receberá um prazo estimado para avaliação e conclusão das tratativas e todas as etapas do processo serão devidamente comunicadas.

Se um inversor estiver com defeito enquanto estiver no período de garantia SOFARSOLAR, o mesmo poderá:

- Ser reparado pela SOFARSOLAR em nosso centro de serviço.
- Ser reparado no local por equipe autorizada.
- Ser substituído por um inversor reconicionado que inclui todas as atualizações de firmware, podendo ser um modelo igual ou superior.

Se o inversor precisar ser trocado, o restante do período de garantia será transferido para o novo inversor, ou seja, o período de garantia do dispositivo original continuará válido mesmo após a troca. Neste caso, você não receberá um novo cartão de garantia, e esta substituição será registrada pela SOFARSOLAR. Se o período de garantia restante for inferior a 6 meses, você receberá automaticamente um período de garantia de 6 meses para a unidade substituída.

A garantia inclui o custo do trabalho e material necessário para recuperar os inversores. Todos os outros custos, particularmente os custos de transporte, viagem e alojamento do pessoal da SOFARSOLAR, bem como os custos do seu próprio pessoal não estão incluídos na garantia. Além disso, os pedidos de compensação por danos diretos ou indiretos decorrentes do inversor não são cobertos pela garantia.

Os inversores e componentes defeituosos devem ser devolvidos à SOFARSOLAR, devidamente embalados em sua embalagem original ou equivalente para transporte.

A SOFARSOLAR reserva-se o direito de providenciar o serviço de garantia para os utilizadores finais e de recorrer a terceiros para a execução dos serviços de garantia.

Todos os serviços de garantia são gratuitos apenas se a ação for previamente acordada com a SOFARSOLAR.

Escopo da garantia.

Para garantir um excelente serviço aos usuários finais da SOFARSOLAR, todos os revendedores ou distribuidores autorizados da SOFARSOLAR devem responder à solicitação de garantia de maneira imediata. A SOFARSOLAR substituirá quaisquer produtos ou peças com defeitos de fabricação comprovados mediante testes e evidências durante o período de garantia.

Qualquer defeito causado pelas situações descritas a seguir não será coberto pela garantia do fabricante (os revendedores ou distribuidores são responsáveis e autorizados pela SOFARSOLAR para realizar a seguinte investigação):

- 1) “Cartão de Garantia” não enviado ao Distribuidor/Revendedor ou SOFARSOLAR;
- 2) O Produto foi modificado, seu design foi alterado ou peças foram substituídas por peças não aprovadas pela SOFARSOLAR;
- 3) Foram feitas alterações ou tentativas de reparo por técnico NÃO AUTORIZADO PELA SOFARSOLAR, ou o número de série ou os lacres foram apagados;
- 4) O produto foi instalado ou comissionado incorretamente;
- 5) Você ou outro usuário não cumpriu com os regulamentos de segurança (normas VDE ou equivalente);
- 6) O produto foi armazenado incorretamente e danificado durante o armazenamento pelo revendedor ou usuário final;
- 7) Defeito oriundo de transporte (incluindo arranhão na pintura causado pelo movimento dentro da embalagem durante o transporte). As reclamações por danos de transporte devem ser feitas diretamente à empresa de transporte/seguradora assim que o contêiner/embalagem for descarregado e tal dano for identificado;
- 8) Você ou outro usuário não seguiu algum/todo o manual do usuário, o guia de instalação e as instruções de manutenção;
- 9) O dispositivo foi usado de forma inadequada ou indevida;
- 10) Ventilação insuficiente do aparelho;
- 11) Os procedimentos de manutenção relativos ao produto não foram seguidos em um padrão aceitável;
- 12) O defeito foi causado por força maior (tempo violento ou tempestuoso, raios, sobretensão, incêndio, alagamentos, etc.).

13) O dano é apenas cosmético e não tem impacto no funcionamento do aparelho.

Esta garantia não prejudica os seus direitos ao abrigo da lei estatutária, incluindo, mas não se limitando aos direitos de garantia em relação ao vendedor, ou seja, se aplicável, retificação, redução do preço, rescisão da venda e danos.

Todas as demandas de ou relacionadas a garantia de produtos estão sujeitas à lei chinesa, Shenzhen é o local exclusivo de jurisdição e todas as disputas decorrentes ou relacionadas a garantia devem ser submetidas à arbitragem da Comissão Internacional de Arbitragem Econômica e Comercial do Sul da China.

Fale conosco

Em caso de dúvida ou para mais informações, entre em contato conosco!

SOFAR Brazil

Endereço: Edifício Victoria Plaza - Alameda Santos, 200 - Paraíso, São Paulo - SP, 01418-000.

E-mail: service.br@sofarsolar.com

Whatsapp: (11) 93485-6688

Telefone: (11) 4718-5183