

Termos e condições de garantia da Hoymiles

- Administrado pela Hoymiles Power Electronics Inc.

Esta política rege o Programa de Trocas dos produtos da Hoymiles (modelo: HRSD-Plus, HOPT, HTrans, HTrans-Plus, HTrans-PlusA, DTU-TP) 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 unidade não devolvida em conformidade com esta política.

1. Reclamações de garantia

O período de garantia padrão para HRSD-Plus, HOPT: **25 anos**;

HTrans, HTrans-Plus, HTrans-PlusA: **10 anos**;

DTU-TP: **2 anos**.

- O período de garantia começa a partir do mais cedo entre ("Data de Início da Garantia"): (i) 4 meses da data em que o Equipamento é enviado da Hoymiles; e (ii) a instalação do Equipamento ("Data de Início da Garantia"). Para Equipamento integrado em módulo, o período de garantia não deverá exceder o máximo do (1) período de garantia do produto de Módulo Fotovoltaico e (2) os períodos de garantia da potência do Módulo Fotovoltaico fornecidos pelo fabricante do módulo aplicável.
- A garantia limitada não se aplica a componentes auxiliares que sejam considerados separados do Equipamento; por exemplo, cabos, disjuntores, fusíveis, fios e conectores, seja fornecido pela Hoymiles ou por outros. Alguns componentes podem possuir uma garantia de fabricante separada.
- 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 se aplicará somente ao (modelo: HRSD-Plus, HOPT, HTrans, HTrans-Plus, HTrans-PlusA, DTU-TP) que for instalado por um profissional adequadamente qualificado. A política de garantia será declarada inválida quando os produtos forem vendidos como 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 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 uma unidade defeituosa se considerado 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 livre 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, incêndio, tempestades, inundação; causas sociais como guerra, tumultos, intervenções governamentais, greves, embargos, condições de mercado, etc.).
- Uso impróprio ou fora da conformidade.

- c. 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. 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 (□) 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 da substituição será coberto por uma contagem de garantia de 90 dias a partir da data que a Hoymiles enviar a unidade reparada/de substituição.

3. Serviço de troca

Para obter um serviço de reparo ou manutenção, ou um crédito ou reembolso (conforme aplicável). Qualquer unidade elegível para troca dentro do período de garantia será substituída por uma unidade nova ou restaurada, mediante a 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, 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, você deve entrar em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles.

E-mail: service@hoymiles.com

4. Responsabilidade da Hoymiles

Após o recebimento das informações necessárias listadas na Seção 3, 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 a unidade de substituição em até 3 dias úteis para o local do instalador ou cliente especificado. Após o recebimento da substituição, o cliente deve devolver a unidade supostamente defeituosa no mesmo material da embalagem da unidade de substituição, caso solicitado pela Hoymiles. A Hoymiles fornecerá todos os rótulos, documentação e detalhes do frete para a devolução da unidade supostamente defeituosa. A Hoymiles se reserva todos os direitos de coletar todas as unidades supostamente defeituosas se considerar necessário. Um instalador qualificado deve estar disponível para a troca e o recomissionamento.

5. 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 produto supostamente defeituoso não for 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 a unidade (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.

6. Taxa de inspeção para produtos não defeituosos

Se uma unidade supostamente defeituosa for devolvida para a Hoymiles de acordo com esta Política e, segundo a Hoymiles, estiver livre de defeitos que a 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) ou € 100 (Europa) por unidade, além dos custos de embalagem e envio.

7. Procedimento de substituição

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 para tentar encontrar uma solução sem a necessidade da troca do produto.
- b) Se o produto for considerado defeituoso e elegível para o Programa de Trocas, a Hoymiles criará um número de caso para o produto e informará o instalador.
- c) A Hoymiles enviará um produto de substituição em até 3 dias úteis da criação do número de caso. A unidade de substituição será enviada para o local do instalador ou cliente especificado ao custo da Hoymiles.
- d) O instalador instalará a unidade de substituição e usará a embalagem para reempacotar a unidade defeituosa.

- e) Para uma unidade defeituosa que precisa ser devolvida pela Hoymiles, a Hoymiles cobrirá os custos de coleta e envio da unidade defeituosa de volta à Hoymiles, conforme detalhado na Seção 5, e o comprador arcará com qualquer imposto sobre valor agregado. O cliente ou instalador deve auxiliar com o processo de envio. Se a unidade defeituosa requerida não for devolvida em até 10 dias úteis do recebimento da unidade de substituição, a Hoymiles se reserva o direito de faturar o instalador/distribuidor relevante pelo custo da unidade de substituição.
- f) Em relação a uma unidade defeituosa ou em falta que precise ser devolvida pela Hoymiles, a Hoymiles se reserva o direito de faturar o instalador/distribuidor relevante pelo valor de 80% do preço FOB (free on board).

8. 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.