

POLÍTICA DE GARANTIA GROWATT BRASIL

Esta política estabelece as regras e procedimentos para solicitação e execução de garantia dos inversores fotovoltaicos da Growatt Brasil, distribuídos exclusivamente pela Solmais Distribuidora.

A Solmais atua como importadora e distribuidora oficial dos produtos Growatt no Brasil, portanto, **a garantia dos inversores é uma responsabilidade exclusiva e legal do fabricante, sendo a Solmais, apenas, um agente** de suporte operacional ao fabricante nos processos aprovados que resultam na troca do equipamento.

Esta política se aplica exclusivamente aos Integradores (Pessoas Jurídicas), que adquiriram produtos Growatt diretamente da Solmais Distribuidora, sendo estes responsáveis pelo atendimento e suporte junto ao consumidor final conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

I. ABRANGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

Os inversores fotovoltaicos da marca Growatt, importados e comercializados pela SOLMAIS DISTRIBUIDORA, CNPJ: 39.798.207/0006-01, possuem garantia contra problemas decorrentes de falha nos componentes ou no processo de fabricação, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de:

- **90 (noventa) dias de garantia legal**
- **117 (cento e dezessete) meses de garantia adicional**
- **Totalizando 10 (dez) anos de garantia total**

O prazo de garantia é contado a partir da data de aquisição, identificada pela Nota Fiscal de venda ao consumidor final ou integrador, emitida pela SOLMAIS DISTRIBUIDORA.

Esta garantia é válida exclusivamente no território brasileiro e aplica-se somente a produtos GROWATT importados e comercializados pela SOLMAIS DISTRIBUIDORA.

Os acessórios que acompanham o equipamento possuem o mesmo prazo de garantia do produto (10 anos). Acessórios adquiridos separadamente possuem apenas o prazo de 90 dias de garantia legal, conforme Termo de Garantia do próprio Fabricante.

II. EXCLUSÕES DA GARANTIA (LEGAL E ADICIONAL)

A garantia não será válida nas seguintes hipóteses:

a) Defeitos e/ou danos resultantes do uso inadequado do equipamento, como:

- Conexão do inversor em rede elétrica não compatível com as tensões especificadas na ficha técnica do produto;
- Instalação em desacordo com o manual de instruções do fabricante;
- Lacre de garantia rompido ou violado;

- b) Defeitos e/ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie no equipamento, bem como reparo realizado por empresas que não sejam autorizadas GROWATT no Brasil para prestar serviços de suporte ou manutenção.
- c) Quebra e/ou danos que não foram constatados no ato da aquisição e/ou recebimento do produto.
- d) Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível.
- e) Defeitos e/ou danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e/ou não originais do equipamento.
- f) Danos causados por fenômenos da natureza, como descargas atmosféricas, inundações, incêndios, terremotos, entre outros.
- g) Danos decorrentes de oscilações na rede elétrica ou instalação inadequada do sistema de aterramento.
- h) Danos causados por instalação em ambientes inadequados ou agressivos (alta salinidade, umidade ou poeira excessiva).
- i) Modificações ou alterações não autorizadas no firmware ou software do produto.
- j) Desgaste natural das peças devido ao uso.

É fundamental que, antes de iniciar a instalação, o manual de instruções do equipamento seja lido atentamente para que todas as regras de uso, configuração e instalação sejam adotadas de acordo com as determinações do fabricante.

III. ABERTURA DE CHAMADO EM GARANTIA

A Solmais realizará a troca somente dos produtos GROWATT por ela importados e comercializados, não sendo responsável pelo suporte de produtos vendidos por outros distribuidores ou parceiros GROWATT no Brasil.

Para abertura de chamados e suporte técnico, o Integrador tem disponíveis os seguintes canais de atendimento:

- Telefone: **(44) 3142-2570**
- WhatsApp: **(44) 9175-1452**
- E-mail: suporte@solmais.com.br

O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8:30 às 11:30 e das 13:00 às 18:00 horas. Nos feriados e finais de semana não há atendimento técnico disponível.

O suporte técnico responderá ao chamado inicial em até 24 horas úteis após o recebimento da solicitação.

Para análise do chamado, serão necessários os seguintes documentos e informações:

- Cópia da Nota Fiscal de compra;
- Número de série do equipamento;
- Descrição detalhada do problema apresentado;
- Fotos da instalação do inversor;
- Medições de tensão, corrente e aterramento, conforme solicitação específica para cada modelo.

É indispensável a aprovação do fabricante para que a troca e ou reparo do produto seja processada, após análise das informações enviadas.

Todas as comunicações relativas ao processo de garantia devem ser realizadas exclusivamente através dos canais oficiais para registro e acompanhamento adequado do chamado.

IV. TROCA E ENVIO DO PRODUTO

O processo de troca das garantias aprovadas será sempre na modalidade "balcão", o que significa que o produto deve ser enviado à Solmais para análise e eventual substituição.

O produto aprovado em garantia precisa ser retirado da instalação e enviado para a Solmais Distribuidora.

b) Não haverá restituição de custos de deslocamento nem de mão de obra necessária para que o produto seja desinstalado da planta. Tais responsabilidades são exclusivas do Integrador que comprou ou intermediou a venda do equipamento ao consumidor final.

Custo de frete:

- O frete de envio deverá ser pago pelo Integrador
- O frete de retorno será pago pelo fabricante, sem custos para o integrador

Para envio do equipamento, será necessária a emissão de nota fiscal de troca em garantia com o seguinte CFOP:

- CFOP: 5949 para operações dentro do estado do Paraná
- CFOP: 6949 para operações fora do estado do Paraná

Clientes contribuintes do ICMS são responsáveis pela emissão da NF e do eventual recolhimento da Difal no estado de destino.

Para clientes não contribuintes do ICMS e MEI, a Solmais fará a emissão da NF de transporte, sendo o frete de envio pago pelo integrador.

O envio poderá ser feito por correios, transportadora ou entregue diretamente na sede da Solmais, no endereço descrito no item abaixo.

h) Endereço para envio: SOL COPERNICO DISTRIBUIDORA LTDA CNPJ: 39.798.207/0006-01 ESTRADA ARACA, 2495, PARQUE INDUSTRIAL BANDEIRANTES MARINGÁ-PR, CEP: 87070-125

i) Recomenda-se que o produto seja embalado adequadamente, preferencialmente na embalagem original ou equivalente, para evitar danos durante o transporte.

V. PRAZO DE ATENDIMENTO DA GARANTIA

O prazo de atendimento de garantia **será de até 30 dias corridos a partir do recebimento do produto na sede da Solmais**, condicionado à disponibilidade de estoque.

Esse prazo não inclui:

- Tempo para envio das informações e medições pelo integrador;
- Tempo de transporte do equipamento até a Solmais.

Caso seja necessário importar o produto para substituição, o prazo poderá ser estendido, sendo o cliente comunicado sobre o novo prazo estimado.

Em casos excepcionais, fica a critério da Solmais aprovar ou não o envio antecipado do produto ao revendedor.

No caso de indisponibilidade definitiva do mesmo modelo, a substituição será feita por um modelo equivalente ou superior, conforme disponibilidade de estoque e política do fabricante.

VI. DADOS PARA EMISSÃO DA NF PARA DE TROCA EM GARANTIA

A nota fiscal deverá ser preenchida com todos os dados para identificação do produto, com peso, volume e demais informações de acordo com as regras fiscais, a saber:

a) A CFOP deverá ser de troca em garantia:

- 5949 para operações dentro do estado do Paraná
- 6949 para operações fora do estado do Paraná

b) O campo "frete" deverá estar marcado "por conta do emitente"

c) Deverá ser informado na nota fiscal a descrição completa do produto, de acordo com a NF de compra, e com a NCM 8504.4090

d) Empresas do Lucro Real deverão destacar:

- IPI: 9,75%
- ICMS de acordo com o seu estado

e) Revendas do Simples Nacional estão dispensadas do destaque de impostos, devendo colocar as informações no campo observações da Nota Fiscal, impreterivelmente.

f) Colocar o número do chamado de Garantia (ID), aprovado pela Growatt, no rodapé da NF, obrigatoriamente.

g) Dados para emissão da NF:

- Razão Social: SOL COPERNICO DISTRIBUIDORA LTDA
- CNPJ: 39.798.207/0006-01
- I.E: 9096618546
- Endereço: ESTRADA ARACA, 2495, PARQUE INDUSTRIAL BANDEIRANTES
- Cidade/UF: MARINGÁ-PR
- CEP: 87070-125

VII. RESUMO DO FLUXO DO PROCESSO DE GARANTIA

1. PROBLEMA IDENTIFICADO
2. ABERTURA DE CHAMADO → Contato com suporte técnico
3. ANÁLISE TÉCNICA → Envio de documentação e informações técnicas
4. APROVAÇÃO DA GARANTIA → Aprovação pelo fabricante
5. ENVIO DO PRODUTO → Emissão de NF de garantia e envio
6. ANÁLISE FÍSICA → Recebimento e verificação do produto
7. SUBSTITUIÇÃO → Envio do produto substituto
8. CONCLUSÃO → Fechamento do chamado

Esta política de garantia poderá ser alterada sem aviso prévio. Consulte sempre a versão mais atualizada em nosso website.

Última atualização: Abril/2025