



Procedimento para Troca sob Garantia de Módulos Fotovoltaicos – Ronma Solar

1. Objetivo

Estabelecer um fluxo padronizado para a solicitação, análise e execução da troca de módulos fotovoltaicos defeituosos sob garantia, assegurando uma comunicação clara e responsabilidades definidas entre as partes: **FABRICANTE (Ronma Solar), DISTRIBUIDORA, INTEGRADOR e CLIENTE FINAL.**

2. Escopo

Este procedimento aplica-se a todos os módulos fotovoltaicos comercializados pela Ronma Solar, destinados a distribuidoras e instalados por integradores, sendo voltado para a correta identificação de defeitos, coleta de evidências e substituição dos módulos avariados, bem como a gestão dos componentes acessórios envolvidos no processo.

3. Definições

- **Fabricante:** Ronma Solar – responsável pela produção dos módulos e pela análise técnica, bem como execução da troca ou reparo dos produtos defeituosos.
- **Distribuidora:** Empresa responsável por intermediar as solicitações do INTEGRADOR e repassar as demandas e documentos para o FABRICANTE.
- **Integrador:** Profissional/empresa que realiza a instalação dos módulos fotovoltaicos e que, ao detectar o defeito, deve coletar a documentação necessária e destacar componentes acessórios (CAIXAS DE JUNÇÃO).

Obs: Integrador, Distribuidor e Fabricante fazem parte da cadeia de fornecimento do produto e podem ser enquadrados como Fornecedor nos moldes do art. 3º do CDC.

- **Cliente Final:** Usuário dos módulos fotovoltaicos, cujo equipamento apresentou falhas e que será atendido via solução conjunta dos demais envolvidos.
- **Caixas de Junção:** Conjunto de três componentes (fornecidos juntamente com cada módulo) que, obrigatoriamente, devem ser destacados e enviados para a DISTRIBUIDORA, servindo como parte integrante no acerto de contas da garantia. Porém, a obrigatoriedade do destaque e envio das Caixas de Junção não pode ser um obstáculo para o consumidor ter direito a garantia. Informar o consumidor que o não envio impacta em questões de logística e reposição.

Como se trata de um bem durável a garantia legal é de 90 (noventa) dias, contados a partir da entrega do produto. Esse prazo pode ser aumentado, mas nunca substituído

- **Link para Pasta em Nuvem:** Endereço eletrônico (ex.: Google Drive, Dropbox) onde serão armazenadas fotos e vídeos documentando o defeito, contendo um vídeo único que demonstre: (1) a etiqueta com o SERIAL NUMBER, (2) a área afetada do módulo e (3) a visão completa do módulo.

4. Responsabilidades

4.1 Integrador

- **Detecção:** Identificar e comunicar imediatamente qualquer defeito ou anormalidade encontrada no desempenho ou na integridade física do módulo.
- **Coleta de Dados:** Reunir os seguintes documentos e informações:
 - Nota Fiscal de Compra; o Identificação do INTEGRADOR e PARCEIRO (quando aplicável);
 - Modelo do Módulo (ex.: “MÓDULO MONO RONMA 570W N-TYPE BIFACIAL”);
 - Serial Number do módulo (ex.: “RM2411240813016xxxx”);
 - Quantidade de módulos avariados;
 - Descrição detalhada do problema (ex.: “Fissuras e rachaduras nas células”);
 - Link para pasta em nuvem com fotos e vídeo (conforme especificado).
- **Envio de Componentes:** Destacar as três CAIXAS DE JUNÇÃO de cada módulo avariado e encaminhá-las para a DISTRIBUIDORA.
- **Comunicação:** Informar e repassar a documentação completa à DISTRIBUIDORA.

4.2 Distribuidora

- **Recepção e Verificação:** Receber a documentação e os componentes (CAIXAS DE JUNÇÃO) enviados pelo INTEGRADOR, verificando a completude dos dados.
- **Encaminhamento:** Repasse integral dos dados e evidências para o FABRICANTE, incluindo:
 - Nota Fiscal, identificação, modelo, *serial number* (número de série), quantidade avariada e descrição do problema;
 - Link para a pasta em nuvem com fotos e vídeo;
 - As três CAIXAS DE JUNÇÃO referentes a cada módulo.
- **Compensação:** Gerenciar a compensação dos custos de transporte, que serão deduzidos em produtos na próxima negociação ou no balanço mensal.

- **Envio de Relatório Mensal:** A Distribuidora deverá enviar um relatório financeiro consolidado à Ronma Solar até o **5º dia útil** de cada mês, contendo todas as informações para o processo de compensação dos custos de transporte e reposição de estoque.

4.3 Fabricante (Ronma Solar)

- **Análise:** Receber e analisar detalhadamente os dados encaminhados pela DISTRIBUIDORA, inclusive verificando a documentação comprobatória das evidências (fotos, vídeo e CAIXAS DE JUNÇÃO).

- **Decisão Técnica:**

- **Deferimento:** Aprovar a troca, reparo ou reembolso dos módulos caso os defeitos estejam cobertos pela garantia.
- **Indeferimento:** Recusar o pedido da garantia, informando os motivos técnicos que não atestam a cobertura.

Atentar-se para o tempo que se leva para deferir ou não a troca. Um prazo razoável para dar uma resposta ao consumidor. Pois o vício encontrado no produto deve ser sanado em até 30 dias, caso contrário o consumidor poderá optar por uma das alternativas:

- Substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições;
- A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- O abatimento proporcional do preço.

- **Execução da Troca:** o Enviar os módulos novos sem custos para o INTEGRADOR e para o CLIENTE FINAL;

- Organizar a logística para que a entrega ocorra no mesmo endereço indicado na Nota Fiscal dos produtos originais.

- **Custos e Reposição de Estoque:**

- Assumir os custos de transporte dos novos módulos até a DISTRIBUIDORA;
- Os custos de transporte serão compensados através da entrega de produtos para a DISTRIBUIDORA na próxima negociação ou no balanço mensal;
- Repor os módulos substituídos no estoque da DISTRIBUIDORA, conforme acordado.

4.4 Cliente Final

- **Comunicação:** Notificar o Integrador sobre a detecção do defeito. Oferecer a alternativa de entrar em contato diretamente com a Distribuidora ou com o Fabricante, via telefone, e-mail, etc. Orientá-lo que, além de comunicar o defeito, também pode tirar fotos do equipamento e gravar vídeos para que o integrador possa ter uma noção preliminar de qual é o defeito encontrado.
- **Confirmação:** Após a substituição ou reparo, confirmar a adequação e o correto funcionamento do novo produto instalado.

5. Fluxo do Processo

5.1 Detecção do Defeito

- **Integrador:**

- Detecta o defeito no módulo fotovoltaico com base em inspeção visual e/ou monitoramento do desempenho.
- Inicia o processo informando imediatamente o problema à DISTRIBUIDORA.

5.2 Coleta e Consolidação de Dados

- **Integrador:**

- Reúne os dados e documentos obrigatórios:
 - Nota Fiscal de Compra;
 - Identificação do Integrador e do parceiro (se aplicável);
 - Modelo do Módulo e Serial Number;
 - Quantidade de módulos avariados;
 - Descrição detalhada do problema.
- Cria uma pasta em nuvem para armazenar as evidências. O material deverá incluir:
 - Fotos do defeito;
 - Um vídeo único que demonstre:
 1. A etiqueta com o Serial Number;
 2. A área afetada do módulo;
 3. A visão geral do módulo.

- Destaca as três CAIXAS DE JUNÇÃO de cada módulo e as encaminha para a DISTRIBUIDORA.

5.3 Comunicação e Encaminhamento da Solicitação de Garantia

- **Integrador → Distribuidora:**

- Envia toda a documentação e o link para a pasta em nuvem, juntamente com as CAIXAS DE JUNÇÃO.

- **Distribuidora:**

- Verifica a completude das informações e dos componentes.
 - Encaminha a solicitação completa para o FABRICANTE, estabelecendo um prazo (por exemplo, até 48 horas úteis) para a análise e resposta.
 - Envia a solicitação para o fabricante através do e-mail:
garantia@ronmasolar.com.br.

5.4 Análise Técnica e Decisão do Fabricante

- **Fabricante:**

- Recebe os dados da DISTRIBUIDORA e procede com a avaliação técnica dos módulos com base na documentação, evidências visuais e verificação das CAIXAS DE JUNÇÃO.
 - Decide:
 - **Deferir:** Caso os defeitos estejam contemplados na garantia.
 - **Indeferir:** Caso constatem que as condições exigidas não foram atendidas.
 - Comunica a decisão (deferimento ou indeferimento) e orienta quanto aos próximos passos ou justificativas para a recusa.

5.5 Execução da Troca e Reposição do Material (No Caso de Deferimento)

- **Troca sem Custos:**

- A substituição dos módulos defeituosos será realizada sem custos para o INTEGRADOR e o CLIENTE FINAL.

- **Envio e Apresentação das Caixas de Junção:**

- **Responsabilidade do Integrador:**

- Destacar as três CAIXAS DE JUNÇÃO de cada módulo (componentes originais fornecidos em conjunto).

- Enviar essas caixas de junção para a DISTRIBUIDORA.

- **Responsabilidade da Distribuidora:**

- Receber e armazenar as 3 CAIXAS DE JUNÇÃO relativas a cada módulo.
- Apresentar as caixas de junção para o FABRICANTE como parte do acerto de contas.

- **Logística de Entrega:**

- Os módulos novos serão entregues no mesmo local indicado na Nota Fiscal dos produtos originais.

- **Responsabilidade pelo Transporte:**

- Os custos de transporte dos módulos substituídos serão assumidos pelo FABRICANTE.
- Esses custos serão posteriormente compensados com produtos na próxima negociação ou balanço.

- **Estoque:**

- Repor os módulos substituídos no estoque da DISTRIBUIDORA na próxima negociação ou balanço.

- **Apresentação das CAIXAS de Junção:**

- A DISTRIBUIDORA deverá apresentar, juntamente com os demais dados, as três CAIXAS DE JUNÇÃO referentes a cada módulo ao FABRICANTE para procedimento de acerto de contas.

5.6 Fechamento e Registro do Processo

- **Integração:**

O INTEGRADOR realiza a substituição ou reparo no local do CLIENTE FINAL, certificando-se do funcionamento adequado do novo módulo.

- **Confirmação do Cliente Final:**

Confirmar satisfação após a instalação do novo equipamento.

- **Documentação:**

Registrar todas as etapas para fins de controle e auditoria.