

TERMO DE GARANTIA INVERSORES LUXPOWER



Esse termo de garantia abrange: Baterias, Inversores Off Grid, Inversores Híbridos, Inversores de Retrofit e seus acessórios (Disjuntores, ventoinhas, TCs e Dongle).

Sumário

1. DEFINIÇÃO DA GARANTIA LIMITADA.....	3
2. PERÍODO DE GARANTIA.....	4
3. TROCA ANTECIPADA.....	4
4. ACIONAMENTO DA GARANTIA.....	5
5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE FINAL.....	6
6. EXCLUSÃO DE GARANTIA.....	6
ANEXO I.....	8



1. DEFINIÇÃO DA GARANTIA LIMITADA

1.1. A responsabilidade pelas garantias previstas neste documento é assumida pela Shenzhen Lux Power Technology Co., Ltd.

1.2. Caso qualquer equipamento seja considerado defeituoso durante o período vigente de garantia da LuxPowerTek, observadas as disposições da Seção 6 (Exclusão de Garantia) e mediante acionamento pelos canais oficiais indicados no site da LuxpowerTek, a empresa poderá, a seu critério, adotar as seguintes medidas:

- I. Autorizar ou recusar a garantia em um prazo de 72 horas (exceto finais de semana e feriados locais) a partir do envio de testes e documentos solicitados pelo suporte técnico.
- II. Providenciar, conforme necessário, o envio de peças de reposição, produtos completos ou técnicos da LuxpowerTek e/ou parceiros autorizados, bem como a verificação da instalação e da conexão do equipamento defeituoso;
- III. Autorizar que a substituição de partes ou do equipamento defeituoso seja realizada por técnicos da LuxpowerTek, parceiros autorizados ou por um instalador/operador de manutenção indicado pelo reclamante.
- IV. Manter a posse das unidades ou partes defeituosas como propriedade da LuxpowerTek, ficando o reclamante responsável por armazená-las até a coleta ou autorização de envio pelos Correios, que ocorrerá em até 15 (quinze) dias após a emissão e validação da nota fiscal de retorno;
- V. Realizar testes e reparos das unidades ou peças defeituosas em Centro de Reparos próprio ou em parceiros autorizados;
- VI. Se constatado que a falha não é coberta pela garantia, cobrar as despesas correspondentes do reclamante, reservando-se o direito de cancelar a garantia caso haja recusa de pagamento.

1.3. A presente garantia estende-se ao Cliente Final dos produtos da LuxpowerTek, abrangendo igualmente qualquer operador subsequente, bem como locatários ou cessionários de locação, desde que o equipamento esteja no mesmo local de instalação e dentro do período de garantia do produto originalmente adquirido pelo Usuário Final. Fica ressalvado que a continuidade da garantia em caso de realocação do produto para outro

endereço deverá seguir as Normas Técnicas Brasileiras vigentes para instalações elétricas de baixa tensão descritas no item VIII da Seção 5 (OBRIGAÇÕES DO CLIENTE FINAL).

1.4. Caso um item coberto pela presente garantia apresente defeito, e este esteja dentro das condições aqui previstas, a LuxpowerTek obriga-se a reparar ou substituir o equipamento defeituoso. As peças fornecidas em substituição poderão ser novas ou recondicionadas, e todas aquelas retiradas pela LuxpowerTek passarão a ser de sua propriedade, sem qualquer direito de retenção por parte do Usuário Final. A decisão pela reparação ou substituição competirá unicamente à LuxpowerTek.

2. PERÍODO DE GARANTIA

O período de garantia de cada equipamento que este documento abrange está descrito na Tabela 1 abaixo:

MODELO	TENSÃO DE SAÍDA	DATA DE INÍCIO	PRAZO DE GARANTIA
SNA 3KW WPV/EU	MONO 127V	Data de compra na Nota Fiscal	3 ANOS * Exceto casos com garantia estendida
SNA 5KW WPV/EU	MONO 220V		
SNA 5K BR			
SNA 5K BR	SPLIT-PHASE		5 ANOS * Exceto casos com garantia estendida
LXP 5K BR	MONO 220V		
LXP 10K BR			
LXP 5K BR	SPLIT-PHASE		
LXP 10K BR			
Bateria PowerGem 5.12kWh	51,2V		10 ANOS * Exceto casos com garantia estendida

Tabela 1 - Período de garantia dos equipamentos LuxpowerTek.

3. TROCA ANTECIPADA

Por decisão exclusiva da LuxpowerTek, e desde que haja a concordância do cliente, poderá ser realizada a troca antecipada do equipamento defeituoso, mediante o envio de unidade substituta — nova ou recondicionada — em perfeitas condições de funcionamento, mantendo-se as mesmas condições de garantia originalmente aplicáveis ao produto substituído. A troca antecipada poderá ser realizada diretamente pela LuxpowerTek ou, a mesma, irá designar um de seus distribuidores oficiais, no momento da ocorrência.

Para a efetivação da troca antecipada, será indispensável a anuência formal do cliente, por meio da assinatura do **TERMO DE COMPROMISSO PARA TROCA ANTECIPADA (Anexo I)**, no qual este declara ciência e concordância com as condições de envio, coleta e subsequente avaliação do equipamento substituído.

Caso o equipamento avariado não seja devolvido — seja por postagem ou por envio via transportadora — no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis** contados a partir do recebimento do equipamento substituto, o cliente ficará responsável pelo pagamento integral do valor correspondente ao equipamento fornecido em substituição.

4. ACIONAMENTO DA GARANTIA

O acionamento da garantia deve ser feito através dos canais oficiais de suporte técnico da LuxpowerTek no Brasil:

- Telefone: +55 44 3377-0014
- Email: suporte@luxpowertek.com

É de responsabilidade da LuxpowerTek Brasil:

- I. Responder o chamado e solicitar as medições técnicas em até 24 horas úteis
- II. Registrar e analisar o chamado de garantia em até 72 horas úteis a partir do envio das informações por parte do solicitante.
- III. Envio do formulário de TERMO DE COMPROMISSO PARA TROCA ANTECIPADA (Anexo I) em até 72 horas úteis em casos onde a solução da garantia é a troca antecipada.
- IV. Realizar todos os procedimentos necessários para efetivar a garantia do solicitante em até 30 dias úteis em caso de aprovação da garantia.
- V. Emitir relatório detalhado do serviço realizado, contendo tempo de execução, peças utilizadas e possíveis causas da falha.
- VI. Realizar o orçamento de reparo de equipamentos ou venda de peças avulsas em casos onde a garantia for negada.

5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE FINAL

Para usufruir do serviço de garantia, o cliente final deverá tomar como boas práticas:

- I. Acionar o suporte técnico e garantia através dos canais oficiais da LuxpowerTek no Brasil
- II. Utilizar o produto de forma adequada, em conformidade com as instruções constantes no Manual do Produto.
- III. Observar e seguir sempre a versão mais atualizada do Manual do Produto disponibilizado pela LuxPowerTek.
- IV. Instalar o equipamento em locais apropriados que respeitem as limitações do grau de proteção (IP) descrito no Manual do Produto de cada equipamento.
- V. Adotar medidas de proteção contra danos adicionais, caso seja identificada alguma falha pelo Cliente e notificada ao suporte técnico.
- VI. Fornecer à equipe de suporte da LuxPowerTek todas as informações solicitadas para avaliação de eventuais ocorrências, bem como apresentar a documentação necessária para o trâmite de atendimento.
- VII. Comunicar previamente à LuxpowerTek a existência de quaisquer riscos no local de instalação, bem como assegurar que o ambiente esteja livre de obstruções e que todas as normas e precauções de segurança sejam devidamente observadas.
- VIII. Garantir que a instalação do sistema seja realizada por equipe técnica qualificada, seguindo rigorosamente as normas brasileiras aplicáveis, tais como:
 - **NBR 5410** – Instalações elétricas de baixa tensão;
 - **NBR 14039** – Instalações elétricas de média tensão de 1,0 kV a 36,2 kV;
 - **NBR 16690** – Instalações elétricas de arranjos fotovoltaicos – Requisitos de projeto;
 - **NBR 16274** – Conexão de sistemas fotovoltaicos à rede elétrica de distribuição – Requisitos de projeto;
 - **NBR IEC 62116** – Procedimento de ensaio de anti-ilhamento para inversores conectados à rede.

6. EXCLUSÃO DE GARANTIA

A garantia não será aplicada nos seguintes casos:

- I. Danos ocasionados durante transporte, entrega, armazenamento ou conservação inadequados antes da instalação.
- II. Instalação incorreta ou em desacordo com as instruções do Manual de Instalação da LuxpowerTek, bem como uso, aplicação ou manutenção em desconformidade com o Manual do Usuário.

-
- III. Ingresso de animais, insetos, poeira em excesso, umidade ou outros contaminantes que comprometam o funcionamento do equipamento.
 - IV. Danos causados ao inversor da LuxpowerTek em decorrência do uso inadequado ou incorreto de equipamentos externos a ele conectados.
 - V. Negligência, abuso, uso indevido, ausência de manutenção ou realização de reparos/alterações sem autorização expressa e por escrito da LuxpowerTek.
 - VI. Ocorrência de surtos de tensão, oriundos tanto do sistema fotovoltaico (corrente contínua) quanto da rede elétrica (corrente alternada), bem como danos resultantes de eventos naturais (raios, incêndios, inundações, pragas, terremotos etc.) ou de ações de terceiros.
 - VII. A ausência ou não realização de manutenção preventiva, conforme estabelecido no Manual do Produto.
 - VIII. Descumprimento de normas técnicas e regulamentações aplicáveis.
 - IX. Itens de desgaste natural ou não abrangidos pela garantia, tais como fusíveis, supressores de surto, filtros, depreciação estética provocada por variações climáticas, marcas de uso ou exposição a atmosferas salinas/corrosivas em níveis superiores aos limites indicados no manual técnico.
 - X. Alteração, manipulação ou impossibilidade de identificação clara do número de série do produto.
 - XI. Falha do produto não relatada à LuxpowerTek dentro de 2 semanas apartir da ocorrência.
 - XII. Reclamações de caráter meramente estético, salvo quando afetarem o desempenho ou representarem divergência em relação às especificações constantes em materiais técnicos ou comerciais da LuxpowerTek.
 - XIII. Abertura não autorizada da tampa do circuito de potência ou de qualquer outra área do equipamento não destinada ao acesso de conexões para instalação.
 - XIV. Quaisquer defeitos que ocorram após o término do período de garantia limitada (excluindo acordos adicionais de extensão de garantia).
 - XV. Vandalismo, gravação, etiquetas, marcação ou contaminação irreversível ou roubo.
 - XVI. Utilizar o produto com baterias de lítio não listadas como compatíveis pela LuxpowerTek (consulte a lista de baterias compatíveis da LuxpowerTek para obter mais detalhes).
 - XVII. Situações não expressamente previstas nesta seção (Seção 6) não serão abrangidas pela presente garantia.
 - XVIII. Equipamentos que ultrapassaram o período de prazo de garantia descrito na Tabela 1 da Seção 2.

ANEXO I

TERMO DE COMPROMISSO PARA TROCA ANTECIPADA

1. A substituição antecipada de produtos LUXPOWERTEK é um serviço opcional de suporte, válido para situações cobertas pela garantia de fábrica, no qual a LUXPOWERTEK disponibiliza previamente um equipamento em substituição antes mesmo da análise técnica no Centro de Reparos do equipamento possivelmente avariado. Em regra, a confirmação das falhas e suas origens somente pode ser feita após testes adequados em ambiente controlado.
2. Após o recebimento do novo equipamento em perfeito funcionamento, o Cliente **deve** devolver o inversor com defeito no prazo máximo de **15 dias úteis**, devidamente embalado de forma segura.
3. Para inversores defeituosos de potência de até 10 kW, a LUXPOWERTEK fornecerá um código PAC para que o envio seja realizado em qualquer agência dos Correios que seja conveniente. O envio será de responsabilidade do Cliente, mas com custo arcado pela LUXPOWERTEK. Para inversores acima de 10 kW, o transporte do equipamento danificado fica **sob responsabilidade e custo do Cliente**.

Condições para o processo de Substituição Antecipada:

4. Se o Cliente não realizar a devolução do equipamento defeituoso dentro do prazo estipulado, deverá arcar com o valor integral do inversor que foi fornecido em substituição, além das despesas de transporte envolvidas.
5. Devem ser aproveitados os mesmos acessórios do equipamento original na instalação do novo inversor fornecido. **Por isso, mantenha cabos e acessórios no local, enviando apenas o inversor avariado para troca.**
6. Caso o equipamento retornado apresente más condições de conservação, como arranhões visíveis, sujeira de obra, sinais de desgaste ou semelhantes, a LUXPOWERTEK cobrará R\$100,00 referentes à repintura de cada tampa danificada.
7. Se, após a análise, o equipamento não apresentar defeito ou se os danos forem resultado de situações previstas no termo de garantia padrão, item 5, o Cliente será responsável pelo pagamento das horas de análise (R\$ 300,00 por hora), dos custos de reparo ou pelo reembolso integral do inversor substituto, nos casos em que o conserto não for possível. Também serão incluídas as despesas de transporte.
8. Caso haja cobrança pelo equipamento substituto, a LUXPOWERTEK emitirá uma Nota Fiscal de Venda que substituirá a nota fiscal original. Para cobranças relacionadas a análises ou reparos, será emitida uma Nota Fiscal de Serviço. Em ambas as situações, o pagamento deverá ser realizado via boleto bancário com vencimento em 30 (trinta) dias corridos.

MODELO DO INVERSOR:	
NÚMERO DE SÉRIE DO INVERSOR DANIFICADO:	
DISTRIBUIDOR:	
CLIENTE: (Indicar a razão Social da Empresa ou Nome do Cliente para Pessoa Física)	
CNPJ: (Em caso de pessoa física, informar CPF)	
NOME DO RESPONSÁVEL LEGAL: (Em caso de Pessoa Jurídica, informar o nome do Responsável Legal)	
DATA:	
ASSINATURA E ACEITE: (Assinatura do Responsável Legal, em caso de Pessoa Jurídica ou assinatura do Cliente em caso de Pessoa Física)	

ENDEREÇO PARA O ENVIO DO INVERSOR

- A entrega não poderá ser realizada em um estado diferente do CNPJ informado acima.

- A LuxPowerTek não realiza entrega em zonas rurais, sendo de obrigação do cliente coletar na agência dos Correios mais próxima.
- A LuxPowertek não se responsabiliza caso o cliente não receba o produto enviado ou não realize a coleta solicitada pela transportadora.

LOGRADOURO:			
NÚMERO:		BAIRRO:	
CEP:		COMPLEMENTO:	
NOME DO RECEBEDOR:		TELEFONE:	

