

## Garantia Limitada da GOODWE

### **VISÃO GERAL**

A GoodWe Technologies Co.,Ltd, (doravante designada por GOODWE) garante que, tendo em conta as exclusões e limitações a seguir enunciadas, o produto fornecido pela GOODWE estará em bom estado de funcionamento durante o período da

1. Cinco (5) anos de garantia \*limitada para inversores on-grid, incluindo as séries NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSMT, MT, LVMT e HT; e inversores híbridos, incluindo as séries ES, A-ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, BH, BP, BT, SBP e BTC.
2. Garantia do fabricante de 2 anos para produtos acessórios, incluindo antena, kit WIFI, EzConverter, EzMeter, EzLogger, EzLogger Pro, Homekit, CT, e as séries SEC e SCB.

A começar da mais anterior das seguintes duas datas:

1. Data da 1.ª instalação do produto.
2. 6 meses após a data de produção.

### **COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO NO ÂMBITO DA GARANTIA LIMITADA DA GOODWE?**

Se o reclamante quiser fazer uma reclamação de garantia, deverá entrar em contato com seu distribuidor local onde adquiriu o produto ou com o instalador que instalou o inversor para ele. Se o reclamante não conseguir obter o serviço deles ou NÃO estiver satisfeito com seu serviço, o reclamante pode escalar sua solicitação de serviço criando um tíquete de serviço e fazer uma reclamação à GOODWE em

<https://support.goodwe.com/portal/home>

Note que a GOODWE está cooperando com muitos dos seus distribuidores e instaladores em todo o mundo para prestar um serviço simpático e atempado. Portanto, trate-os como canal de serviço padrão da GOODWE e use esses canais de serviço para fazer sua reclamação de garantia. A GOODWE dará suporte e auditoria ao seu canal de serviço para garantir um bom serviço a seus clientes.

A seguinte informação pode ser utilizada, ao contatar o distribuidor local. Prepare-a com antecedência.

1. Informação de contato do reclamante, incluindo nome da pessoa, nome da empresa, número de telefone, endereço de e-mail e endereço de remessa.
2. Todas a informação sobre o(s) produto(s) defeituoso(s), incluindo o(s) modelo(s) do(s) produto(s), o(s) número(s) de série, a data de instalação e a data de falha.
3. Informação de instalação, incluindo a marca, o modelo e o número de painéis PV; se o produto defeituoso for um sistema de armazenamento de energia, a marca e o modelo das baterias também são necessários.
4. Mensagem de erro na tela LCD (se disponível) e informação adicional sobre a falha/o erro.
5. Descrição das ações antes da falha e informação detalhada das reclamações anteriores (se aplicável).

A GOODWE pode organizar uma inspeção no local para descobrir a raiz das falhas. O reclamante tem a responsabilidade de facultar o acesso, o tempo e a segurança da inspeção efetuada pelo técnico da GOODWE ou pela empresa terceira autorizada. A GOODWE se reserva o direito de não entrar no local quando seu técnico considerar que não é seguro fazê-lo.

### **RECURSO**

Se uma reclamação for recebida dentro do período de garantia e o produto for considerado com falha sob a garantia, a GOODWE irá, a seu critério exclusivo, escolher entre as seguintes opções:

1. Corrigir o problema, mudando as configurações ou atualizando o software.
2. Reparar o produto, efetuando a substituição com peças sobressalentes.
3. Trocar o produto por um produto que seja inteiramente novo ou renovado, mas pelo menos funcionalmente equivalente ao produto original, ou por um modelo atualizado que tenha pelo menos um funcionamento equivalente ou atualizado em relação ao produto original. Se o dispositivo for substituído dentro do período de garantia, o período de garantia restante será transferido automaticamente para a unidade de substituição. Se o período de garantia restante for inferior a um ano após a substituição, ele será estendido para uma garantia completa de um ano. Para cada caso de troca de inversor, o reclamante precisa coletar a informação necessária e enviar o relatório de RMA à GOODWE (seguindo o modelo de RMA da GOODWE) para confirmar o pedido de RMA anterior à execução da troca do inversor.
4. Se for provado que o problema foi causado por uma instalação incorreta, a GOODWE se reserva o direito de contatar o instalador original para fornecer uma solução para resolver o problema antes da intervenção da GOODWE e pode cobrar o custo associado ao instalador original se este não providenciar uma solução adequada para resolver este problema.

Todas as partes do produto ou outros equipamentos que a GOODWE substituir se tornarão propriedade da GOODWE. Se for constatado que o produto não está coberto por esta Garantia Limitada, a GOODWE se reserva o direito de cobrar uma taxa de manuseio. Ao reparar ou substituir o produto, a GOODWE pode utilizar produtos novos, equivalentes a novos ou renovados.

## O QUE ESTÁ E NÃO ESTÁ COBERTO?

A menos que haja algum acordo especial/único entre a GOODWE e o cliente, a garantia padrão da GOODWE cobre apenas o custo do material de hardware para recuperar o bom funcionamento do dispositivo.

**Custos de transporte:** em algumas das áreas, a GOODWE cobrirá os custos do transporte destinado aos mercados interno e externo, utilizando o transporte terrestre normal até um valor total por cada caso (entre em contato com a GOODWE para obter a taxa). O reclamante precisa cobrir a parte excedente do custo ou os custos gerados pelo uso de qualquer outro meio de transporte. O reclamante precisa organizar a devolução do produto alegadamente defeituoso à GOODWE a suas expensas e informar a GOODWE sobre a programação da remessa com antecedência. A GOODWE sugere usar um material de embalagem do mesmo tamanho da embalagem do produto da compra original, os produtos devem ser embalados em condições razoáveis. Se o produto alegadamente defeituoso não for devolvido sem danos ocorridos durante o transporte dentro de 4 semanas após a unidade de substituição ter sido recebida pelo reclamante, a GOODWE faturará ao reclamante a unidade de substituição, além da entrega e das taxas de serviço associadas.

**Custos de mão de obra de serviço no local:** em algumas das áreas ou casos comerciais, para incentivar o reclamante a utilizar as instalações do instalador para resolver o problema, a GOODWE pode, a seu critério exclusivo, decidir oferecer um desconto (entre em contato com a GOODWE para obter a taxa) ao reclamante ou ao instalador/eletricista local para cobrir a mão de obra de serviço no local sob as seguintes condições:

1. O desconto será elegível SOMENTE para a parte que executou o serviço no local para o produto alegadamente defeituoso.
2. O produto alegadamente defeituoso foi devolvido à GOODWE e considerado defeituoso em termos de fabricação ou materiais após teste e inspeção pela GOODWE.
3. O reclamante deve entrar em contato com a GOODWE antes da visita ao local para obter autorização. Se o local for uma área remota ou se o instalador não puder comparecer no local, a GOODWE recomenda que o reclamante encontre um eletricista local para executar o serviço no local.
4. O desconto do serviço deve ser solicitado no prazo de 2 meses a partir da data em que o serviço no local for autorizado pela GOODWE.

Todos os outros custos, incluindo mas não se limitando à compensação por danos diretos ou indiretos decorrentes do dispositivo defeituoso ou outras instalações do sistema PV ou perda de energia elétrica gerada durante o tempo de inatividade do produto, NÃO são cobertos pela garantia limitada da GOODWE.

## EXCEÇÕES À GARANTIA

As seguintes circunstâncias, que podem causar defeitos nos dispositivos, NÃO serão cobertas pela garantia limitada da GOODWE:

1. Desgaste normal (incluindo, sem limitação, o desgaste das baterias).
2. Defeitos que ocorram quando o período de garantia do produto expirou (excluindo acordos adicionais de extensão de garantia).
3. Falhas ou danos devidos a instalações ou operações defeituosas e manutenção à revelia das instruções da GOODWE que foi feita por um instalador não autorizado.
4. Desmontagem, reparação ou modificação por uma pessoa não autorizada pela GOODWE/empresa terceira. Produto modificado, design alterado ou peças substituídas não aprovadas pela GOODWE.
5. Falhas ou danos devidos a fatores imprevisíveis, fatores causados pelo homem ou exemplos de força maior, incluindo mas não limitados a tempestades, inundações, sobretensões, pestes, manuseio inadequado, mau uso, negligência, fogo, água, relâmpagos ou outros atos da natureza.
6. No caso de produtos equipados com o módulo SPD, quando o relâmpago estiver além da faixa de proteção do SPD, ele não será capaz de proteger o inversor, e a garantia limitada da GOODWE NÃO cobre os danos do inversor ou acessórios causados por tal tipo de grande relâmpago.
7. Vandalismo, gravura, etiquetas, marcação irreversível ou contaminação ou roubo.
8. Utilização que não está em conformidade com os regulamentos de segurança (VDE, IEC, etc.).
9. Falhas ou danos causados por outros motivos não relacionados a questões de qualidade do produto.
10. Formação de ferrugem, causada por um ambiente adverso, no invólucro do dispositivo. Falhas ou danos causados pela exposição às costas marítimas/água salgada ou outras atmosferas agressivas ou condições ambientais sem a confirmação/aprovação por escrito da GOODWE antes da instalação.
11. Acidentes e influências externas.
12. Combinação do produto de armazenamento da GOODWE com um conjunto de baterias de chumbo-ácido ou qualquer outro conjunto de baterias de lítio fora de nossa lista de baterias compatíveis. Consulte o link abaixo para obter os detalhes da lista de conjuntos de baterias compatíveis.  
<https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf>
13. A menos que haja um acordo especial entre a GOODWE e os fabricantes de baterias, para todos os conjuntos de baterias NÃO listados em nossa "APPROVED BATTERY OPTIONS STATEMENT" ("DECLARAÇÃO DE OPÇÕES DE BATERIAS APROVADAS"), mas que tenham concluído o teste de compatibilidade com o inversor GOODWE, é responsabilidade do instalador/integrador de sistemas verificar a segurança da bateria, bem como o desempenho e a confiabilidade do sistema. A GOODWE irá garantir o desempenho do inversor

sob condições normais de trabalho dentro do prazo de garantia padrão e fornecer suporte técnico limitado, se aplicável. No entanto, a GOODWE não assumirá nenhuma responsabilidade pelo mau funcionamento do sistema e quaisquer perdas ou danos incorridos.

14. A falha do produto não é comunicada à GOODWE dentro de um mês após o surgimento.
15. Observe que se algum produto da GoodWe for usado com o propósito de ser uma solução anticontracorrente, ou seja, uma solução para impedir o envio de energia para a rede, o manual dos produtos anticontracorrente deve ser lido previamente para garantir que o princípio de funcionamento do recurso anticontracorrente tenha sido totalmente compreendido. É preciso ficar claro que no processo de uso real, uma pequena quantidade de energia ainda pode ser enviada para a rede elétrica, o que não pode ser completamente evitado pela solução técnica atual dos produtos anticontracorrente da GoodWe. Todas as usinas fotovoltaicas nas quais os produtos da GoodWe tenham sido usados devem ser relatadas à autoridade local competente na jurisdição correspondente. Caso as usinas fotovoltaicas não relatem tal uso, a GoodWe não será responsável por nenhum risco e penalidade decorrente ou relacionado ao uso não relatado ou não autorizado dos produtos da GoodWe. Caso as usinas fotovoltaicas tenham relatado o uso de produtos da GoodWe, a responsabilidade da GoodWe não deve exceder o valor total do Pedido de Compra dos produtos relevantes.

### CASO FORA DA GARANTIA

A GOODWE designa por casos fora da garantia os defeitos ocorridos após a expiração do período de garantia ou as exceções à garantia, listadas acima, dentro do período de garantia. Para todos os casos fora da garantia, a GOODWE pode cobrar ao cliente uma taxa de serviço no local, as peças, o custo de mão de obra e a taxa logística, abrangendo parcial ou totalmente o seguinte âmbito:

1. Taxa de serviço no local: custo de viagem e tempo para o técnico fornecer o serviço no local e custo de mão de obra para o técnico que repara e sujeita a manutenção o produto defeituoso, efetua a respectiva instalação (do hardware ou software) e resolve seus problemas.
2. Taxa de peças/materiais: custo de peças/materiais de substituição (incluindo qualquer taxa de remessa/administração aplicável).
3. Taxa logística: custo de entrega e outras despesas derivadas quando produtos defeituosos são enviados do usuário para a GOODWE e/ou produtos reparados são enviados da GOODWE para o usuário.

### OPÇÕES DE EXTENSÃO DE GARANTIA

Além da garantia limitada de 5 anos que acompanha os produtos do inversor por padrão, a GOODWE oferece opções de extensão de garantia para todos os inversores que foram adquiridos através de canais de distribuição autorizados.

Uma extensão de 10, 15 ou 20 anos da garantia limitada pode ser adquirida nos distribuidores autorizados da GOODWE ou em nosso canal de compras on-line (acesse <https://yanbao.semsportal.com/>) para qualquer inversor nas seguintes condições:

1. Para todos os inversores híbridos e inversores on-grid com 25KW ou mais: dentro de 12 meses a partir da data de produção do inversor (ou 6 meses a partir da primeira data de instalação).
2. Para os inversores on-grid com menos de 25KW: dentro de 30 meses a partir da data de produção do inversor (ou 6 meses a partir da primeira data de instalação).

Além disso, a garantia de todos os produtos do inversor que atendem a todas as seguintes condições simultaneamente será automaticamente estendida para 10 anos de garantia limitada:

1. Produtos de inversores das séries XS, DNS, SDT e MS.
2. A potência nominal do inversor não deve exceder 20 KW.
3. O inversor deve estar conectado ao portal da GOODWE SEMS e os dados de geração de energia devem ter sido carregados com sucesso no servidor da GOODWE.
4. O inversor tem 5 anos de garantia padrão.
5. O inversor foi instalado por um técnico qualificado como instalador GOODWE PLUS+ em um dos países da UE, Reino Unido, Suíça ou Noruega.

A menos que exista um acordo especial/exclusivo entre a GOODWE e o cliente, a garantia estendida cobre apenas o custo do material de hardware necessário para colocar o dispositivo em funcionamento novamente. Estão excluídos quaisquer custos de transporte de entrada/saída ou custos de mão de obra de substituição/serviço no local.

Todos os outros custos, incluindo, mas não limitado a, compensação por danos diretos ou indiretos decorrentes de dispositivos defeituosos ou de outras instalações do sistema fotovoltaico, ou perda de energia elétrica gerada durante o tempo de inatividade do produto NÃO são cobertos pelas opções de garantia estendida da GOODWE.

### ESCOPO GEOGRÁFICO

Os termos e condições da garantia limitada da GOODWE aplicam-se somente aos dispositivos originalmente adquiridos dos canais autorizados pela GOODWE e instalados no destino definido dentro do mercado internacional (China continental, Hong Kong, Macau e Taiwan estão excluídos) a menos que existam termos e condições da garantia especialmente estipulados entre a GOODWE e o comprador direto. Para as unidades que

foram vendidas para um país/região, mas instaladas em outro país/região, a garantia se tornará inválida se não houver a confirmação/aprovação por escrito da GOODWE antes da instalação.

#### **LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA GOODWE**

Esta garantia limitada se aplica aos produtos vendidos e instalados após julho de 2020. Ela constitui o único e exclusivo recurso do usuário final contra a GOODWE e a única e exclusiva responsabilidade da GOODWE em relação aos defeitos no produto. Esta garantia limitada substitui todas as outras garantias e responsabilidades da GOODWE, sejam elas orais, escritas, (não obrigatórias) estatutárias, contratuais, ilícitas ou não, incluindo, sem limitação e onde permitido pela lei aplicável, quaisquer condições implícitas, garantias ou outros termos quanto à qualidade satisfatória ou adequação ao propósito. No entanto, esta garantia limitada não excluirá nem limitará nenhum de seus direitos legais (estatutários) de acordo com as leis nacionais aplicáveis. Na medida do permitido pela(s) lei(s) aplicável(is), a GOODWE não assume qualquer responsabilidade por qualquer perda ou dano ou corrupção de dados, por qualquer perda de lucro, perda de uso de produtos ou funcionalidade, perda de negócios, perda de contratos, perda de receitas ou perda de economias antecipadas, aumento de custos ou despesas ou por qualquer perda ou dano indireto, perda ou dano consequente ou perda ou dano especial, ou perda ou dano punitivo. Na medida do permitido pela lei aplicável, a responsabilidade da GOODWE será limitada ao valor de compra do produto. As limitações acima não se aplicam em caso de negligência grosseira ou má conduta intencional da GOODWE ou em caso de morte ou ferimentos pessoais resultantes de negligência comprovada da GOODWE.

\*A garantia do fabricante é uma promessa básica de garantia da GOODWE para os usuários finais. Em alguns países/distritos, os usuários finais podem obter alguma garantia adicional (não deve ser inferior à garantia do fabricante) que é fornecida pelo distribuidor local da GOODWE. Verifique ou reclame esta parte ao distribuidor local, caso haja. Note que esta declaração de garantia limitada da GOODWE pode NÃO ser a versão mais recente. Consulte a versão mais recente da garantia limitada da GOODWE, visitando nosso website global em <https://en.goodwe.com/warranty.asp>