



# Termo de Garantia

(Divisão Produtos Solar)

## 1. APRESENTAÇÃO

A Elgin, em seus mais de 71 anos de história tornou-se uma marca conhecida por sua qualidade, credibilidade e inovações constantes, sempre com o objetivo de oferecer os melhores produtos a seus consumidores, zelamos pelas nossas parcerias de que esta união seja forte e duradoura, estamos sempre em melhoria contínua de nossa estrutura de atendimento.

Fornecemos o kit gerador solar composto basicamente por: inversor solar, módulo solar, estrutura de fixação solar, cabos solares e proteções CC, questões referentes ao projeto, homologação junto a concessionária de energia, estudos de proteções, análise de padrão de entrada, execução da instalação, materiais elétricos não fornecidos juntamente com o Kit gerador, não são de responsabilidade da Elgin, bem como a não responsabilidade sobre a garantia de cobertura na prestação de serviço emitida por terceiros, as informações deste termo se aplicam somente a produtos relacionados a linha de energia solar Elgin.

## 2. ACIONAMENTO DA GARANTIA

As tratativas de garantia são diretamente com time de suporte técnico da Elgin pelo número exclusivo [+55 \(11\) 96415-5087](tel:+5511964155087) através de nossa plataforma de atendimentos, vale ressaltar que existem processos e procedimentos para que estas atividades sejam realizadas, neste documento indicaremos as coberturas de garantia sobre defeito de fabricação, a Elgin procura sempre ser transparente no que se refere a troca por um novo produto.

### **Passo-a-passo para solicitação:**

1. Contato com o Suporte Técnico [+55 \(11\) 96415-5087](tel:+5511964155087)
2. Envio de documentação técnica solicitada.
3. Realização de testes segundo o fabricante e normas NBR vigentes e correlacionadas.
4. Ajustes de parâmetros no produto quando necessário ou atualização do software.
5. Confirmação/Aprovação da garantia pelo time de suporte Elgin.

Obs.: Questões que se antecederem a abertura do chamado de suporte e que envolvam falta de acompanhamento ao sistema e/ou manutenção, monitoramento por falta de conectividade com a internet não são de responsabilidade da Elgin.

O processamento interno para o envio do produto em garantia tem um prazo de 2 até 5 dias úteis e o tempo total para entrega deve-se considerar o processamento interno somado ao tempo de logística do transporte rodoviário de acordo com cada localidade.

### 3. REQUISITOS DA GARANTIA

- As condições de garantia aqui descritas se aplicam a todos os produtos da linha solar com nota fiscal emitida pela Elgin S/A.
- O início da vigência da garantia ocorre na data de emissão da nota fiscal de venda do equipamento, emitida pela Elgin S/A.
- A Elgin concede garantia aos equipamentos comercializados exclusivamente para cobertura de defeitos de fabricação pelo período disposto neste termo de garantia no ANEXO 1.
- Em caso de ser constatada qualquer anomalia no produto é necessário acionar o suporte técnico [+55 \(11\) 96415-5087](tel:+5511964155087), será demandado comprovações dos defeitos relatados através de fotos/vídeos, relatos, projeto elétrico, fotos da instalação, mapa de strings contendo orientação, inclinação e distribuição dos módulos solares e acesso ao monitoramento.
- Para o atendimento de garantia, quando for o caso, será exigido cópia da nota fiscal de venda original dos equipamentos, foto da etiqueta do produto, não sendo aceitas notas fiscais que não correspondam ao cliente em questão, ao equipamento ou a instalação em reclamação, observados suas características e respectivos números de série.
- Quando do atendimento em garantia resultar na troca e ou substituição de quaisquer equipamentos, o prazo de garantia permanecerá o mesmo datado na aquisição do equipamento em sua primeira nota fiscal, ou de noventa dias de garantia legal, o que for maior.
- 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 dispositivo ou suas peças precisarem ser devolvidos, deve ser embalado da maneira original ou da mesma maneira.

#### 4. EXCLUSÕES DA GARANTIA

A garantia que acompanha os equipamentos da Elgin é limitada à defeitos de fabricação, não abrangendo desta forma, danos ao equipamento e ou seu mau funcionamento ocasionado pelas situações abaixo relacionadas, ou demais situações ligadas a fatores externos:

- Intervenção no produto por terceiros não autorizados, incluindo a abertura do inversor;
- Remoção e/ou alteração do número de série ou da etiqueta de identificação do produto;
- Equipamentos danificados como consequência da instalação incorreta, em desacordo com o manual de instalação, normas vigentes segurança e boas práticas de instalação;
- Danos causados por uso indevido, manuseio inadequado ou modificação não autorizada do produto demonstrado, por exemplo, início ou derretimento de conectores MC4 (entrada CC) e CA (saída) advindos de má conexão, conexão inadequada, inexistência do uso de terminais apropriados aos cabos, cabos impróprios ou não compatíveis com as normas NBR e/ou correlacionadas;
- Instalação em local com deficiência ou insuficiências de ventilação (troca de calor adequada) no equipamento;
- Instalação e ou acoplamento de produtos e ou equipamentos não fornecidos pela Elgin que causem danos aos equipamentos fornecidos pela Elgin;
- Danos acidentais causados por agentes externos, descuidos com o equipamento e qualquer tipo de avarias, tais como riscos ou amassamento dos equipamentos decorrentes de manuseio incorreto;
- Instalação em desacordo com as especificações técnicas incluindo, mas não limitado, a instalação em tensão diferente a qual foi destinado;
- Dimensionamento da quantidade de módulos acima ou divergente do especificado pela Elgin;
- Perdas ou danos no equipamento devido a operação, instalação ou transporte inadequados;
- Força maior (tempestades, descarga atmosférica, surto de tensão, incêndio, furto etc.);

Em caso de derretimento de conectores causados por má conexão, será exigido relatório de comissionamento, de acordo com a norma NBR 16274, relatório de manutenção preventiva e imagens de termografia para avaliar eventual defeito de fabricação, sendo o equipamento reparado ou substituído pela Elgin, ou seu critério, apenas em caso comprovado defeito de

fabricação. Para o caso de derretimento de conectores, normalmente decorrente de má conexão de cabos ou conectores, será obrigatória a apresentação de relatório de comissionamento e relatório de termografia da data de entrada em operação, bem como, termografias de manutenções preventivas periódicas.

Em caso de incerteza sobre a causa do problema, a Elgin pode solicitar a seu critério o envio do equipamento para análise em seu laboratório, valores de frete nesta situação não são custeados pela Elgin.

## 5. PRODUTOS FORA DO PERÍODO DE GARANTIA

Fora o período de garantia ou quando não coberto pela garantia, caso haja necessidade de troca de peça ou equipamento, a Elgin poderá atender ao cliente conforme sua análise sobre a situação, porém, neste caso, serão cobrados os custos de manutenção, peças e mão de obra, bem como frete e outras despesas aplicáveis.

## 6. GARANTIA PARA ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO

A garantia será prestada, em regra a um local escolhido pela ELGIN S/A sendo ônus do adquirente, as despesas e acessórias tais como: frete, assistente técnico para atendimento in loco, caso o defeito apresentado no produto não seja coberto pela garantia concedida o adquirente será comunicado, acompanhado de um apontamento técnico, contendo as razões e motivos da não cobertura pela garantia, sendo de responsabilidade exclusiva do adquirente todas as despesas inerentes à realização do conserto do produto caso seja possível, as estruturas metálicas para painéis solares foram desenvolvidas em conformidade com:

- NBR 6123 (Forças devido ao vento em edificações)
- NBR 8000 (Projeto de estruturas de aço e de estruturas mista de aço e concreto de edificações)
- AA (ASD / LRFD): 2020 [Aluminum Design Manual (Aluminum Association)]
- NBR6323: 2016 (Galvanização por imersão a quente de produtos de aço e ferro fundido – Especificação)

Defeitos Cobertos pela Garantia:

- Oxidação da peça devido a falha no revestimento de zinco;

- Impossibilidade de montagem devido a dimensional inadequado;
- Impossibilidade de montagem devido à falta de peças;
- Não suportar os esforços indicados no projeto.

## 7. RETORNO DE PRODUTOS

Após o recebimento do novo produto enviado em garantia, o Cliente Final ou o Integrador deverá entrar em contato com a Elgin pelo Whatsapp: [+55 \(11\) 96415 5087](https://api.whatsapp.com/send?phone=5511964155087)

Considerando a data de entrega novo produto, o prazo para este acionamento é de até 30 dias. Para casos em que a NFe de Compra e de Garantia estiverem emitidas para CNPJ com IE ativa, será necessária a emissão de uma NFe de Coleta (espelho - sem transmissão ao SEFAZ) para que seja possível que o Depto Fiscal ELGIN siga com as validações e aprove a NFe. Este espelho deverá ser feito com base na NFe de Garantia ELGIN considerando os mesmos impostos, após a NFe de Coleta devidamente validada e transmitida, a Elgin acionará a coleta do produto junto às transportadoras parceiras. Para casos em que a NFe de Compra e de Garantia estiverem emitidas para CPF - Pessoa Física, a Elgin seguirá com a emissão da nota de coleta mediante confirmações sobre a disponibilidade do aparelho, para ambos os casos, o prazo médio para efetivação da coleta é de até 30 dias salvo exceções que por regra fiscal impõe um limite menor.

Atente-se ao prazo para acionamento do retorno junto ao time Elgin e aos agendamentos realizados pela transportadora, caso o equipamento não seja entregue para retornar à fábrica, a Elgin se reserva no direito de efetuar a cobrança considerando o valor de venda do equipamento.

## 8. RESPONSABILIDADES E ÔNUS EXCLUSIVOS DO ADQUIRENTE

- Examinar o produto adquirido da ELGIN S.A, no ato da sua entrega.
- Proceder com a instalação correta e adequada do produto, de acordo com o Manual de Instruções e as Normas Técnicas Brasileiras (NBR), arcando com todos os custos e despesas inerentes.
- Contratar somente profissional devidamente habilitado para realização da instalação do produto.

- No caso da ocorrência de qualquer anomalia no produto, durante a vigência do prazo de garantia, comunicar a ELGIN S.A no número indicado neste documento.
- Quando necessário enviar o produto com problema para ELGIN S.A, arcar com as despesas de frete (ida e volta), bem como com as demais despesas incidentes que não estejam diretamente relacionadas ao produto.
- Disponibilizar todos os recursos existentes e fornecer todas as informações necessárias a fim de facilitar o trabalho da ELGIN S.A no período de execução dos serviços.
- Retornar os produtos trocados em garantia de acordo com os dispostos nesse termo.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

A garantia concedida pela ELGIN contempla somente o produto e/ou acessório propriamente dito, não se responsabilizando a ELGIN por danos a pessoas, a terceiros, a outros equipamentos ou instalações, indenização por perdas e danos, lucros cessantes ou quaisquer outros danos emergentes ou consequentes.

O período necessário utilizado para a análise e solução do acionamento da garantia não dará ensejo a reclamações de qualquer ordem, especialmente ligadas à perda de faturamento, lucratividade, prejuízo, ou dano de qualquer natureza.

O produto eventualmente substituído por força da Garantia passará a pertencer, exclusivamente, a ELGIN.

Em hipótese alguma o atendimento em garantia prorrogará os prazos de garantia do equipamento, contudo, novo prazo de garantia equivalente ao prazo original será devido somente para os componentes substituídos ou reparados pela ELGIN.

## ANEXO I – PRAZOS DE GARANTIA

<b>INVERSOR ON-GRID</b>		
<b>TENSÃO</b>	<b>LIGAÇÃO</b>	<b>GARANTIA</b>
220VCA	MONOFÁSICO	10 ANOS
220VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
800VCA	TRIFÁSICO	6 ANOS

<b>STRINGBOX (CC)</b>
3 ANOS

<b>ACESSÓRIOS P/ INVERSORES E MICRO INVERSORES</b>	
ACESSÓRIOS	2.5 ANOS

<b>INVERSORES HÍBRIDOS (MONOFÁSICOS)</b>	
<b>TENSÃO</b>	<b>GARANTIA</b>
220VCA	10 ANOS

<b>MICRO INVERSORES</b>		
<b>MODELOS</b>	<b>TENSÃO</b>	<b>GARANTIA</b>
MONOFÁSICOS	220VCA	12 ANOS
MÓDULO PLC	220VCA	2.5 ANOS

<b>MÓDULOS FOTOVOLTAICOS</b>
<p>(Contra defeitos de fabricação) 12 ou 15 anos determinado no catálogo individual do produto                      (Potência garantida mínima de 80% a 85%) 25 ou 30 anos determinado no catálogo individual do produto</p> <p style="text-align: center;"><a href="https://loja.elgin.com.br/downloads-painel-solar">https://loja.elgin.com.br/downloads-painel-solar</a></p>

<b>BATERIA DE LÍTIO</b>			
<b>POTÊNCIA</b>	<b>TENSÃO</b>	<b>CORRENTE</b>	<b>GARANTIA</b>
5kWh	48 V	100 Ah	5 ANOS



#### **ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO - TELHADO**

10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

#### **ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO - LAJE**

10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

#### **ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO - SOLO**

10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

#### **ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO - CARPORT (2,5 metros x vaga)**

10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

#### **CARREGADOR VEÍCULAR (MONOFÁSICO E TRIFÁSICO)**

<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA</b>
Elgin Smart Charger 7.4Kw (3500CV7KMBN)	5 ANOS
Elgin Smart Charger 22kW (350CV22KTBN)	5 ANOS

elgin

Mais do que  
você imagina