

# **ELGIN**

## **TERMOS E PRAZOS DE GARANTIA (SOLAR)**

A Elgin, em seus mais de 69 anos de história tornou-se uma marca conhecida por sua qualidade, credibilidade e inovações constantes, sempre com o objetivo de oferecer os melhores produtos aos seus consumidores, zelamos pelos nossos parceiros de que esta união seja forte e duradoura, estamos sempre em melhoria contínua de nossa estrutura de atendimento. As tratativas de garantia são diretamente o time de suporte técnico pós venda da Elgin, vale ressaltar que existem termos, prazos 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 e situações de reparo.

Começando pelo segmento de máquinas de costura, diversificou sua atuação no mercado brasileiro, e hoje conta com uma enorme variedade de produtos para uso comercial e residencial nos segmentos de Ar-Condicionado, Automação Comercial, Energia Solar, Escritório, Iluminação, Mídias, Informática, Pilhas e Carregadores, Refrigeração, Segurança e Telefonia.

Sempre com o foco no bem-estar das pessoas e na preservação ambiental, a Elgin procura agregar em suas linhas de produtos, atributos sustentáveis que colaboram com as metas de redução de emissão de poluentes e baixos níveis de consumo de energia. Esse respeito ao cliente não se faz presente apenas através da qualidade dos produtos oferecidos pela Elgin, mas também pelos serviços de pós-venda, disponibilizados pelo SAC e por diversas Assistências Técnicas Autorizadas espalhadas pelo Brasil, que garantem a satisfação de seus usuários e reforçam a confiança adquirida ao longo dos anos.

A Elgin S/A fornece produtos de energia solar para nossos parceiros, como kits de energia solar e acessórios. Questões referentes a elaboração do projeto fotovoltaico, homologação junto a concessionária de energia, estudos de proteções, análise de padrão de entrada não são de responsabilidade da Elgin, desta forma a Elgin não se responsabiliza por instalações dos kits solares realizadas por terceiros.

## 1. CONDIÇÕES DA GARANTIA

1.1. As condições de garantia aqui descritas se aplicam a todos os geradores e ou equipamentos avulsos com nota fiscal emitida pela *Elgin S/A*.

1.2. O início da vigência da garantia ocorre na data de emissão da nota fiscal de venda do equipamento, emitida pela *Elgin S/A*.

1.3. A Elgin concede garantia aos equipamentos comercializados exclusivamente para cobertura de **defeitos de fabricação** pelo período disposto nas respectivas fichas técnicas, manual do produto e no termo de garantia.

1.4. Em caso de ser constatada qualquer anomalia no produto, o usuário adquirente dos equipamentos deve entrar em contato com o suporte técnico pós venda, será demandado comprovações dos defeitos relatados através de fotos e(ou) vídeos, bem como os projeto elétrico do sistema fotovoltaico, fotos da instalação dos produtos.

1.5. Para o atendimento de garantia, quando for o caso, deverá ser apresentado a nota fiscal de venda original dos equipamentos e formulário, 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.

1.6. 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.

1.7. Se o dispositivo for substituído dentro do período de garantia, o período de garantia restante será transferido automaticamente para a unidade de substituição. Portanto, o cliente não receberá um novo certificado de garantia. Se o período de garantia restante for inferior a um ano após a substituição, será estendida para uma garantia

completa de um ano. Se o dispositivo ou suas peças precisarem ser devolvidos, deve ser embalado da maneira original ou da mesma maneira.

1.8. O processo de garantia de um produto da linha Solar é validado quando:

- Contato com o Suporte Técnico Pós Venda.
- Envio de documentação técnica do projeto.
- Realização de testes segundo o fabricante e NBR's vigentes.
- Ajustes de parâmetros no produto quando necessário.
- Confirmação/Aprovação da garantia pelo time de suporte.
- Preenchimento e retorno do Formulário de Garantia.

O retorno do formulário preenchido com as informações necessárias garante o início do processo de garantia, as informações preenchidas são de responsabilidade de quem as envia, questões que se antecederem a abertura do chamado de suporte e que envolvam falta de acompanhamento ao sistema, falta de manutenção, falha de monitoramento por falta de conectividade com a internet não são de responsabilidade da Elgin S/A, o processamento interno para o envio do produto em garantia tem um prazo de até 7 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.

## 2. EXCLUSÕES DA GARANTIA

2.1. 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 relacionadas 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 e normas vigentes e boas práticas de instalações;
- Danos causados por uso indevido, manuseio inadequado ou modificação não autorizada do produto demonstrado, por exemplo, pelo derretimento de conectores MC4 e conexão CA advindos de má conexão e ou de conexão inadequada;
- Instalação em local com deficiência ou insuficiências de ventilação no equipamento para arrefecimento;
- 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;
- Perdas ou danos no equipamento devido a operação, instalação ou transporte inadequados;
- Força maior (tempestades, descarga atmosférica, surto de tensão, incêndio, furto etc.);

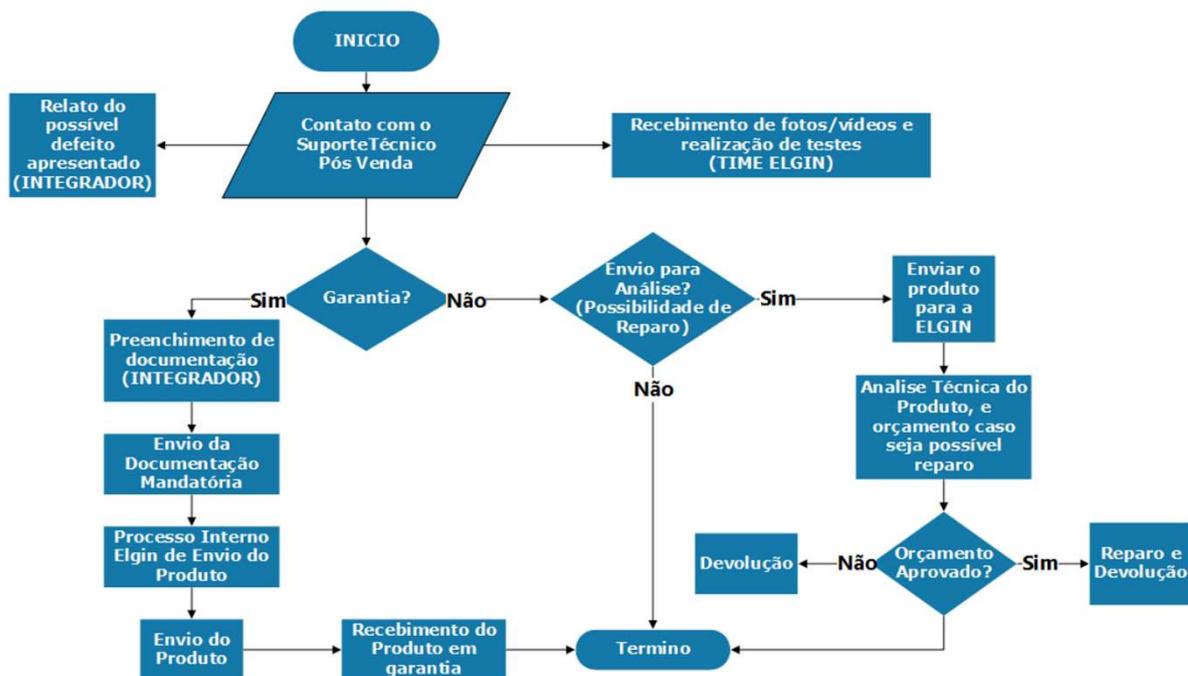
2.2. Em caso de derretimento de conectores causados por má conexão, será exigido relatório de comissionamento, de acordo com a norma NBR 16274, relatório de manutenção preventiva e imagens de termografia para avaliar eventual defeito de fabricação, sendo o equipamento reparado ou substituído pela Elgin,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

2.3. Em caso de incerteza sobre a causa do problema, como a possibilidade de dano causado por surto externo, por exemplo, a Elgin pode solicitar o envio do equipamento para análise em laboratório. Após as análises técnicas, um parecer será emitido e sendo comprovado um defeito de fabricação do equipamento, este será reparado ou substituído.

## 3. FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE GARANTIA

O processo para garantia no departamento de energia solar segue o fluxograma abaixo:



**4. PRAZOS DE GARANTIA****INVERSORES ON-GRID ELGIN:**

<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA CONTRA DEFEITOS DE FABRICAÇÃO</b>
SUN-3K-G	10 ANOS
SUN-5K-G	10 ANOS
SUN-8K-G	10 ANOS
SUN-15K-G (220V)	10 ANOS
SUN-30K-G (220V)	10 ANOS
SUN-20K-G (380V)	10 ANOS
SUN-30K-G (380V)	10 ANOS
SUN-50K-G (380V)	10 ANOS
SUN-75K-G (380V)	10 ANOS
TS208KTL-HV (800V)	6 ANOS

## INVERSORES HÍBRIDOS ELGIN:

<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA CONTRA DEFEITOS DE FABRICAÇÃO</b>
ELGIN3.6KW-HYB (220V)	10 ANOS
ELGIN5KW-HYB (220V)	10 ANOS
ELGIN8KW-HYB (220V)	10 ANOS

## MICROINVERSORES ELGIN:

<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA CONTRA DEFEITOS DE FABRICAÇÃO</b>
ELGIN-600 (220V)	12 ANOS
ELGIN-1300 (220V)	12 ANOS
ELGIN-2000 (220V)	12 ANOS
MODULO PLC (P/ 5/32 Mi)	2,5 ANOS

## ACESSÓRIOS PARA INVERSORES:

<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA CONTRA DEFEITOS DE FABRICAÇÃO</b>
ACESSÓRIOS	2,5 ANOS

## PAINEIS ELGIN:

<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA</b>
ELGIN-335W	10 anos (Contra defeitos de fabricação) 25 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELGIN-340W	10 anos (Contra defeitos de fabricação) 25 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELGIN-380W	12 anos (Contra defeitos de fabricação) 30 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELGIN-400W	12 anos (Contra defeitos de fabricação) 30 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELGIN-410W	12 anos (Contra defeitos de fabricação) 25 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELGIN-450W	12 anos (Contra defeitos de fabricação) 30 anos (Potência garantida mínima de 80%)

## PROTEÇÕES (STRINGBOX CC) ELGIN:

<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA CONTRA DEFEITOS DE FABRICAÇÃO</b>
STRING BOX 1-1	3 ANOS
STRING BOX 2-2	3 ANOS
STRING BOX 3-3	3 ANOS

**ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO ELGIN:**

<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA</b>
Estruturas Fixação p/ Telhado	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 20 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica
Estruturas Fixação Laje	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 20 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica
Estruturas Fixação Carport	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 20 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica
Estruturas Fixação Solo	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 20 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica

**5. NOTAS SOBRE OS PRAZOS DE GARANTIA**

- ✓ Nos primeiros 5 anos: Garantia com cobertura de frete pela Elgin.
- ✓ Nos últimos 5 anos: Garantia Balcão, custos referentes ao frete de envio e retorno serão arcados pelo cliente, bem como custos de mão de obra.
- ✓ Verificar condições de cobertura e exclusões de garantia conforme itens 1 e 2.
- ✓ Os prazos de garantia são compostos por garantia legal e contratual.