

TERMOS E CONDIÇÕES DE GARANTIA LIMITADA GOODWE (Mercado brasileiro)

VISÃO GERAL

GoodWe Technologies Co., Ltd. (doravante referida como GOODWE) garante que, Esta garantia aplica-se apenas ao comprador original do produto e é intransferível, entretanto sujeito às exclusões e limitações estabelecidas abaixo; o inversor e os acessórios fornecidos pela GOODWE estarão em bom estado de funcionamento durante o período de garantia, conforme à tabela abaixo:

Período de Garantia	Data de Fabricação	Produto	Linha
10 anos *Garantia limitada	produzido após 01 de novembro de 2023	1. Inversores on-grid 2. <=10kW Inversores híbridos	Inversores on-grid incluindo: Linhas NS, SS, XS, XS Plus+, XS G3, DNS, DNS G3, DNS G4, DS, DSS, DT, SDT, SDT G2, SDT G2 Plus+, SDT G3, LV-SDT G3, LV-DT, MS, MS G3, MS G4, SMT, SMT-US, LV-SMT, SMT G2, MT, LV-MT, HT, LV-HT, GT, LV-GT, A-MS, MS-US,
5 anos Garantia limitada		>10 kW inversores híbridos	Inversores híbridos incluindo: Linhas ES, ES G2, A-ES, ES-US, LV-ES G2, ES-Uniq, ES LD, ET15-30K, ET40-50K, ET 75-100K, ET G3, ETR 50-125K, ET LV, A-BP, A-TX, ESA, EM, ET, ET Plus+, EH, EH Plus+, EHR, EHB, BH, BP, BT, SBP, SBP G2, ETC e BTC.
5 anos Garantia limitada	produzido antes de 31 de outubro de 2023	Inversores on-grid e híbridos	
15 anos Garantia limitada	independentemente do tempo de produção	micro inversores	Linha MIS G2
12 anos Garantia limitada			Linha MIS G1
5 anos garantia limitada	independentemente do tempo de produção	Inversores off-grid	Linha EO G2
2 anos garantia limitada	independentemente do tempo de produção	Inversores off-grid	Linha EO G1
25 anos de garantia limitada	independentemente do tempo de produção	acessórios	Receptor RSD 2.0
10 anos de garantia limitada	independentemente do tempo de produção	acessórios	Transmissor-PLC RSD 2.0
5 anos garantia limitada	independentemente do tempo de produção	acessórios	Linha STS
2 anos de garantia limitada	independentemente do tempo de produção	acessórios	Antenna, WiFi Module, LAN Module, WiFi/LAN Kit, 4G Module, Homekit, SEC, SCB, SCU, EzMeter, C&I Meter, Smart Meter, EzConverter, EzLogger, EzLogger Pro, e EzLink.

A data de início do período de garantia é o que ocorrer primeiro entre:

1. A data em que o produto foi instalado pela primeira vez.
2. Seis (6) meses após a data de fabricação.

EVENTO PROMOCIONAL DE GARANTIA ADICIONAL

A GOODWE declara que os inversores GOODWE podem ter um período de garantia adicional, sujeitos às condições abaixo:

1. O inversor possui, de fábrica, 5 anos de garantia padrão.
2. O inversor deve estar conectado ao sistema de monitoramento GOODWE (SEMS)
3. O integrador que instalou o equipamento deve ser certificado através do programa de treinamento GOODWE (GoodWe Plus+)

Grupo A. Os inversores GOODWE podem ter uma garantia adicional de 5 anos sem custo

Data de Fabricação	Produto	Garantia Promocional
Após 1º de novembro de 2023	Inversores híbridos >10 kW e <136 kW, exceto Linha ETC, BTC e EO	Ter uma garantia adicional de 5 anos sem custo, quando as condições forem atendidas.
Entre 1 de dezembro de 2022 e 31 de outubro de 2023	Todos Inversores <=136kW, exceto Linha ETC, BTC e EO	
Entre 1 de janeiro de 2022 e 30 de novembro de 2022	Inversores on-grid >=20kW	

Grupo B. Os inversores GOODWE podem ter uma garantia adicional de 2 anos sem custo

Data de Fabricação	Produto	Garantia Promocional
Entre 1 de janeiro de 2022 e 30 de novembro de 2022	Inversores on-grid >20kW e <=136kW	Ter uma garantia adicional de 2 anos sem custo, quando as condições forem atendidas.

Para inversores de potência de 225kW e 250kW dos modelos GW225K-HT, GW250K-HT, GW225KN-HT e GW250KN-HT fabricados após 1º de dezembro de 2022 e antes de 31 de outubro de 2023, a GOODWE concede 5 anos de garantia promocional adicional sem custo.

As garantias promocionais adicionais de 2 ou 5 anos entrarão em vigor a partir do término da garantia padrão de 5 anos do inversor, não sendo cumulativas com garantias estendidas adquiridas separadamente, e estando sujeitas aos termos de garantia deste documento, cobrindo apenas os custos de peças e componentes para restaurar a funcionalidade do equipamento defeituoso, sem incluir mão de obra, frete e outros custos.

COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO SOB A GARANTIA LIMITADA DA GOODWE

Caso o solicitante deseje fazer uma solicitação de garantia, ele deve entrar em contato com o distribuidor local onde adquiriu o produto ou com o instalador que instalou o inversor. Caso não seja atendido ou NÃO tenha ficado satisfeito com o atendimento, ele pode encaminhar sua solicitação de atendimento criando um ticket de serviço e fazer uma solicitação à GOODWE via <https://goodwetechnology.zendesk.com/hc/en-gb>

Observe que, para oferecer um atendimento amigável e oportuno, a GOODWE está cooperando com muitos de nossos distribuidores e instaladores no mercado brasileiro. Sendo assim, considere-os como o canal de atendimento padrão da GOODWE e utilize esses canais para registrar sua solicitação de garantia; a GOODWE apoiará e auditará nossos canais de atendimento para garantir que prestemos um bom serviço aos nossos clientes.

Por favor, prepare as seguintes informações, pois elas podem ser necessárias ao entrar em contato com o distribuidor local.

1. Informações de contato do solicitante, incluindo nome da pessoa, nome da empresa, número de telefone, endereço de e-mail e endereço de entrega.
2. Informações sobre todos os produtos defeituosos, incluindo modelos(s) de produtos, números de série(s), data de instalação e data de falha. Por favor, faça a reclamação dentro de 90 dias a partir da data de falha, caso contrário a GOODWE entenderá que você dispensou o direito de fazer uma solicitação de garantia.
3. Informações de instalação, incluindo marca, modelo e número de painéis fotovoltaicos; se o produto defeituoso for um sistema de armazenamento de energia, a marca e o modelo de baterias também são obrigatórios.
4. Mensagem de erro na tela LCD (se aplicável) e informações adicionais sobre a falha/erro.
5. Relatório de comissionamento da planta fotovoltaica, de acordo com normativas locais.
6. Descrição das ações realizadas antes da falha e informações detalhadas sobre solicitações anteriores (se aplicável).

A GOODWE poderá agendar uma inspeção no local para identificar a causa das falhas. O solicitante é responsável por conceder o acesso, disponibilizar horário e garantir a segurança da inspeção realizada por um técnico da GOODWE ou por uma empresa terceirizada autorizada. A GOODWE reserva-se o direito de não entrar no local caso o técnico da GOODWE considere que não é seguro fazê-lo.

RESOLUÇÃO

Se uma solicitação for recebida dentro do período de garantia e for descoberta uma falha com o produto que esteja coberta pela garantia, a GOODWE poderá, a seu exclusivo critério, optar por:

1. Corrigir o problema alterando configurações ou atualizando o software; ou
2. Reparar o produto substituindo-o por peças de reposição; ou
3. Substituir o produto por um produto novo ou reconcondicionado, mas pelo menos funcionalmente equivalente ao produto original, ou por um modelo atualizado que seja funcionalmente equivalente ou superior ao produto original. Se o produto for substituído dentro do período de garantia, o tempo restante de garantia será automaticamente transferido para a unidade de substituição. Se o tempo restante de garantia for inferior a um ano após a substituição, ele será estendido para

uma garantia completa de um ano. Para cada caso de substituição de inversor, o solicitante deve reunir as informações necessárias e enviar o relatório de RMA (seguindo o modelo de RMA da GOODWE) à GOODWE para confirmar a solicitação de RMA, antes da substituição do inversor.

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

O QUE ESTÁ COBERTO E NÃO ESTÁ COBERTO?

Durante o período de garantia limitada da GOODWE, que deve cobrir o custo do material de hardware necessário para restabelecer o funcionamento. Quanto aos custos de transporte, a GOODWE arcará com os custos de transporte de ida da unidade de substituição ou reparada. O solicitante deve organizar e arcar com os custos da devolução do produto supostamente defeituoso à GOODWE e deve confirmar com a GOODWE o cronograma de envio com antecedência. Como os produtos precisam ser embalados em condições adequadas e utilizando caixa de papelão, a GOODWE sugere o uso de material de embalagem do mesmo tamanho da embalagem do produto no momento da compra. Se o produto supostamente defeituoso não for devolvido dentro de 4 semanas após o recebimento da unidade de substituição pelo solicitante, ou se não forem constatados danos após a verificação do produto devolvido, a GOODWE faturará ao requerente o valor da unidade de substituição, além das despesas de entrega e das taxas de serviço associados. Nos casos em que a GOODWE fornecer substituição aos clientes, a GOODWE não se responsabilizará pelos custos adicionais, incluindo, mas não se limitando a custos diretos e indiretos de mão de obra do proprietário do inversor, do instalador ou de qualquer terceiro, custos de mão de obra no local, impostos e taxas, os quais não serão cobertos por esta garantia limitada.

Todos os demais custos, incluindo, entre outros, compensações por danos diretos ou indiretos decorrentes do dispositivo defeituoso ou de outras instalações do sistema fotovoltaico, 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 podem causar defeitos no dispositivo, mas NÃO são cobertas pela garantia limitada da GOODWE:

1. Quaisquer defeitos que ocorram após o término do período de garantia limitada (excluindo acordos adicionais de extensão de garantia).
2. A instalação do produto DEVE ser realizada por instaladores treinados. Se for comprovado que o problema foi causado por instalação incorreta, as falhas ou danos NÃO são cobertos pela garantia limitada da GOODWE. Por exemplo: isolamento insuficiente causado por cabo de CC rompido; cabo de CC não conectado usando o conector fotovoltaico e os terminais fornecidos (consulte as instruções de instalação, operação e manutenção da GOODWE para o manuseio correto).
3. Falhas ou danos devido à não observância dos manuais do produto ou requisitos relacionados à instalação e manutenção.
4. Desmontagem, reparo ou modificações realizadas por uma empresa/pessoa terceirizada não autorizada pela GOODWE. Modificações do produto, alterações de projeto ou substituições de peças não aprovadas pela GOODWE.
5. Falhas ou danos decorrentes de circunstâncias imprevistas, intervenção humana ou casos de força maior, incluindo, entre outros, tempestades, inundações, sobretensão, pragas, manuseio inadequado, uso indevido, negligência, incêndio, água, raios ou outros fenômenos naturais.
6. Para os produtos equipados com DPS integrado, quando o surto ou descarga atmosférica estiver além do alcance de proteção do DPS CA, ele não será capaz de proteger o inversor, e a garantia limitada da GOODWE NÃO cobre danos ao inversor ou aos acessórios causados por tal surto ou descarga atmosférica. Se o inversor for instalado corretamente de acordo com o Manual do Usuário, quando o DPS CC tipo II, integrado ao inversor, for danificado durante o período de garantia, a GOODWE considera isso como um tipo de falha do inversor e oferece a garantia de enviar novas peças de reposição ao cliente. (Apenas para o Brasil).
7. Surtos externos, sobretensão ou condições que causem falha no inversor e danifiquem o disjuntor protetor de surto CA externo.
8. Vandalismo, gravura, etiquetas, marcação irreversível, contaminação ou roubo.
9. Violação selo de garantia original do equipamento sem autorização por escrito da GoodWe.
10. Uso que não esteja em conformidade com as normas de segurança (VDE, IEC, etc.).
11. Falhas ou danos causados por outros fatores não relacionados a problemas de qualidade do produto.
12. Problemas estéticos e desgaste natural, que não afetem negativamente o funcionamento adequado do sistema.
13. Qualquer ferrugem que surgir no invólucro do dispositivo causada por condições ambientais adversas, acidentes e influências externas.
14. Falhas ou danos causados pela exposição a regiões litorâneas/água salgada ou outras atmosferas agressivas ou condições ambientais sem a confirmação/aprovação por escrito da GOODWE antes da instalação.
15. Acidentes e influências externas.
16. Para qualquer dano ao inversor causado pelo uso dos produtos de armazenamento de energia da GOODWE com um banco de baterias que não seja compatível com o inversor da GOODWE (consulte a lista de compatibilidade de baterias [GW_Battery Compatibility Overview-EN.pdf](#)), a GOODWE reserva-se o direito de tratar a solicitação de garantia como um caso fora de garantia.
17. A menos que exista um acordo especial entre a GOODWE e o fabricante da bateria, para conjuntos de baterias NÃO listados em nossa 'DECLARAÇÃO DE OPÇÕES DE BATERIAS APROVADAS', mas que tenham sido submetidos ao teste de compatibilidade com o inversor da GOODWE, é responsabilidade do instalador/integrador do sistema verificar a

segurança das baterias, bem como o desempenho e a confiabilidade do sistema. A GOODWE garantirá o desempenho do inversor em condições normais de funcionamento dentro do prazo de garantia limitada e fornecerá suporte técnico limitado, se aplicável. No entanto, a GOODWE não assumirá qualquer responsabilidade por mau funcionamento do sistema e quaisquer perdas ou danos incorridos, sejam eles quais forem.

18. A falha do produto não for comunicada à GOODWE dentro de 90 dias a partir da data em que ocorreu.
19. Observe que, se algum produto GOODWE for usado para fins de solução limitação de exportação, o manual dos produtos de limitação de exportação deve ser lido com antecedência para garantir que o princípio operacional da limitação de exportação tenha sido totalmente compreendido. Deve ficar bem claro que, durante o uso efetivo, uma quantidade mínima de energia ainda poderá ser enviada para a rede elétrica, o que não pode ser completamente evitado pela solução técnica atual dos produtos que realizam limitação de exportação da GOODWE. Quaisquer usinas fotovoltaicas nas quais produtos GOODWE tenham sido usados devem ser informadas à autoridade local competente com a jurisdição correspondente. Caso as usinas fotovoltaicas deixem de relatar tal uso, a GOODWE não será responsável por todos e quaisquer riscos e penalidades decorrentes ou relacionados ao uso não declarado ou não autorizado dos produtos GOODWE. Caso as usinas fotovoltaicas tenham relatado o uso de produtos GOODWE, a responsabilidade da GOODWE não excederá o valor total do pedido de compra dos produtos relevantes.
20. Com o objetivo de corrigir vulnerabilidades de firmware e eliminar riscos potenciais, a GOODWE fornecerá serviços de atualizações remotas de firmware para melhorar o desempenho de nossos produtos. A GOODWE recomenda enfaticamente que o cliente conecte os produtos GOODWE ao nosso portal Smart Energy Management System (SEMS) ou nos forneça acesso ao caminho de atualização remota do sistema de monitoramento de terceiros. Por favor, observe que, no caso de a GOODWE não conseguir realizar a atualização remota devido à falha do cliente em fornecer à GOODWE a conexão ou o acesso acima mencionado, o cliente será o único responsável pelas consequências adversas ou negativas relacionadas a tais vulnerabilidades e riscos, e a Garantia Padrão Limitada da GOODWE poderá não ser aplicável.
21. Apresentação de informações, registros, imagens, vídeos ou evidências alterados, manipulados ou falsificados, incluindo conteúdo gerado ou alterado por inteligência artificial, com o objetivo de comprovar condições operacionais, falhas, instalação ou qualquer outro requisito relacionado à análise da garantia.

CASOS FORA DE GARANTIA

Quaisquer defeitos que ocorram após o término do período de garantia, ou que ocorram dentro do período de garantia, mas que estejam listados nas exceções de garantia acima, são considerados pela GOODWE como casos fora da garantia. Para todos os casos fora da garantia, a GOODWE poderá cobrar do cliente uma taxa de serviço no local, uma taxa de peças, custos de mão de obra e uma taxa de logística, incluindo qualquer um ou todos os seguintes itens:

1. Taxa de serviço no local: custo de deslocamento e tempo do técnico para prestar o serviço no local, além do custo de mão de obra do técnico responsável pelo reparo, manutenção, instalação (de hardware ou software) e depuração do produto com defeito.
2. Taxa de peças/materiais: custo das peças/materiais de reposição (incluindo quaisquer taxas de frete/administrativas que possam ser aplicáveis).
3. Taxa de logística: custo de entrega e quaisquer outras despesas incorridas quando produtos com defeito são enviados pelo 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 ou 10 anos que acompanha o inversor por padrão, a GOODWE oferece opções de extensão de garantia para todos os inversores adquiridos por meio de canais de distribuição autorizados. A extensão de garantia pode ser adquirida diretamente da GoodWe através da página <https://warranty.semsportal.com/>

1. A GOODWE oferece opções de extensão de garantia nos formatos "2+*3", "5+*5", "5+*10", "5+*15", "5+*20", "10+*5", "10+*10", "10+*15", "12+*3", "12+*8" e "12+*13" (alguns deles podem NÃO estar disponíveis para modelos híbridos), que podem ser adquiridos online para qualquer inversor, desde que sejam cumpridas as seguintes condições:
 - a) Para todos os inversores híbridos, todos os inversores off-grid e inversores on-grid com potência igual ou superior a 25kW: dentro de 12 meses a partir da data de fabricação do inversor (ou 6 meses a partir da data da primeira instalação, o que ocorrer primeiro).
 - b) Para inversores on-grid com potência inferior a 25kW e todos os microinversores: dentro de 30 meses a partir da data de fabricação do inversor (ou 6 meses a partir da data da primeira instalação, o que ocorrer primeiro).
2. Nos primeiros cinco ou dez anos do período de garantia que acompanha o inversor por padrão, consulte a seção 'O QUE ESTÁ COBERTO E O QUE NÃO ESTÁ COBERTO?' para conhecer o escopo da garantia. Para o restante do período de garantia, independentemente de como ele for prorrogado, a cobertura se limita apenas aos componentes de hardware.

ESCOPO GEOGRÁFICO

Os termos e condições da garantia limitada aplicam-se apenas aos dispositivos originalmente adquiridos por meio de canais autorizados pela GOODWE e instalados no destino definido no mercado brasileiro, a menos que haja termos e condições de garantia especialmente estipulados entre a GOODWE e o comprador direto. Para quaisquer unidades vendidas para instalação em um

país/região, mas instaladas em outro país/região, a garantia será invalidada se a GOODWE não fornecer confirmação/aprovação por escrito antes da instalação.

LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA GOODWE

Este é o único e exclusivo recurso do usuário final contra a GOODWE e a única e exclusiva responsabilidade da GOODWE em relação a defeitos no produto. Esta garantia limitada substitui todas as outras garantias e responsabilidades da GOODWE, sejam elas verbais, escritas, legais (não obrigatórias), contratuais, extracontratuais ou de outra natureza, incluindo, sem limitação, e na medida em que permitido pela legislação aplicável, quaisquer condições, garantias ou outros termos implícitos relativos à qualidade satisfatória ou à adequação à finalidade. No entanto, esta garantia limitada não excluirá nem limitará nenhum dos seus direitos legais (estatutários) previstos nas leis nacionais aplicáveis. Na medida do permitido pela(s) lei(s) aplicável(is), a GOODWE não assume qualquer responsabilidade por qualquer perda, dano ou corrupção de dados, por qualquer perda de lucro, perda de uso dos produtos ou de sua funcionalidade, perda de negócios, perda de contratos, perda de receita ou perda de economias previstas, aumento de custos ou despesas, nem por qualquer perda ou dano indireto, perda ou dano consequencial, perda ou dano especial, ou perda ou dano punitivo. Na medida do permitido pela legislação aplicável, a responsabilidade da GOODWE limitar-se-á ao valor de compra do produto. As limitações acima não se aplicam em caso de negligência grave ou conduta dolosa da GOODWE, nem em caso de morte ou lesão corporal resultante de negligência comprovada da GOODWE.

*A garantia limitada é uma promessa de garantia básica da GOODWE aos usuários finais. Em alguns países/distritos, os usuários finais podem receber uma promessa de garantia adicional (que deve ser pelo menos equivalente à garantia do fabricante), fornecida pelo distribuidor local da GOODWE; caso surjam reclamações a esse respeito, por favor, encaminhe-as ao distribuidor local. Observe 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 acessando nosso site global via <https://br.goodwe.com/warranty>