

**Termos e diretrizes de Garantia
BelEnergy**

I. Termos de serviço padrão do dispositivo:

1. Dispositivo aplicável: Inversores Fotovoltaicos, Coletores de dados e Sistema de monitoramento.
2. Estes Termos e Condições de Garantia aplicam-se apenas a dispositivos originalmente adquiridos da BelEnergy e seus distribuidores, para venda e instalação no destino estabelecido em constantes na Nota Fiscal Eletrônica de Compra (Nfe), onde conste o número de série do aparelho, a menos que haja termos e condições de garantia estipulados entre a BelEnergy e o comprador diretamente.
3. A BelEnergy fornecerá um manual detalhado de operação e manutenção para cada dispositivo fornecido.
4. O cliente deve manter adequadamente a Nota Fiscal Eletrônica de Compra, que deve ser apresentada como base de garantia para manutenção.

II - Política de garantia de qualidade

1. Se o dispositivo funcionar mal ou ficar inoperante devido a um defeito de fabricação ou material em operação normal, conforme especificado nas instruções do dispositivo dentro do período de garantia, o reclamante deve relatar o problema do dispositivos com um breve relatório de descrição de erro como o formulário de solicitação padrão exigido pela BelEnergy, ou informações suficientes para ajudar a equipe de serviços da BelEnergy a preencher o formulário de solicitação de reparo, aos centros de serviços locais da BelEnergy por telefone / e-mail, que pode ser encontrado no site da BelEnergy www.belenergy.com.br, o formulário de solicitação também pode ser baixado através do site, para processar a solicitação de garantia.

2. Garantia do dispositivo e compromissos de garantia: a BelEnergy personaliza o período de garantia e o modo de garantia de acordo com o tipo e a especificação do dispositivo. Por Padrão os Inversores BelEnergy vêm com uma de 120 meses (10 anos).

De acordo com os termos de garantia da BelEnergy, em caso de falha ou dano do dispositivo, forneça as seguintes informações ou documentos (essas informações ajudarão a equipe de serviço pós-venda a lidar com os problemas do dispositivo):

1. Modelo e número de série do dispositivo
2. Informações de configuração do sistema (número de componentes, modo de serialização, nível de tensão da rede, etc.)
3. Informações sobre erros (códigos de erro, fatias e outros fenômenos de erros) e outras informações descritivas sobre erros;
4. Informações de erros anteriores (se houver, forneça).

5. Caso um dispositivo falhe dentro do período da garantia padrão da BelEnergy ou do período de garantia estendida, as seguintes soluções serão fornecidas de acordo com a situação real:

1. Devolva o dispositivo à BelEnergy para reparo;
2. Reparado no local pela BelEnergy ou por um terceiro autorizado;
3. Substituição do dispositivo (para dispositivo descontinuado, a BelEnergy pode fornecer o dispositivo correspondente para substituição)

4. Os custos logísticos de envio até o Centro de Manutenção BelEnergy correm por conta do remetente, e o de devolução por conta da BelEnergy em caso detectado de erro de fabricação, caso contrário serão de responsabilidade do remetente.

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

III - Isenção de garantia

Os problemas causados pelas seguintes circunstâncias não são cobertos pelos termos de garantia da BelEnergy

1. A etiqueta do dispositivo não é BelEnergy
2. Falha ou dano causado pelo uso de peças ou software não padronizados e não provenientes da BelEnergy.
3. Expiração do período de garantia (excluindo contratos adicionais de extensão da garantia)
4. Falha ou dano causado por instalação, erro de operação, reparo, modificação, desmontagem, manuseio ou acesso a voltagem inadequada.
5. Tudo além dos padrões obrigatórios relevantes do país ou da indústria especificados no escopo de instalação e uso, e não de acordo com os manuais do dispositivo BelEnergy e os requisitos relacionados às operações de instalação e manutenção, ou falha causada pelo ambiente de trabalho ou instalação, armazenamento e uso inadequados ou danos que excedam os regulamentos da BelEnergy (como temperatura, ambiente de instalação muito úmido ou seco, altitude elevada, efeito de ventilação, sobrecarga de corrente contínua (CC Overloading));
6. Mau funcionamento ou Falha causada por eventos de força maior;
7. Danos causados pelo transporte (incluindo arranhões, amassados, e abrasões na carcaça causados pelo movimento do dispositivo mal embalado durante o transporte);
8. Outras falhas ou danos não causados por problemas de qualidade do dispositivo BelEnergy.

★ Nas circunstâncias acima, se o cliente precisar de serviços de reparo, a BelEnergy poderá fornecer serviços de reparo pagos pelo cliente.

IV - Serviço Após o Período de Garantia

1. Para dispositivos que estão fora da garantia ou sujeitos a qualquer exceção da garantia dentro do período de garantia, a BelEnergy pode cobrar uma taxa de serviço no local, peças, custo de mão-de-obra e taxa de logística ao cliente ou usuário final que pode incluir, mas não limitado a alguns / alguns dos:

Taxa de serviço no local: custo de viagem e mão-de-obra do técnico em atendimento no local