

# MANUAL PARA CASOS DE GARANTIA DE INVERSORES

## Procedimento

No primeiro contato, deverá ser informado um breve histórico de funcionamento do inversor. Existem casos de o inversor já chegar com problema e casos que ocorrem depois de um tempo de funcionamento.

Para validação de uma garantia remota, necessitamos de evidências como, **FOTOS, PRINTS E VÍDEOS**. Essas evidências devem ser encaminhadas no ato da solicitação de garantia para aumentar a eficiência do processo, haja visto que elas são mandatórias para a validação da garantia.

Seguem contatos do suporte técnico:

0800 878 3587 (Ligação Gratuita)

+55 11 4637 2276 (Sem o '9' na frente – Whats App central do suporte – não recebe ligação)

[service.latam@csisolar.com](mailto:service.latam@csisolar.com) – email oficial do suporte técnico – toda tratativa deve ser formalizada por este email.

---

Para inversores monofásicos e trifásicos, **sem display**:

Fotos necessárias:

- Foto da etiqueta do inversor (modelo e número de série);
- Foto da etiqueta do datalogger (número de série);
- Foto da instalação:
  - Módulos;
  - Inversores;
  - Disjuntores;
  - String box;
  - Quadro geral de baixa tensão (QGBT);
  - Sistema de aterramento.

Documentos necessários:

- Nota fiscal de compra;
- Datasheet dos equipamentos;
- Data que o inversor foi instalado e começou a operar;
- Diagrama Unifilar do projeto Fotovoltaico.

\*Obs: (caso não conste no diagrama, favor informar modelo e disposição dos módulos por entrada do inversor no corpo do e-mail).

Vídeos necessários:

- Vídeo iniciando o inversor utilizando apenas 01 string, sem o datalogger conectado ao inversor.
- Vídeos das medições de tensão CC realizadas diretamente nos conectores MC4 (PV+ e T; PV- e T; PV+ e PV-);

- Vídeos das medições de tensão AC realizadas diretamente no conector AC (F-F; F-T e, se houver neutro, F-N e N-T).

\*Para medição entre polos da string e aterramento, manter pontas de provas no conector MC4 e aterramento até que a tensão se estabilize. Caso estabilize em um valor elevado, entrar em contato imediatamente com o Suporte Técnico para novas orientações.

Segue link para o nosso artigo didático, ao qual explica em vídeo todos os detalhes para se realizar as medições citadas acima de forma correta:

<https://support.csisolar.com/hc/pt-br/articles/24404387498509-Medi%C3%A7%C3%B5es-CA-e-CC-Inversores>

**Para inversores com display, linha GI/GL, será necessário todo o descrito acima, como também:**

Vídeo diretamente do display

- Information -> *\*Registre em vídeo as informações do inversor (utilize as teclas "up" e "down" para navegar);*
- Alarm message -> *\*Registre em vídeo os alarmes presente no inversor (utilize as teclas "up" e "down" para navegar);*
- Version -> *\*Segurar "DOWN" e "UP" por 5s, registre uma foto da tela que aparecer e nos encaminhe;*
- Running message -> *\*Registre em vídeo as informações do inversor (utilize as teclas "up" e "down" para navegar).*

**Para casos em que o inversor não acende o display:**

- Gravar um vídeo do comportamento do visor do inversor;
  - Evidenciar, com apenas uma string conectada, e sem nenhum datalogger conectado, que o inversor não apresenta nenhuma informação em seu visor.
- 

## **Exemplos de Evidências em conformidade**

Ambiente de instalação do inversor



Disposição dos módulos



Foto nítida da etiqueta do inversor

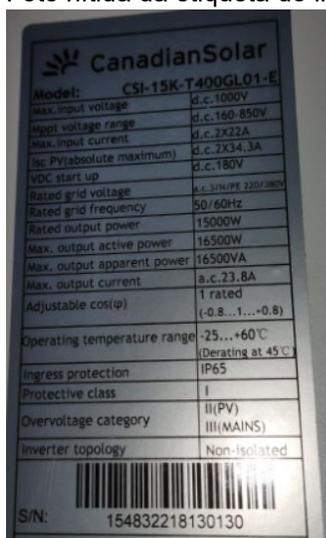
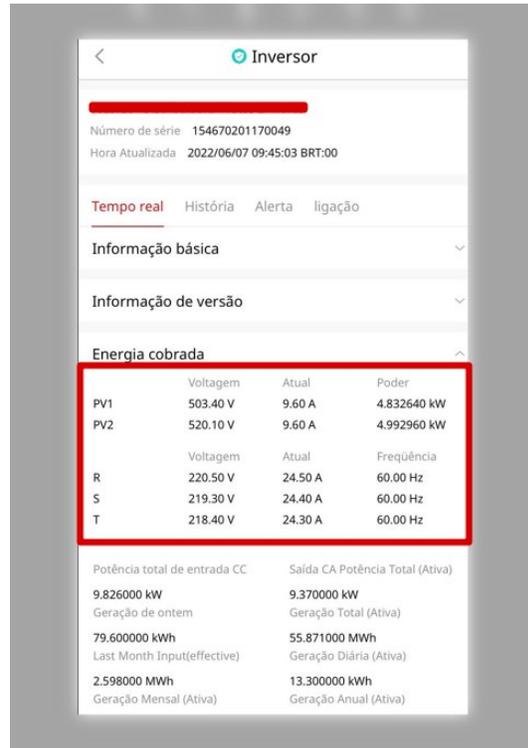


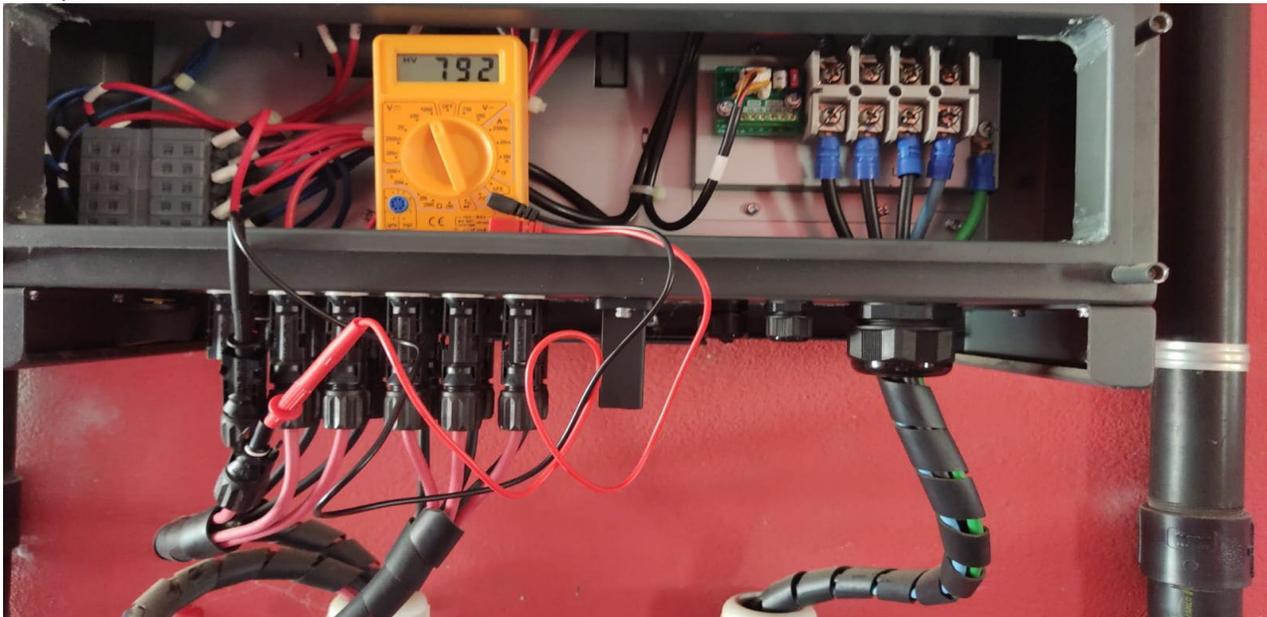
Foto nítida da etiqueta do Datalogger



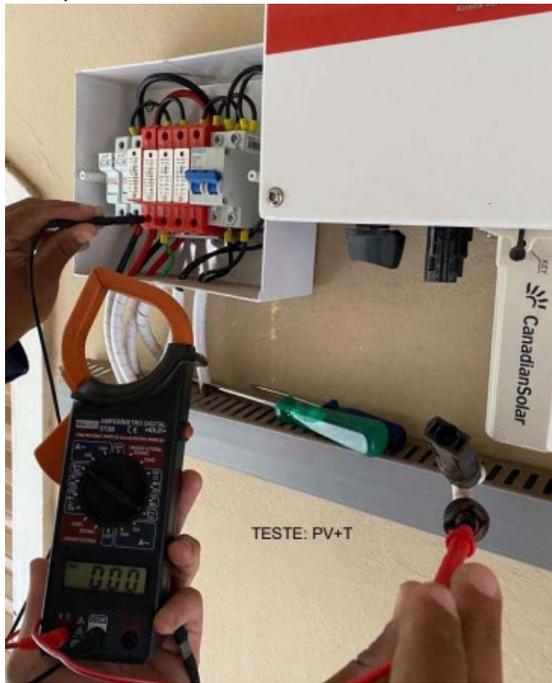
## Prints do monitoramento



## Medições CC PV+ para PV -



PV+ para TERRA



PV- para TERRA



## MEDIÇÕES CA

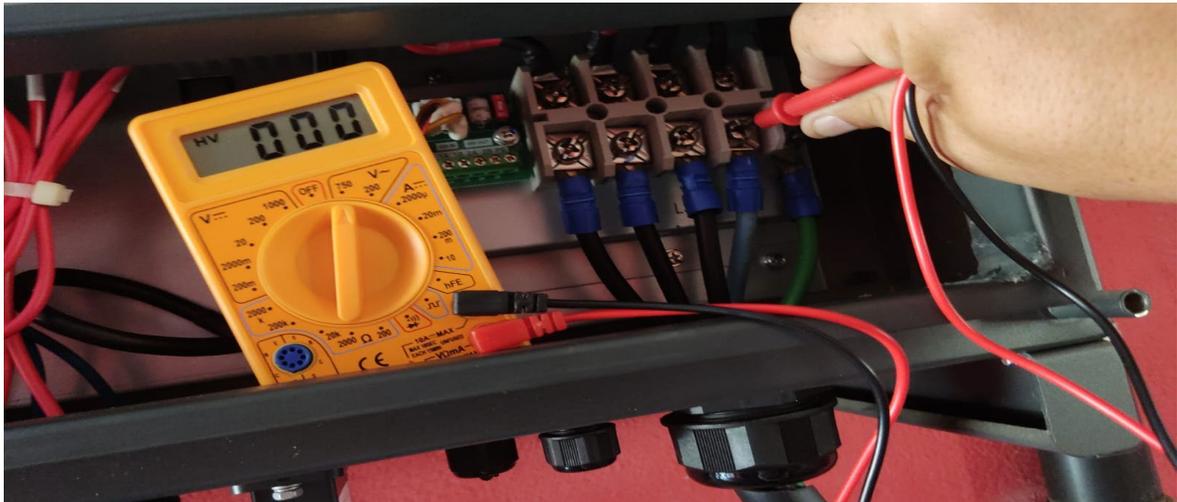
LINHA 1 para NEUTRO



LINHA 1 para TERRA



NEUTRO PARA TERRA

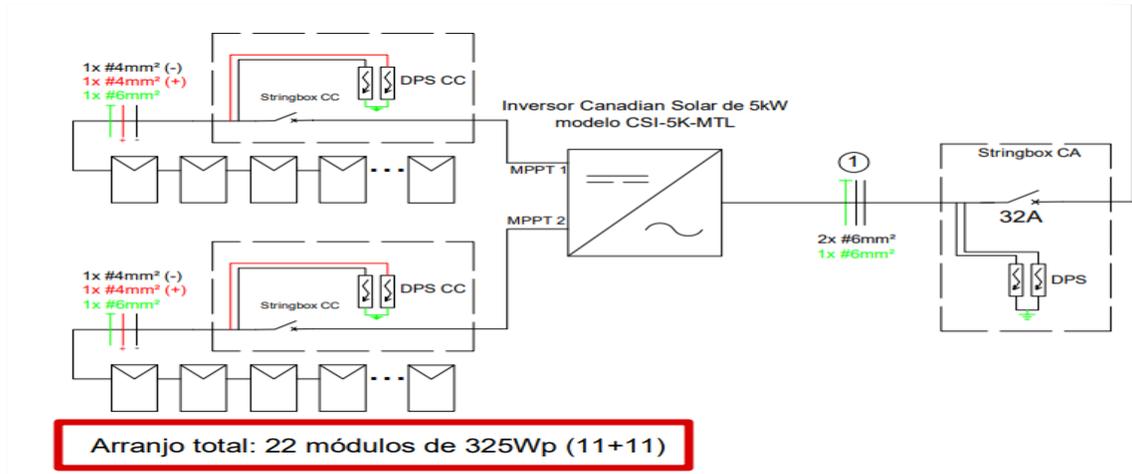


Borne CA



## Exemplos de Evidências fora da conformidade

Tipo de diagrama unifilar sem o modelo dos módulos fotovoltaicos e suas especificações:



Medições sem o registro das pontas de provas:



Medição de PV+ para Terra com fuga de tensão:



Imagem sem nitidez:

