

# Termos e condições de garantia da Hoymiles (Para o Brasil)

- Administrado pela Hoymiles Power Electronics Inc.

Esta política rege o Programa de Trocas de produtos Hoymiles, incluindo microinversores (modelo: série MI/HM/HMT/HMS/MiS/MiT series), Unidade de Transferência de Dados (a "DTU"), coberta pela garantia da Hoymiles (o "Programa de Trocas"). As partes que desejam participar do Programa de Trocas devem respeitar os procedimentos e requisitos estabelecidos nesta política. A Hoymiles poderá, a seu exclusivo critério, rejeitar a troca de qualquer produto não devolvido conforme exigido nesta política.

Esta garantia se aplica exclusivamente aos produtos Hoymiles que atendem às seguintes condições: (i) os produtos são instalados e operados em conformidade com as especificações técnicas e certificações aplicáveis no Brasil, doravante denominadas "Mercados Designados"; e (ii) os produtos fazem parte dos modelos da série Hoymiles Brasil.

## 1. Reclamações de garantia

Período de garantia padrão para os produtos abaixo.

Microinversores (exceto todos os modelos com Wi-Fi integrado)\*:

-12 anos (o produto foi enviado pela Hoymiles antes de 31 de dezembro de 2023);

-15 anos (o produto foi enviado pela Hoymiles após 1º de janeiro de 2024 e conectado à Hoymiles S-miles cloud em 1 ano\*);

-12 anos (o produto foi enviado pela Hoymiles após 1º de janeiro de 2024 e não conectado à Hoymiles S-miles cloud em 1 ano\*);

\* O período de garantia de todos os modelos de microinversores com Wi-Fi integrado é de 12 anos.

\* O início do período de 1 ano para produtos conectados à plataforma é calculado a partir de "4 meses depois que os produtos são enviados pela Hoymiles".

DTU: 2 anos (o produto foi enviado pela Hoymiles antes de 31 de dezembro de 2021);

3 anos (o produto foi enviado pela Hoymiles depois de 1º de janeiro de 2022);

Medidor inteligente:

DDSU666 series, DTSU666 series: 1 ano

Meter-G3 Series: 3 anos

**OBSERVAÇÃO: ESTA POLÍTICA DE GARANTIA É LIMITADA A PRODUTOS FABRICADOS APENAS PELA HOYMILES. SE PEÇAS AUXILIARES OU DISPOSITIVOS COMPLEMENTARES FOREM FORNECIDOS PELA HOYMILES COM UM DE SEUS PRODUTOS, CONSULTE OS TERMOS DE GARANTIA FORNECIDOS PELO DEVIDO FABRICANTE.**

Se a nota fiscal da compra do produto foi fornecida, a sua data deverá ser considerada como a data de início da garantia.

Se a nota fiscal da compra do produto não foi fornecida, o período de garantia efetivo começa no início do período de (1) 4 meses a partir da data em que os produtos foram enviados pela Hoymiles, (2) a data de instalação do produto.

Para o Equipamento integrado em módulo, o Período de Garantia não deverá exceder o máximo do (1) período de garantia do produto de Módulo Fotovoltaico e (2) os períodos de garantia da potência do Módulo Fotovoltaico fornecidos pelo fabricante do módulo aplicável.

Um período de garantia estendida que cobre 156 meses adicionais pode ser aplicado para microinversores, disponível apenas para compra dentro de 36 meses a partir da data de compra do produto (consulte a Seção 9 para saber mais sobre a garantia

estendida). Os serviços de troca se aplicam somente aos microinversores dentro do período de garantia ou garantia estendida.

A garantia é aplicada ao comprador original do produto Hoymiles e só poderá ser transferida se o produto permanecer instalado no local original. Esta política de garantia será aplicada apenas a produtos Hoymiles instalados por um profissional qualificado. A política de garantia será considerada inválida se os produtos da Hoymiles forem vendidos para terceiros por meio de canais de vendas não aprovados. Para transferir a propriedade da garantia, envie um e-mail de autorização especificando o nome de usuário e a senha do proprietário anterior para [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com).

-Contestação da Data de Início da Garantia: Se o Cliente acreditar que a data de início da garantia foi calculada incorretamente, poderá contestá-la enviando um e-mail para [service@hoymiles.com](mailto:service@hoymiles.com) com um comprovante de compra válido, como uma nota fiscal ou contrato, que mostre claramente a data da compra. Caso a Hoymiles aprove a solicitação, a garantia será ajustada para iniciar três meses após a data de compra indicada no documento. Se a contestação for negada, a data de início original continuará válida.

\*Sem um comprovante de compra válido, a solicitação não será processada.

\*A decisão final sobre qualquer ajuste na garantia cabe exclusivamente à Hoymiles.

- Requisito de Verificação de Conformidade

Para instalações fora dos Mercados Designados, a elegibilidade à garantia exige:

- a) Apresentação prévia de documentos de certificação oficiais ou de terceiros qualificados que comprovem a conformidade com os regulamentos e requisitos técnicos locais; e
- b) Confirmação por escrito da Hoymiles validando tais certificações e a aplicabilidade desta garantia limitada.

Se você for um usuário final, entre em contato primeiro com seu instalador em caso de problemas com a garantia. A Hoymiles trabalhará diretamente com o instalador para substituir um produto com defeito se considerá-lo elegível conforme os termos do Programa de Trocas. A política de garantia descrita neste documento representa uma garantia de substituição do produto e não cobre os custos de instalação e comissionamento. Se a empresa de instalação original tiver encerrado suas atividades, entre em contato com um instalador qualificado para organizar uma inspeção no local.

## 2. Limitações de Aplicação da Garantia

Mediante as condições estabelecidas abaixo, a Hoymiles garante que os produtos corresponderão significativamente às suas especificações no momento da entrega e que estarão livres de defeitos materiais.

No caso de danos relacionados aos motivos listados abaixo, nenhuma reclamação de garantia será reconhecida ou aceita. Reclamações relacionadas a defeitos causados pelos fatores a seguir não são cobertas pelas obrigações de garantia da Hoymiles:

- a. Força maior (incluindo sem limitações danos causados por tempestades, raios, sobretensão, incêndio, temporais, inundações e causas sociais como guerra, tumulto, intervenção governamental, greves, embargos, condições de mercado etc.);
- b. Uso impróprio ou fora da conformidade;
- c. Instalação, comissionamento, inicialização ou operação incorretos (contrária às orientações indicadas no Guia de Instalação Rápida e no Manual do Usuário fornecidos com cada produto);
- d. Ventilação e circulação inadequadas, resultando na minimização do resfriamento e do fluxo de ar natural;
- e. Instalação em um ambiente corrosivo;
- f. Danos durante o transporte;
- g. Alteração não autorizada das marcas de identificação originais ou do Guia de Instalação Rápida;
- h. Tentativas de reparo não autorizadas;
- i. Remoção e reinstalação não autorizadas;

- j. Desgaste normal de aparência, defeitos cosméticos ou superficiais, amassados, marcas ou arranhões, que não afetem o funcionamento adequado do produto;
- k. Defeitos sem impacto na geração de energia após dois anos a partir da data de garantia efetiva, incluindo sem limitação falhas no indicador de LED;
- l. Dano causado por defeitos de outros componentes no sistema de energia solar;
- m. Produtos comprados de um revendedor, distribuidor ou varejista não autorizado;
- n. Marcas de identificação originais (incluindo marca registrada e número de série) foram danificadas, alteradas ou removidas;
- o. O local da instalação dos produtos ficar a menos de 500 metros da água salgada;
- p. Falhas operacionais resultam de fatores ambientais extremos que vão além das especificações do produto;

A garantia limitada não cobre custos relacionados à remoção do produto com defeito, instalação do substituto ou solução de problemas dos sistemas elétricos do cliente. E a garantia limitada não se estende além do custo original dos produtos da Hoymiles.

Esta garantia não se aplica a peças, materiais ou equipamentos não fabricados pela Hoymiles, para os quais o cliente terá direito apenas à garantia oferecida pelo fabricante à Hoymiles.

Reclamações do comprador que ultrapassem os termos de garantia estabelecidos aqui não são cobertas pela garantia, na medida em que a Hoymiles não está sujeita à responsabilidade legal. Nesses casos, contate a empresa que vende o produto. Reclamações finais, em conformidade com a legislação relacionada à responsabilidade do produto, não são afetadas.

A Hoymiles não será responsável de acordo com esta garantia (ou qualquer outra garantia ou condição de garantia) se o preço total dos produtos não tiver sido pago até o vencimento do pagamento.

Se todo o lote de produtos for substituído conforme a garantia, e o restante do período de garantia for maior do que ( $\geq$ ) 90 dias (a partir da data em que a Hoymiles recebeu a reclamação), o restante do período de garantia será transferido ao produto de reposição. Se o restante do período de garantia for menor do que ( $<$ ) 90 dias, o produto de reposição será coberto por uma garantia de 90 dias a partir da data que a Hoymiles enviar o produto reparado/substituto. Se os produtos forem substituídos ou reparados de acordo com esta garantia, o produto de reposição ou reparado será coberto pelo restante do período de garantia de produtos defeituosos.

Em nenhum caso a Hoymiles será responsável por quaisquer danos especiais, colaterais, indiretos, punitivos, incidentais, consequenciais ou exemplares, mesmo que tenha sido avisada dessa possibilidade. Danos excluídos incluem sem limitações a perda de reputação, perda de lucros ou receitas e perda de oportunidades de negócios. Para evitar dúvidas, nada nesta Cláusula ou neste Contrato excluirá ou limitará a responsabilidade que não pode ser excluída ou limitada por lei.

### 3. Reparo do produto no local

Se a Hoymiles decidir reparar o dispositivo defeituoso no local (feito pela Hoymiles ou por um engenheiro técnico autorizado pela Hoymiles), a Hoymiles arcará com os custos de material e mão de obra incorridos durante o reparo, bem como os custos de remoção e substituição da peça ou do dispositivo. Os custos que a Hoymiles não suportará incluem, entre outros, transporte, inspeções, taxas alfandegárias, custos para acessar com segurança dispositivos instalados em telhados inclinados ou equipamentos de elevação, custos de viagem ou acomodação, custos dos próprios funcionários do cliente e custos de qualquer terceiro que não tenha sido autorizado pela Hoymiles.

### 4. Serviço de troca

Qualquer produto que se qualifique para troca durante o período de garantia será substituído por um novo produto do mesmo

modelo ou por um produto equivalente em desempenho e qualidade, a critério da Hoymiles. Se o modelo de produto original deixar de estar disponível, a Hoymiles poderá, a seu exclusivo critério, fornecer um produto de substituição que difira em tamanho, aparência, número de modelo ou nível de potência, desde que tal produto de substituição tenha especificações equivalentes ou superiores e seja tecnicamente compatível com quaisquer outros produtos fornecidos pela Hoymiles.

Como parte do processo de troca, o cliente é obrigado a fornecer os seguintes dados e documentação necessários do produto:

Os dados do produto incluem:

1. Modelo do produto
2. Número de série do produto
3. Motivo/código da falha
4. Comentário sobre a falha

A documentação inclui:

1. Cópia da nota fiscal de compra do produto original
2. Informações detalhadas sobre todo o sistema (p. ex.: esquema do sistema)
3. Documentação de trocas/reclamações anteriores (se aplicável)
4. RMA (o modelo será fornecido pela Central de serviços técnicos da Hoymiles)

A Hoymiles se reserva o direito de recusar solicitações de troca quando não forem fornecidas as informações adequadas.

Para solicitar a reposição de um produto, você deverá contatar a Central de serviços técnicos da Hoymiles.

E-mail: [service.br@hoymiles.com](mailto:service.br@hoymiles.com)

## **5. Responsabilidade da Hoymiles**

Após o recebimento das informações necessárias listadas na Seção 4, e após tentativas de corrigir o problema com a assistência ao cliente, a Hoymiles atribuirá um número de caso RMA exclusivo ao cliente. Esse número deverá ser usado como referência em todas as comunicações relacionadas à troca. Após o recebimento do produto de reposição, o cliente deverá devolver o produto supostamente com falha na mesma embalagem do produto de reposição, se exigido pela Hoymiles. A Hoymiles fornecerá todos os rótulos, documentação e detalhes de frete para a devolução do produto supostamente defeituoso. A Hoymiles reserva-se todos os direitos de recolher todos os produtos alegadamente defeituosos, se necessário.

## **6. Responsabilidade do instalador**

No caso de uma falha ou defeito do equipamento, é responsabilidade do instalador trabalhar diretamente com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles, a fim de evitar a devolução de equipamentos sem falhas. A Central de serviços técnicos da Hoymiles trabalhará com o instalador para resolver a falha ou a mensagem de falha por meio de suporte por telefone/on-line. Observação: Para ser elegível a uma unidade de substituição, primeiro o instalador deve entrar em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles e satisfazer as responsabilidades do instalador sob a Seção 6 deste documento.

Durante a inspeção da Hoymiles, se o produto supostamente defeituoso não for considerado elegível para troca sob esta política, o instalador deverá fornecer comprovação de uma garantia válida do produto, um recibo emitido corretamente e um número de caso RMA válido para o produto (conforme fornecido pela Central de Serviços Técnicos da Hoymiles). Em todos os casos, o instalador deve enviar os produtos defeituosos necessários para um depósito local da Hoymiles ou para o depósito de um distribuidor local.

## **7. Taxa de Inspeção para Produtos Encontrados sem Defeito ou Não Elegíveis para Garantia.**

Se um produto supostamente defeituoso for devolvido à Hoymiles de acordo com esta Política e a Hoymiles constatar que não

apresenta defeitos que o qualifiquem para substituição sob esta política, ou se a limitação de responsabilidade for aplicável conforme estabelecido na Seção 2, ou se quaisquer outras circunstâncias tornarem esta Garantia Limitada não aplicável, a Hoymiles reserva o direito de aplicar uma taxa de inspeção fixa de US\$ 100 por unidade, mais custos de embalagem e de envio.

## 8. Procedimento de reposição do produto

Toda a documentação relevante, conforme mostrado na Seção 4, deve ser fornecida para a Hoymiles. Esse procedimento deve ser seguido para que uma reclamação de garantia seja aplicável conforme este Programa de Trocas.

- a) O instalador deve entrar em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles e fornecer as informações necessárias conforme explicado na Seção 4. Conforme descrito na Seção 6, o instalador entrará em contato com a Central de Serviços Técnicos da Hoymiles para verificar se há alguma solução além da substituição.
- b) Se o produto for considerado defeituoso e elegível para o Programa de Trocas, a Hoymiles criará um número de caso RMA para o produto e informará o instalador.
- c) O produto será enviado ao local especificado do cliente ou instalador aos custos da Hoymiles.
- d) O instalador instalará o produto de reposição e usará a embalagem para reembalar o produto com defeito.
- e) Para um produto com defeito que precise ser devolvido pela Hoymiles, a Hoymiles cobrirá os custos de coleta e envio do produto com defeito, conforme detalhado na Seção 5, e o comprador arcará com qualquer imposto sobre o valor agregado. O cliente ou instalador deve auxiliar com o processo de envio. Se o produto com defeito não for devolvido dentro de 25 dias úteis após o recebimento do produto de reposição, a Hoymiles reserva-se o direito de faturar o custo do produto ao instalador/distribuidor relevante.
- f) Caso um produto com defeito que deve ser devolvido à Hoymiles esteja faltando, a Hoymiles reserva-se o direito de faturar o valor de 80% do preço de venda do produto ao instalador/distribuidor relevante.

## 9. Extensão da garantia

A série de produtos Hoymiles (exceto o produto com módulo Wi-Fi integrado: HMS-W / HMS-WB / HMS-DW series) é elegível ao período máximo de garantia de até 25 anos a partir da Data Efetiva da Garantia. A extensão da garantia pode ser aplicada no máximo 36 meses a partir da data de compra do produto. Os usuários finais que buscam uma extensão da garantia devem contatar o vendedor ou distribuidor local de quem o produto foi comprado. A Hoymiles colaborará com o distribuidor para facilitar o processo de extensão. Envie um e-mail para [service.br@hoymiles.com](mailto:service.br@hoymiles.com) para obter mais detalhes.

\*Todos os modelos de microinversores com Wi-Fi integrado não possuem extensão de garantia.

## 10. Direito do Consumidor

Se os clientes comprarem o produto de um revendedor, distribuidor ou varejista autorizado, a Lei do Consumidor local será aplicada. O distribuidor/instalador da Hoymiles deve assegurar que o fornecimento de garantia a consumidores esteja em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis. Os produtos Hoymiles incluem garantias que não podem ser excluídas pela Lei do Consumidor local. O comprador tem direito a uma substituição em caso de falha grave e a uma compensação por qualquer outra perda ou dano razoavelmente previsível. O comprador também tem direito à reparação ou substituição dos produtos, se eles não forem de qualidade aceitável e a falha não for grave. Os termos e condições fornecidos nesta garantia são adicionais a quaisquer outros direitos e recursos disponíveis sob a lei do consumidor local.

## 11. Contato da Hoymiles

Endereço: F6, Building 5, 99 Housheng Road, Gongshu District, Hangzhou 310015 Rep. Pop. China

Linha direta: +551148585231

E-mail: [service.br@hoymiles.com](mailto:service.br@hoymiles.com)

Website: [www.hoymiles.com](http://www.hoymiles.com)