

SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

1. Preencher a ficha de solicitação de garantia online e enviar as evidências do defeito

- Formulário online: <http://csi.force.com/ClaimInquiry?language=pt-BR>
- Vídeo explicativo para preenchimento do formulário: <https://canadiansolar.com.br/la/knowledge-base/video-explicativo-preenchimento-do-formulario-de-garantia/>

Durante o preenchimento utilize ponto ao invés de vírgula nos campos de valores numéricos.

The screenshot shows the 'Formulário de solicitação de garantia' (Warranty Claim Form) for Canadian Solar. The form is divided into several sections:

- Encaminhar solicitação de garantia**: Includes an 'Enviar' button.
- Informação básica**: Fields for 'Região de vendas', 'Nome da empresa de contato', 'E-mail de contato', 'Fax de contato', 'Tipo de requerente', 'Quantidade Total instalada (pcs)', 'Proprietário do sistema', 'Pessoa de contato', 'Telefone de contato', 'Endereço de contato', and 'Situação da garantia'. A red box highlights the 'Distância do Mar (m)' field, with a red circle 'A' and an arrow pointing to it.
- Informação do produto**: Fields for 'Tipo de produto 1, 2, 3', 'Potência 1, 2, 3', 'Quantidade 1, 2, 3', 'data do comissionamento1, 2, 3', 'Outra descrição do produto', 'Situação atual dos módulos', and 'Solução desejada'.
- Documentação fornecida**: A large text area for 'Descrição da Falha'. Below it, a red box highlights the 'Número de série' and 'Foto / relatório de testes / medições' fields, with a red circle 'B' and an arrow pointing to it. A red text box below explains that serial numbers are necessary for case advancement and must be in .txt, .xls, or .xlsx format, with a maximum size of 25MB.
- Descrição do sistema**: Fields for 'Nome do sistema', 'Tipo de sistema', 'Diagrama do sistema', 'Tipo de Inversor', 'Localização do sistema', 'Configuração CC, proteções', 'Local do Projeto (Latitude)', 'Pais de instalação', 'Design do sistema', 'Potência do sistema (KW)', 'Potência informada pelo lado', 'Diagrama de distribuição dos módulos', 'Configuração CC, longitude das strings', 'Configuração CA', and 'Local do Projeto (Longitude)'. A red box highlights the 'Localização do sistema' field, with a red circle 'C' and an arrow pointing to it.

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com

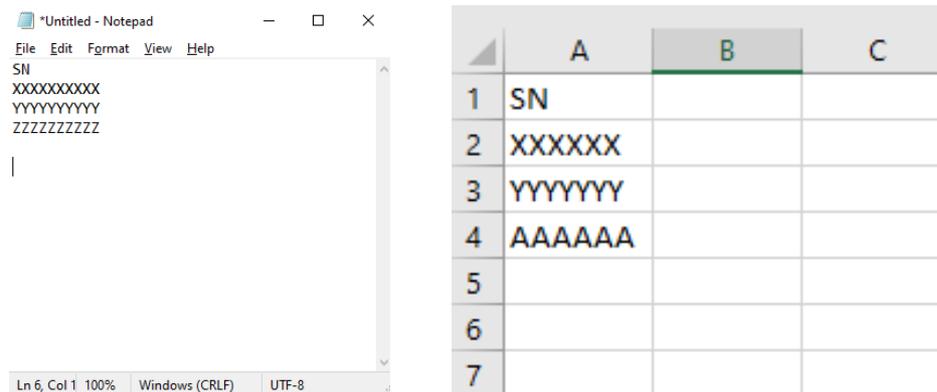
A. Nesse campo preencha com “N/A” caso não seja uma região costeira;

B. É necessário o envio de fotos e/ou vídeos do seguinte:

1. Número de série de todos os equipamentos com defeito (qualquer equipamento);
2. Medições das tensões DC das strings (módulos e inversores);
3. Medições das tensões AC (inversores);

Caso a quantidade de produtos seja maior que 5 unidades, envie todos os números de série por meio de arquivo .TXT ou .XLSX no campo “incluir número de série” (verifique se os números de série estão corretos e se não há números repetidos) de acordo com a imagem abaixo.

Exemplo de preenchimento dos números de série em arquivo .txt e .xlsx



The image shows a Notepad window on the left with the following text:

```

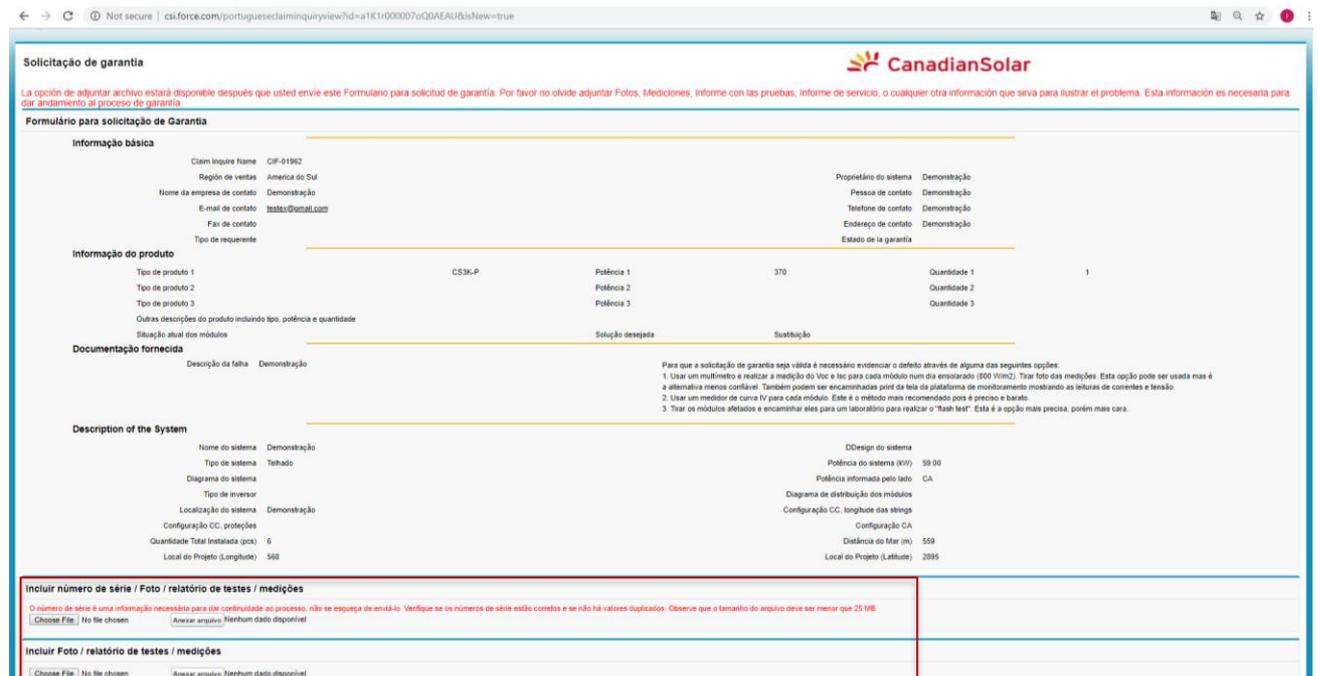
*Untitled - Notepad
File Edit Format View Help
SN
XXXXXXXXXX
YYYYYYYYY
ZZZZZZZZZ
|
Ln 6, Col 1 100% Windows (CRLF) UTF-8
  
```

On the right, there is an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C
1	SN		
2	XXXXXX		
3	YYYYYYY		
4	AAAAAA		
5			
6			
7			

C. Informar cidade da instalação;

Após clicar no botão enviar uma nova página será aberta, nela poderá encontrar o número de referência “CIF-XXXX” e anexar mais imagens caso queira.



The image shows a web browser displaying the Canadian Solar warranty claim form. The form is titled "Solicitação de garantia" and includes the following sections:

- Formulário para solicitação de Garantia**
- Informação básica**: Claim Inquire Name (CIF-01982), Region de vendas (America do Sul), Nome da empresa de contato (Demonstração), E-mail de contato (teste@gmail.com), Fax de contato, Tipo de requerente.
- Proprietário do sistema**: Demonstração
- Pessoa de contato**: Demonstração
- Telefone de contato**: Demonstração
- Endereço de contato**: Demonstração
- Estado de la garantia**: Demonstração
- Informação do produto**: Tipo de produto 1 (CS3K-P), Potência 1 (370), Quantidade 1 (1); Tipo de produto 2, Potência 2, Quantidade 2; Tipo de produto 3, Potência 3, Quantidade 3.
- Outras descrições do produto incluindo tipo, potência e quantidade**
- Situação atual dos módulos**: Solução desejada, Substituição
- Documentação fornecida**: Descrição da falha (Demonstração)
- Description of the System**: Nome do sistema (Demonstração), Tipo de sistema (Telhado), Diagrama do sistema, Tipo de inversor, Localização do sistema (Demonstração), Configuração CC, proteções, Quantidade Total Instalada (pcs) (6), Local do Projeto (Longitude) (568); DDesign do sistema, Potência do sistema (KW) (59.00), Potência informada pelo lado CA, Diagrama de distribuição dos módulos, Configuração CC, longitude das strings, Configuração CA, Distância do Mar (m) (559), Local do Projeto (Latitude) (2895).
- Incluir número de série / Foto / relatório de testes / medições**: O número de série é uma informação necessária para dar continuidade ao processo, não se esqueça de enviá-lo. Verifique se os números de série estão corretos e se não há valores duplicados. Observe que o tamanho do arquivo deve ser menor que 25 MB. (Choose File) No file chosen. Anexar arquivo. Nenhum dado disponível.
- Incluir Foto / relatório de testes / medições**: (Choose File) No file chosen. Anexar arquivo. Nenhum dado disponível.

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com

2. Após o preenchimento do formulário, o suporte técnico da Canadian Solar entrará em contato por e-mail e/ou telefone

Em caso de dúvidas, utilize os seguintes canais para contato:

E-mail: service.latam@canadiansolar.com

Telefone: 0800 878 3587 ou +55 11 4637 2276

3. Assinatura da carta referente a tratativa de troca (apenas para módulos)

A equipe técnica da Canadian Solar enviará um arquivo PDF "PFR_case_000XXX" através do DocuSign com um resumo da tratativa de troca que será realizada.

É necessária a assinatura da mesma para dar continuidade ao processo, pois esta formaliza o acordo entre cliente e Canadian Solar.

4. Emissão da Nota Fiscal (apenas para processos de substituição)

Após a confirmação da garantia e envio do número do caso por meio da equipe técnica da Canadian Solar, a emissão da nota fiscal para **substituição** do equipamento em garantia deverá ser feita de acordo com o procedimento indicado abaixo:

4.1 Em caso de módulos ou dataloggers sem retorno do material danificado:

Para casos onde não temos retorno do material não será necessária a emissão da NF por parte do cliente, apenas do lado da Canadian, para tanto precisaremos das seguintes informações:

- Se for pessoa física: CPF, nome e endereço completos;
- Se for pessoa jurídica: CNPJ, IE, razão social e endereço completos;

4.2 Em caso de inversores:

Emita uma nota fiscal com o campo "Natureza da Operação" indicando **Remessa em garantia**, use o código de operação fiscal **CFOP 5949**, se for do estado de São Paulo, ou use o código **CFOP 6949** se for de outros estados. Informações para emissão da nota:

Razão Social: Canadian Solar Brasil Com. Imp. Exp. De Painéis Solares LTDA.

CNPJ: 17.302.990/0001-15 / IE: 142.505.811.118

NCM Módulos: 8541.40.32

NCM Inversores e Dataloggers: 8504.40.90

Em informações complementares informar "Endereço de entrega: Av. Dos Estados, 4530 - Utinga - Santo André, SP"

Exemplo de NF:

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE		DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA											
		0 - ENTRADA 1 - SAIDA		CHAVE DE ACESSO DA NF-E									
NATUREZA DE OPERAÇÃO REMESSA EM GARANTIA		Nº SÉRIE FL		Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e https://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/ ou site da SeFaz autorizador									
INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSCR. EST. SUBST. TRIBUTÁRIO	CNPJ		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO									
DESTINATÁRIO / REMETENTE													
NOME / RAZÃO SOCIAL CANADIAN SOLAR BRASIL COM IMP EXP DE PAINÉIS SOLARES LTDA			CNPJ / CPF 17.302.990/0001-15	DATA DA EMISSÃO									
ENDEREÇO AVENIDA ROQUE PETRONI JUNIOR, 999/ANDAR 4			BAIRRO / DISTRITO JD. DAS ACACIAS	CEP 04.707-910	DATA DA SAÍDA								
MUNICÍPIO SÃO PAULO	FONE / FAX	UF SP	INSCRIÇÃO ESTADUAL 142505811118	HORA DA SAÍDA									
FATURA													
FATURA	VENCIMENTO	VALOR	FATURA	VENCIMENTO	VALOR								
CÁLCULO DO IMPOSTO													
BASE DE CÁLCULO DO ICMS		VALOR DO ICMS	BASE CALC. ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS								
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	VALOR DO IPI	VALOR TOTAL DA NOTA								
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS													
RAZÃO SOCIAL		FRETE POR CONTA	CÓDIGO ANTT	PLACA DO VEÍCULO	UF / CNPJ / CPF								
ENDEREÇO		MUNICÍPIO		UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL								
QUANTIDADE	ESPÉCIE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO								
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS													
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	NCM/SH	CST	CFOF	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	BASE CÁLCULO ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALÍQUOTAS ICMS IPI	
				6949	UN								

Dados da transportadora:

BARILOG TRANSPORTE E SERVIÇOS DE ENTREGAS EXPRESSAS LTDA

Endereço: Rua Coronel Emidio Piedade, 876 SLJ1 – Brás/Pari, São Paulo, SP CEP: 03018-010

CNPJ: 31.635.282/0001-27

Inscrição: 123.041.317.110

Observações:

- Pode ser utilizado o valor de compra do material ou um valor simbólico condizente;
- Sempre adicionar a quantidade de volumes no campo da transportadora;

5. Envio do material novo e coleta do material com defeito

Após emissão da nota da carta o material será enviado pela transportadora Barilog, a não ser para casos específicos onde será informada a nova companhia.

- 5.1 Módulos: Enviaremos as novas unidades e o descarte dos materiais danificados são de responsabilidade do cliente. (Exceto casos em que precisaremos fazer a coleta do material para testes).
- 5.2 Inversores: Via de regra será feita a entrega do material novo junto à coleta do material danificado, caso o processo não tenha como ocorrer simultaneamente será combinado com a transportadora. Pedimos que o material danificado esteja embalado, pode ser utilizada a caixa do inversor novo.
- 5.3 Datalogger: Não serão coletados. (Exceto casos em que precisaremos fazer a coleta do material para testes).

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com

Em caso de dúvidas

Entre em contato através do nosso e-mail ou telefone:

E-mail: service.latam@canadiansolar.com

Telefone: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Av. Roque Petroni Junior, 999. São Paulo - SP, Brasil CEP: 04707-910

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCqtsVupyJhMBdJWDvs1Hliw/featured>

Histórico de atualizações

<u>Versão</u>	<u>Data</u>	<u>Alteração</u>	<u>Autor</u>
V0.0.0	12/05/2019	Elaborado	Isabella Goes
V0.0.0	12/06/2019	Revisado	Marcus Carvalho
V0.0.3	02/10/2020	Atualizado	Marcus Carvalho
V0.0.4	04/07/2020	Atualizado	Isabella Goes
V0.0.5	07/14/2020	Atualizado	Isabella Goes
V0.0.6	07/24/2020	Atualizado	Isabella Goes
V0.0.6	10/08/2020	Atualizado	Isabella Goes
V0.0.7	11/18/2020	Atualizado	Isabella Goes
V0.0.8	05/12/2021	Atualizado	Isabella Goes

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com