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, sujeito 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-DT, MS, MS G3, MS G4, SMT, SMT-US, LV-SMT, MT, LV-MT, HT, LV-HT, GT, LV-GT, UT, A-MS, MS-US, Inversores híbridos incluindo: Linhas ES, ES G2, A-ES, ES-US, ES-Uniq, ET15-30K, ET40-50K, 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		>10 kW inversores híbridos	
5 anos *Garantia limitada	produzido antes de 31 de outubro de 2023	Inversores on-grid e híbridos	
12 anos *Garantia limitada	independentemente do tempo de produção	micro inversores	Linha MIS
2 anos *garantia limitada	independentemente do tempo de produção	Inversores off-grid	Linha EO
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 Inverter tem 5 anos de garantia padrão por 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 5 ou 2 anos valerão 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 presentes neste documento e tendo cobertura apenas dos custos de peças e *hardware* para recuperar o funcionamento do equipamento defeituoso.

COMO FAZER UMA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA LIMITADA

Caso deseje fazer uma solicitação de garantia, entre em contato com o distribuidor local de onde você adquiriu o produto ou com o instalador que instalou o equipamento. Caso não seja atendido, ou não tenha ficado satisfeito com o serviço, o reclamante pode escalar sua solicitação de serviço criando um cartão de atendimento e fazer uma reclamação à GOODWE via https://goodwetechnology.zendesk.com/hc/en-gb

A fim de prestar um serviço amigável e oportuno, a GOODWE está cooperando com muitos de nossos distribuidores e instaladores para o mercado brasileiro. Como tal, por favor, trate-os como o canal de serviço padrão da GOODWE e use esses canais de serviço para fazer sua reivindicação de garantia; A GOODWE apoiará e auditará nosso canal de serviços para garantir que ofereçamos um bom serviço aos nossos clientes. Por favor, prepare as seguintes informações, pois podem ser necessárias ao entrar em contato com o distribuidor local.

1. Informações de contato do reclamante, incluindo nome da pessoa, nome da empresa, número de telefone, endereço de e-mail e endereço da instalação.
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 reclamação 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, de acordo com normativas locais.
6. Descrição das ações antes da falha e informações detalhadas de sinistros anteriores (se aplicável).

A GOODWE pode providenciar uma inspeção no local para descobrir o motivo das falhas. O requerente é responsável por garantir o acesso, disponibilizar pessoal e garantir a segurança da inspeção por um técnico da GOODWE ou parceiro terceirizado autorizado. A GOODWE reserva-se o direito de não entrar no local caso o técnico da GOODWE considere-o inseguro.

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 peças; ou
3. Substituir o produto por um produto novo ou recondicionado, mas pelo menos funcionalmente equivalente ao produto original, ou um modelo atualizado que seja funcionalmente equivalente ou funcionalmente superior ao produto original. Se o produto for substituído dentro do período de garantia, o período restante da garantia será transferido automaticamente para a unidade substituída. Se o período restante da garantia for menor que um ano após a substituição, ele será estendido para uma garantia completa de um ano. Para cada caso de substituição de inversor, o reclamante deve reunir as informações necessárias e enviar o relatório RMA (seguindo o modelo de RMA da GOODWE) para a GOODWE para confirmar a solicitação antes do inversor ser substituído.

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 GOODWE, está coberto o custo do material (hardware) necessário para colocar o equipamento em funcionamento novamente. Referente aos custos de transporte, a GOODWE cobrirá os custos de transporte do equipamento de substituição ou reparado. O reclamante deve arcar com o custo da devolução do produto supostamente defeituoso à GOODWE e deve confirmar com a GOODWE o cronograma de embarque com antecedência. O produto precisa ser embalado em condições razoáveis; a GOODWE sugere o uso de material de embalagem do mesmo tamanho da embalagem original do produto. Se o produto supostamente defeituoso não for devolvido dentro de 4 semanas após a unidade de substituição ser recebida pelo requerente, ou não houver danos encontrados após a verificação do produto devolvido, a GOODWE cobrará o custo da unidade de substituição do reclamante, além da entrega e das taxas de serviço associadas. Nos casos em que a GOODWE forneça substituição para os clientes, a GOODWE não será responsável pelos custos extras, incluindo, mas não se limitando a custos trabalhistas diretos ou indiretos do proprietário do inversor, instalador ou quaisquer custos de trabalho de terceiros, impostos e deveres não serão cobertos por esta garantia limitada.
Todos os outros custos, incluindo, mas não se limitando à compensação por danos diretos ou indiretos decorrentes do dispositivo defeituoso ou 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 DE GARANTIA

As seguintes circunstâncias podem ocasionar danos aos inversores e acessórios e NÃO estão cobertas pela garantia limitada da GOODWE:

1. Desgaste normal (incluindo, sem limitação, desgaste das baterias).
2. Quaisquer defeitos que ocorram após o período de garantia limitada expirar (excluindo acordos adicionais de extensão de garantia).
3. 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. Ex: má isolação causada por cabo CC danificado; conector CC não original do equipamento (por gentileza siga as instruções de instalação, operação e manutenção fornecidas pela GoodWe.
4. Falha ou danos devido à não observância dos manuais do produto ou requisitos de instalação e manutenção relacionados
5. Se for comprovado que o problema foi causado por instalação defeituosa, a GOODWE reserva-se o direito de entrar em contato com o instalador original e solicitar que eles forneçam uma solução para corrigir o problema antes da intervenção da GOODWE e poderá cobrar o custo subsequente ao instalador original se eles não fornecerem uma solução adequada para corrigir esta questão.
6. Desmontagem, reparo ou modificações realizadas por uma empresa/pessoa terceiros não autorizados pela GOODWE. Modificações do produto, alterações de design ou substituições de peças não aprovadas pela GOODWE.
7. Falhas ou danos devido a fatores de imprevisibilidade, fatores provocados pelo homem ou força maior, incluindo, mas não se limitando a tempestades, inundações, sobretensão, pragas, manuseio inadequado, uso indevido, negligência, fogo, água, raios ou outros fatores naturais.
8. 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).
9. Surto externo, sobretensão ou condição que leve o inversor ao dano danifique o disjuntor protetor de surto CA externo.
10. Vandalismo, gravura, rótulos, marcação irreversível, contaminação ou roubo.
11. Violação do lacre original de garantia do equipamento sem autorização prévia da GoodWe.
12. Uso que não está em conformidade com as normas de segurança (VDE, IEC, etc.).
13. Falhas ou danos causados por outros fatores não relacionados a problemas de qualidade do produto.
14. Qualquer ferrugem que apareça no recinto do dispositivo causada por condições ambientais severas. Falhas ou danos causados pela exposição a regiões marítimas/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. Combinar o produto de armazenamento da GOODWE com uma bateria fora da nossa lista de baterias compatíveis. Consulte o link abaixo para obter uma lista detalhada de baterias compatíveis. GW_Battery_Compatibility Overview-EN.pdf
17. A menos que exista um acordo especial entre a GOODWE e o fabricante da bateria, para todas as baterias não listadas em nossa 'DECLARAÇÃO DE OPÇÕ ES DE BATERIA APROVADA', mas que tenham concluído o teste de compatibilidade com o inversor 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 sob as condições normais de trabalho dentro do prazo de garantia limitado e fornecerá suporte técnico limitado, se aplicável. No entanto, a GOODWE não assumirá nenhuma responsabilidade por falhas no sistema e quaisquer perdas ou danos incorridos.
18. A falha do produto não foi relatada à GOODWE dentro de 90 dias após a ocorrência dela.
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 ser completamente entendido que no processo de uso real, uma

pequena quantidade de energia ainda pode 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 acesso acima mencionado, o cliente será o único responsável pelas consequências adversas ou negativas relativas a tais vulnerabilidades e riscos e a garantia limitada padrão da GOODWE pode não se aplicar.

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 estão listados nas exceções de garantia acima, são considerados pela GOODWE como casos fora da garantia. Para todos os casos fora de garantia, a GOODWE pode cobrar taxa de visita local, taxa disponibilidade de peças, custos de mão-de-obra e taxa de envio ao cliente, incluindo qualquer ou todas as:

1. Taxa de serviço no local: custo da viagem e tempo para o técnico realizar o serviço no local e custo de mão-de-obra para o técnico, que está reparando, realizando manutenção, instalando (hardware ou software) e verificando o produto defeituoso.
2. Taxa de peças/materiais: custo das peças/materiais de substituição (incluindo qualquer taxa de envio/administração que possa ser aplicada).
3. Taxa logística: custo de entrega e quaisquer outras despesas incorridas quando produtos defeituosos são enviados do usuário para GOODWE ou/e 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” (algumas destas opções podem NÃO estar disponíveis para modelos híbridos), que podem ser adquiridas por meio do website informado anteriormente, para qualquer inversor, desde que atendidas as seguintes condições:
   a) 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) 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. Para os primeiros cinco ou dez anos do período de garantia padrão que acompanha o produto, o escopo da garantia deve ser consultado no item ‘O QUE ESTÁ E O QUE NÃO ESTÁ COBERTO?’. Para o período adicional de garantia, independentemente de como ele tenha sido adquirido, a cobertura se limita exclusivamente aos materiais de hardware, não cobrindo custos de mão de obra.

ESCOPO GEOGRÁFICO

Os termos e condições da garantia limitada aplicam-se apenas aos dispositivos originalmente adquiridos 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 todas as unidades vendidas para um país ou região, mas instaladas em outro país ou região, a garantia se tornará inválida se GOODWE não fornecer por escrito uma confirmação ou aprovação antes da instalação.

LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DA GOODWE

Trata-se de uma resolução única e exclusiva do usuário final contra a responsabilidade exclusiva da GOODWE em relação aos defeitos no produto. Esta garantia limitada substitui todas as outras garantias e passivos da GOODWE, sejam elas permissões, escritas (não obrigatórias), contratuais, em delito ou de outra forma, incluindo, sem limitação, e foram permitidas leis aplicáveis, quaisquer condições implícitas, garantias ou outros termos no que diz respeito à qualidade satisfatória ou adequação. No entanto, esta garantia limitada não exclui nem limitará nenhum dos seus direitos legais (estatutários) sob as leis nacionais aplicáveis. Na medida permitida pelas leis aplicáveis, a GOODWE não assume qualquer responsabilidade por qualquer perda de, dano ou corrupção de dados, por

qualquer perda de lucro, perda de uso de produtos ou funcionalidade, perda de negócios, perda de contratos, perda de receita ou perda de poupança antecipada, aumento de custos ou despesas ou por qualquer perda ou dano direcionado, perda ou dano consequente, perda especial ou dano, perda ou dano punitivo. Na medida permitida pela lei aplicável, a responsabilidade da GOODWE será limitada ao valor de compra do produto. As limitações acima não se aplicam em caso de negligência grave ou má conduta intencional da GOODWE ou em caso de morte ou lesão pessoal resultante da negligência comprovada da GOODWE.

*A garantia limitada é uma premissa básica de garantia da GOODWE para os usuários finais. Em alguns países/distritos, os usuários finais podem receber uma garantia adicional (deve ser pelo menos equivalente à garantia do fabricante) que é fornecida pelo distribuidor local da GOODWE; se surgir alguma reivindicação a este respeito, por favor, direcione-as ao distribuidor local. Observe que esta declaração de garantia limitada GOODWE não pode ser a versão mais recente, consulte a versão mais recente da garantia limitada GOODWE visitando nosso site global via https://br.goodwe.com/warranty