

POLÍTICA DE GARANTIA DA LIVOLTEK

Versão: 3.1 | Última edição: 15/10/2024

A empresa LIVOLTEK fornece a garantia abaixo ao comprador.

1. Produtos em Garantia

Esta garantia aplica-se exclusivamente aos inversores, baterias, carregadores EV e acessórios LIVOLTEK por ela fabricados e fornecidos diretamente ou através de parceiros por ela autorizados. Todas as peças e unidades externas e auxiliares instaladas com inversores por terceiros estão excluídas da garantia.

2. Termos de Garantia

A LIVOLTEK garante que todos os produtos estão livres de defeitos de materiais ou de fabricação sob uso normal e, no caso de ocorrência de um defeito pelo qual a LIVOLTEK seja responsável durante o período de garantia acordado, esta irá, a seu critério:

- Reparar ou atualizar o produto no local ou em um centro de serviço designado da LIVOLTEK;
- Fornecer um substituto equivalente (modelo reparado, reconcondicionado ou atualizado com pelo menos funções equivalentes) ou um novo dispositivo;
- Fazer com que esses serviços sejam realizados por parceiros de serviço LIVOLTEK que tenham realizado treinamento adequado.

3. Transporte

A menos que exista um acordo especial/único entre a LIVOLTEK e os clientes, a garantia contratual, iniciada após o término da garantia legal de 90 (noventa) dias, cobre apenas o custo dos materiais que tornam os produtos funcionais. Todos os outros custos, incluindo, entre outros, transporte, compensação por danos diretos ou indiretos decorrentes do dispositivo defeituoso ou de outras instalações do sistema fotovoltaico, ou perda de energia elétrica gerada durante

o tempo de inatividade do produto, NÃO são cobertos pela garantia da LIVOLTEK. A responsabilidade da LIVOLTEK será limitada ao valor de compra do produto.

4. Período de Garantia

O período de garantia padrão coberto por esta política para produtos fabricados pela LIVOLTEK é o indicado na tabela abaixo:

Produtos	Tipo de Produto	Garantia Padrão	Garantia Básica	Período de carência*
Inversores	Inversor On-Grid até 75KW	10 anos + 6 meses	5 anos	6 meses
	Inversor On-Grid acima de 75KW	5 anos + 6 meses	5 anos	6 meses
	Inversor Híbrido	5 anos + 6 meses	5 anos	6 meses
	Inversor Off-Grid	2 anos + 3 meses	2 anos	3 meses
Bateria		5 anos + 6 meses	5 anos	6 meses
Carregador Veicular		2 anos + 3 meses	2 anos	3 meses
Acessórios (Incluindo módulo WIFI/GPRS, DTU, medidor, etc.)		1 anos + 6 meses	1 ano	6 meses

* Período de carência: Tempo em que o produto fica armazenado no estoque do cliente após o faturamento para o mesmo.

5. Registro de Garantia

Os clientes diretos que adquiriram produtos LIVOLTEK deverão registrar os produtos inversores e fazer upload das informações em até 12 (doze) meses após a instalação. Recomenda-se que eles sejam registrados no máximo 6 (seis) semanas após a instalação e comissionamento bem-sucedidos do produto, sempre que possível.

Registre-se on-line: <https://livoltek.com/service/warranty/#product-registration>.

Caso o cliente não registre um produto LIVOLTEK antes do prazo, o período de garantia será contado automaticamente a partir da data de fabricação mais o

período de carência correspondente.

6. Procedimento de Solicitação de Garantia

É dever do cliente entrar em contato com a LIVOLTEK em caso de solicitação de garantia com as seguintes informações:

- Informações de contato do usuário, informações do(s) produto(s), como número(s) de série, data de instalação e data de falha, certificado de garantia válido, informações de instalação como marca, modelo, número de painéis fotovoltaicos, mensagem de erro na tela LED/LCD, descrição das ações antes da falha;
- Nota fiscal de compra, recibo, relatório de comissionamento ou qualquer outro documento que comprove a compra do inversor ou acessório, ou a data de instalação. Além disso, o cliente deverá preencher o formulário de solicitação de RMA (Return Material Authorization) por escrito e enviá-lo à LIVOLTEK para revisão e aprovação se for necessário substituir um novo dispositivo.

A LIVOLTEK poderá solicitar mais detalhes dependendo das condições de falha. A LIVOLTEK reproduzirá o problema de acordo com os cenários fornecidos pelo cliente, podendo organizar uma inspeção no local para descobrir a raiz da falha, se necessário, a critério do analista autorizado.

A LIVOLTEK reserva-se o direito de rejeitar a solicitação de garantia:

- Se não fornecida as informações acima mencionadas.
- Se falhar em conceder acesso, reservar tempo, garantir a segurança e assim por diante.
- Se o produto for substituído sem o consentimento prévio da LIVOLTEK.
- Se o defeito reivindicado não for causado por materiais ou mão de obra defeituosos.

As peças ou unidades defeituosas substituídas sob uma reclamação de garantia tornam-se propriedade da LIVOLTEK e devem ser devolvidas ao escritório local da LIVOLTEK; caso contrário, poderá haver cobrança sobre tal equipamento.

Quaisquer reclamações deverão ser feitas dentro de um mês a partir das datas de falha a serem consideradas sob a garantia. Recomenda-se que os usuários finais entrem em contato diretamente com seu instalador/distribuidor, estes entrarão em contato com a LIVOLTEK se necessário.

A LIVOLTEK solicitará o reembolso de todos os custos (mão de obra, viagem, entrega e/ou unidades de substituição que foram enviadas) incorridos pelo reclamante se o produto for considerado livre de defeitos de materiais ou de fabricação, ou se o reclamante recusar a faculdade após esta solicitação de garantia.

7. Limitações de Garantia

A garantia é válida apenas para produtos adquiridos diretamente da LIVOLTEK ou de um revendedor autorizado da LIVOLTEK. O produto não é coberto pela garantia nos seguintes casos:

- O produto estar fora do período de garantia (excluindo acordo adicional de extensão de garantia);
- Instalações ou operações defeituosas, manutenção realizada de acordo com as instruções da LIVOLTEK por um cliente não autorizado ou desmontagem, reparo ou modificações realizadas por uma empresa/pessoa terceirizada não autorizada pela LIVOLTEK;
- Não cumprimento das regras e regulamentos de segurança (NBR, VDE, IEC, etc.) em relação ao inversor ou acessório;
- O produto ou acessório ter sido danificado durante o transporte, mas o reclamante assinar o recibo de entrega (que solicita ao reclamante que verifique a parte externa e interna da embalagem e tire fotos como prova antes de assinar o recibo de entrega);
- A falha do produto não ser comunicada à LIVOLTEK no prazo de um mês após sua constatação;
- O produto ter sido movido por qualquer motivo após sua instalação (independentemente de ter sido reinstalado posteriormente ou movido de volta para o mesmo local), a menos que reinstalado no mesmo endereço

por um instalador qualificado que forneça um relatório de teste à LIVOLTEK;

- Falhas ou danos devido a circunstâncias imprevistas, fatores provocados pelo homem, ou o dano ou defeito causado por raios, inundações, incêndio, oscilação de energia, corrosão, pragas, ações de terceiros ou quaisquer outros fatores de força maior;
- Produtos cujas marcas de identificação originais (incluindo marca registrada ou número de série) de tais produtos tenham sido desfiguradas, alteradas ou removidas;
- Falhas (por exemplo, qualquer arranhão ou mancha externa, ou desgaste de material natural que não represente defeito) que não prejudiquem o bom funcionamento do inversor ou acessório;
- Roubo ou furto do produto;
- Desgaste normal (incluindo, sem limitação, desgaste das baterias);
- Para os produtos equipados com o módulo DPS (Dispositivo de Proteção contra Surtos), quando o raio estiver além da faixa de proteção do DPS, não será capaz de proteger o inversor e a garantia limitada LIVOLTEK. A garantia NÃO cobrirá danos ao inversor ou acessórios causados por tal raio;
- Qualquer ferrugem que apareça no gabinete do dispositivo causada por condições ambientais adversas. Falhas ou danos causados pela exposição à costa marítima/água salgada ou outras atmosferas agressivas ou condições ambientais sem a confirmação/aprovação por escrito da LIVOLTEK antes da instalação. Inversores para os quais o ponto de disparo com funções pré-carregadas ou predefinidas foi alterado, e tal alteração do ponto de disparo faça com que o produto funcione mal, falhe ou deixe de ter desempenho ideal;
- Combinar o produto de armazenamento da LIVOLTEK com uma bateria que não foi confirmada e aprovada pela LIVOLTEK. Se isso acontecer, a LIVOLTEK não assumirá nenhuma responsabilidade por mau funcionamento do sistema e quaisquer perdas ou danos incorridos de qualquer natureza;
- Defeitos do produto que surjam devido à renovação de leis ou regulamentos nacionais ou regionais;

- Falhas ou danos causados por outros acidentes e influências externas não relacionadas a problemas de qualidade do produto.

O inversor substituto ou acessório com aprimoramento técnico pode não ser totalmente compatível com os demais componentes do sistema fotovoltaico.

Os custos incorridos como consequência não serão cobertos pela garantia ou pela garantia estendida. Para quaisquer unidades vendidas em um país/região, mas instaladas em outro país/região, a garantia se tornará inválida se a LIVOLTEK não fornecer confirmação/aprovação por escrito antes da instalação.

8. Outros Direitos Previstos na Lei

Além da garantia fornecida pela LIVOLTEK, o cliente tem direitos legais que não serão limitados ou substituídos por esta garantia. Os produtos fornecidos pela LIVOLTEK vêm com garantias que não podem ser excluídas pelas leis do consumidor no país/território onde o produto está instalado.

9. Canais de Suporte

Em caso de dúvidas ou para acionar a garantia dos equipamentos, entre em contato com nosso time de suporte técnico por meio dos canais abaixo:

- WhatsApp: +55 11 93338-1338
- E-mail: suporte@livoltek.com.br
- Horário de atendimento: Segunda a sexta, das 8h às 18h, e aos sábados, das 8h às 12h (exceto feriados).