



Termo de Garantia Solfácil

1. Garantia Solfácil

A Solfácil industrializa o gerador solar fotovoltaico ("Gerador Solfácil"), entregando ao cliente um sistema pronto, feito com peças e componentes para atender a capacidade definida pelo cliente.

O Gerador Solfácil tem 12 meses de garantia, contados a partir da data da Nota Fiscal de venda. Esse é o período em que a Solfácil acompanha diretamente o cliente, garantindo suporte e troca de componentes quando há falhas que comprometem o funcionamento.

Se algum componente for trocado nesse período, o prazo de 12 meses continua valendo a partir da Nota Fiscal de venda; ou seja, não se reinicia.

Vale lembrar que o prazo de 12 meses a contar da Nota Fiscal de venda já inclui o prazo estabelecido como garantia mínima na Lei aplicável.

Produtos avulsos e garantias extras

Quando a compra for de uma peça separada (e não do gerador completo), a Solfácil não oferece garantia própria. Nesses casos, em caso de defeito, o contato deve ser feito diretamente com o fabricante.

No caso do gerador completo, após 12 meses da Nota Fiscal, eventual prazo adicional informado será de responsabilidade exclusiva do fabricante. A Solfácil não intermediará o atendimento após esse prazo, cabendo ao cliente acionar diretamente o fabricante.

2. Quando posso acionar a garantia?

A garantia pode ser acionada sempre que houver defeito de fabricação ou problema que comprometa o funcionamento normal do gerador. Antes disso, é necessário que o integrador tenha seguido corretamente as normas de instalação, possua a Nota Fiscal do equipamento e tenha tentado as soluções de suporte técnico inicial.

O primeiro passo é contatar o Suporte Técnico da Solfácil, que avaliará o caso. Se não houver solução imediata, o integrador será orientado a preencher o formulário de RMA, etapa indispensável para iniciar a análise de garantia.

Durante os 12 meses de garantia Solfácil, se confirmado o defeito coberto, o componente será trocado sem custos adicionais ao cliente.

3. O que não está coberto

A garantia não cobre problemas resultantes de instalação incorreta, uso inadequado ou manuseio fora das especificações técnicas recomendadas. Também ficam excluídos danos por fatores externos, como surtos elétricos, raios, alagamentos, incêndios ou outros eventos de força maior.



Qualquer modificação no produto original, desgaste natural de peças (ex.: ventiladores, conectores, partes móveis) e ausência de manutenção preventiva conforme orientações do fabricante também não são cobertos.

ALÉM DISSO, BATERIAS, MESMO QUANDO INTEGRADAS AO GERADOR, NÃO TÊM GARANTIA OFERECIDA PELA SOLFÁCIL, SENDO DE RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO FABRICANTE.

Essas exclusões devem ser consideradas antes do acionamento, pois o suporte técnico poderá identificar se o defeito relatado está ou não dentro da cobertura.

4. Como pedir a garantia

Gerador Solfácil:

1. Abra um chamado no canal oficial de atendimento da Solfácil.
2. Tenha em mãos: Nota Fiscal (número e data), marca, modelo e número de série do equipamento.
3. Explique o problema de forma simples. Envie fotos ou laudo técnico se a nossa equipe solicitar.
4. A Solfácil fará a análise técnica após envio das informações devidamente preenchidas no formulário de RMA. Se confirmar o defeito coberto, trocará o componente.

Exceção.

A marca Huawei requer contato direto do cliente para acionamento da garantia.

Para mais informações, utilize os seguintes canais de atendimento:

WhatsApp: (11) 2985-8922

E-mail: suporte.huawei@hdt.energy

Itens avulsos ou com garantia adicional do fabricante:

Siga as instruções definidas pelo fabricante. Para ajudar, a Solfácil disponibiliza em seu site informações de contato: <https://helpcentersolfacil.zendesk.com/hc/pt-br>

5. Recebimento e devolução.

Na entrega.

Se o equipamento chegar com defeito ou avariado, recuse a entrega e peça para a transportadora registrar a recusa na Nota Fiscal. Assim, o produto volta direto com a transportadora.

Se a Solfácil solicitar a devolução de equipamentos.

Inversores: geralmente devem ser devolvidos para análise técnica

Módulos e estruturas: a devolução só deve ser realizada mediante solicitação expressa da equipe da Solfácil.

Se você for empresa (CNPJ): poderá ser necessária a emissão de uma Nota Fiscal de devolução. A equipe da Solfácil fornecerá as instruções para esse procedimento.

Se não for contribuinte de ICMS: A equipe da Solfácil fornecerá as instruções para esse procedimento.

6. Custos



Se cumpridas nossas diretrizes e regras sobre garantia, durante os 12 meses a contar da Nota Fiscal de venda, não há custo na troca do componente defeituoso.

Se o atendimento for feito pelo fabricante, as regras são definidas exclusivamente por eles e podem incluir custos de transporte ou impostos. A Solfácil orienta as formas de contato.

7. Atendimento.

Todo o atendimento relacionado à garantia é realizado exclusivamente pelos canais oficiais da Solfácil: <https://helpcentersolfacil.zendesk.com/hc/pt-br>

O fluxo é:

- O integrador contata o Suporte da Solfácil;
- Nossa equipe busca resolver o problema de forma remota;
- Caso não seja solucionado, orientamos a preencher o formulário de RMA;
- O RMA é analisado pela nossa equipe interna, que emite diagnóstico e define a troca ou outra medida aplicável.

Precauções: Todos os testes devem ser realizados por profissionais qualificados, em dupla, com o inversor desligado e cabos desconectados.

8. Tratamento de dados

Durante o atendimento de garantia, são coletados apenas os dados estritamente necessários (como Nota Fiscal, identificação do equipamento e dados de contato) para conduzir a análise e o suporte. Essas informações são usadas apenas para esse fim.

As demais regras e condições estão expressas na política de privacidade da Solfácil.

9. Considerações finais

A Solfácil atua de forma próxima ao cliente nos primeiros 12 meses e, depois, auxilia no direcionamento aos fabricantes quando houver prazo adicional informado por eles. A política é revisada sempre que necessário para refletir boas práticas de mercado e garantir clareza no atendimento. A versão atualizada é disponibilizada no site da Solfácil pelo link <https://solfacil.com.br/termo-de-garantia-gerador-fotovoltaico>.