



HandySolar

Política de garantía.



2023.08



Fale com o consultor:

 **71 2107-7711**

 **71 4020-7720**

handysolar.com.br

Política de RMA Handytech

Baixar do nosso site a planilha **SOLICITAÇÃO DE GARANTIA**, preencher e enviar para **rma@handytech.com.br**.

Após a aprovação, enviar os produtos com uma nota de remessa para substituição em garantia, CFOP 5949(BA) ou 6949 (Outros Estados) para o endereço: Rua Dr. Altino Teixeira nº1454, Porto Seco Pirajá - Salvador - BA CEP: 41233-010.

As despesas de envio são por conta da revenda e as de retorno por conta do distribuidor.

Adicione **rma@handytech.com.br** no seu Skype para acompanhamento do RMA.

1 - Garantias

Antes de encaminhar um produto defeituoso para o RMA da Handytech, a revenda deve entrar em contato com o RMA da Handytech para verificar as condições de garantia do produto através do e-mail **rma@handytech.com.br** ou do telefone (71) 3415-7500.

Além disso, de modo geral, a Handytech não troca produtos sem defeito e não dá garantia para produtos danificados por: mau uso, acidente mecânico, acidente elétrico, corrosão, suprimentos inadequados, inserção de placas defeituosas nas interfaces, queima das interfaces por periféricos ou intervenção técnica de terceiros.

São desconsideradas garantias oferecidas na caixa do produto, manuais ou no site de fabricantes que não têm representação no Brasil com capacidade para honrar as mesmas. Para estes vale apenas a garantia oferecida pela Handytech.

A revenda deverá arcar plenamente se oferecer ao seu cliente final garantias, condições e prazos diferentes do acordado em nossa tabela, sem direito a quaisquer ressarcimentos de custos.

2 - RMA - Envio de produtos

2.1 - Para Revendas de Salvador

Se a garantia do produto é da Handytech e está em condições de garantia (veja tópico Garantias), a revenda deve levar ou enviar (por sua conta) o produto a nossa sede na Rua Altino Teixeira nº 1454, 2º and. - Porto Seco Pirajá. O horário de atendimento é de segunda à sexta das 8:30 às 17:30. Somente a revendas e seus prepostos podem encaminhar produtos para o RMA. Em hipótese alguma, aceitamos produtos entregues por clientes finais.

É obrigatória a entrega do produto com uma nota fiscal de Remessa para substituição em garantia, CFOP 5949 (Destacar impostos), apenas as empresas isentas e autônomas, podem dar entrada em produtos mediante a apresentação de uma carta (solicite modelo para **rma@handytech.com.br**).

A troca não é imediata. Cada produto será verificado e testado antes de efetuar a troca. Por isso é importante que o portador relate o defeito exato, pois caso o defeito não seja constatado nos testes, o produto é devolvido à revenda sem ser trocado.

Para cada produto entregue ao RMA o portador receberá uma OS e esta é o documento necessário para o resgate das peças trocadas. Qualquer pessoa de posse da OS poderá resgatar a peça trocada. Se a revenda perder a OS os mesmos responsáveis registrados no cadastro da Handytech poderão retirar a peça. No entanto, a Handytech não se responsabiliza caso outra pessoa, de posse da OS extraviada já tenha retirado a peça.

O status das SG pode ser consultado no e-mail **rma@handytech.com.br**, pelo Skype **rma@handytech.com.br** ou pelo telefone (71) 3415-7538.

2.2 - Para revendas de fora de Salvador

Antes de enviar qualquer produto para Handytech a revenda deve baixar a planilha **SOLICITAÇÃO DE GARANTIA**, disponível no nosso site, e preencher os dados solicitados. O campo ETIQUETA, deve ser preenchido com o número indicado na etiqueta tipo void com a logo da Handy. Se o produto não tiver uma etiqueta desse tipo, pode deixar o campo em branco. A seguir, preencha o campo SERIAL, com o número de série do produto. Da mesma forma, se o tipo de produto normalmente não possui número de série pode deixar em branco. A planilha deve ser enviada para **rma@handytech.com.br**.

Após análise, a planilha retorna informando quais produtos estão fora de garantia, quais produtos a garantia deve ser efetuada direto com o fabricante e quais produtos devem ser enviados à Handytech. Os produtos devem receber um bilhete fixado com fita adesiva ou uma etiqueta, especificando o defeito de cada um e as condições para o defeito ocorrer. Produtos sem indicação de defeito são submetidos a um teste básico.

Cuidado! Produtos sem defeito constatado são devolvidos sem troca. Os produtos devem ser embalados de forma a suportar o transporte sem avarias que invalidem sua garantia.

Os produtos devem ser acompanhados de uma nota de substituição em garantia (CFOP 5915 ou 6915). Dados para emissão da nota Handytech Informática e Eletrônica Ltda Rua Dr. Altino Teixeira 1454 - Porto Seco Pirajá - Salvador CEP 41.233-010 CNPJ 00.904.969/0002-78 IE 55.947.073-NO.

Não é necessário enviar cópia da nota original de venda.

O produto que chegar sem nota de remessa para conserto, ou com nota incorreta, é segregado, não é testado e nem trocado, aguardando a normalização da situação fiscal.

Produtos enviados com frete a pagar não são recebidos, ficando sob responsabilidade da transportadora.

Para pequenos volumes a revenda poderá enviar por SEDEX com AR ou PAC do Correio, mas não poderá enviar em modalidade que obrigue a retirada em agência do correio. O endereço de envio é:

Rua Altino Teixeira nº 1454 - Porto Seco Pirajá - Salvador - Bahia CEP:41.233-010.

Ocorrendo divergência na nota quanto aos campos de endereço, ou outro do cabeçalho da nota, poderá ser enviada uma carta de correção. Em caso de divergência entre o conteúdo da caixa e a nota fiscal, relativa à quantidade e capacidade ou modelo dos produtos, a mercadoria retorna imediatamente, sem possibilidade de carta de correção ou quaisquer soluções.

O acompanhamento do seu produto pode ser consultado pelo e-mail **rma@handytech.com.br** ou Skype **rma@handytech.com.br**, informando a razão social e o número da nota de envio.

3 - A Troca

Em até 45 dias, a contar do momento de chegada, a Handytech deverá trocar os produtos por iguais recuperados ou novos (conforme a garantia do fabricante), ou por similar ou superior.

4 - O Retorno

O retorno dos produtos trocados é por conta da Handytech, nas seguintes condições:

Produtos enviados sem aprovação prévia da Handytech retornam por conta da revenda. Ao receber o produto trocado a revenda deve conferi-lo diante da transportadora, em caso de sinistro ou roubo de produtos, a revenda deverá manter o

preposto da transportadora em espera e entrar em contato imediatamente com o RMA da Handytech, no telefone (71) 3415-7538 para dirimir as dúvidas e se for o caso, rejeitar o recebimento. Todo o processo de embalagem e lacre das caixas (dos produtos para RMA) é monitorados por câmeras, gravado e arquivado. Em caso de dúvida a revenda poderá receber o filme relativo à embalagem e lacre de sua remessa.

Os produtos retornam para o endereço cadastrado no sistema da Handytech. Caso a revenda mude de endereço e não atualize o seu cadastro não poderá reclamar do não recebimento dos mesmos ou de qualquer espécie de compensação pelos valores perdidos.

Caso o Correio ou a transportadora retorne os produtos enviados como endereço desconhecido ou qualquer espécie de rejeição de recebimento, passa a ser de responsabilidade da revenda o novo frete de envio.

5 - Crédito de produtos de RMA

Quando não há possibilidade de troca ou substituição, depois de aprovado pela diretoria, a Handytech creditará o valor constante na nota ou valor inferior, conforme o preço de mercado do mesmo na data em que foi enviado. Este valor será depositado na conta bancária da revenda ou usado em compras à vista.

6 - Descarte

Os produtos abandonados na Handytech, seja por revendas que entregaram o produto no balcão, ou por revendas que enviaram produtos sem garantia e não retiraram por sua própria transportadora ou preposto, são destinados à sucata, com nota fiscal emitida em nome da revenda, que não poderá mais reclamar a posse dos mesmos ou recuperação de valores. O produto é considerado abandonado, seis meses após a entrada do mesmo no RMA. A revenda com produto abandonado receberá uma carta registrada avisando do abandono e terá mais dez dias para entrar em contato e recuperar o produto.

Garantia Extra:

INVERSORES

DEYE: Se o dispositivo funcionar mal ou ficar inoperante devido a um defeito de fabricação ou material em operação normal, conforme especificado nas instruções do dispositivo dentro do período de garantia, o reclamante deve relatar o problema do dispositivo com um breve relatório de descrição de erro como o formulário de solicitação padrão exigido pela Deye, ou informações suficientes para ajudar a equipe de serviços da Deye a preencher o formulário de solicitação de reparo, aos centros de serviços locais da Deye por telefone / fax / e-mail, que pode ser encontrado no site da Deye, www.deyeinversores.com.br, o formulário de solicitação também pode ser baixado através do site, para processar a solicitação de garantia. Garantia do dispositivo e compromissos de garantia: a Deye personaliza o período de garantia e o modo de garantia de acordo com o tipo e a especificação do dispositivo. Para Inversores String monofásico e trifásico de 10 anos e para Micro Inversor de 12 anos.



**clique aqui e confira
a garantia do fabricante**

FRONIUS: Poderão ter até 2 anos (Total) + 8 anos (Estendida) para inversores de até 10KW e 2 anos (Total) + 5 anos (Estendida) para inversores acima de 10KW de garantia ao registrar o seu inversor Fronius no site www.solarweb.com. As condições da presente garantia valem para a primeira instalação dos inversores, para maiores informações consulte termo de garantia em www.fronius.com. Para informações técnicas ou solicitação de garantia entre em contato com o suporte técnico Fronius através do e-mail mp.service.brasil@fronius.com ou telefone (11) 3563-3817.



[clique aqui e confira a garantia do fabricante](#)

NANSEN: Para efeitos contratuais oferecidos ao consumidor, ficam estabelecidos as seguintes alíneas e subitens: Para quaisquer solicitações de garantia do consumidor será exigido a apresentação do cupom ou Nota Fiscal (NF) de compra do produto, tornando-o parte integrante desta garantia. Para garantia legal ou contratual baseado na Lei nº 8078/90, art. 50, a garantia contratual seja complementar ao que estabelece no art. 26, item II deste código. Esta garantia estipula que as peças, partes e componentes dos inversores fornecidos pela NANSEN SOLAR ficam garantidos contra eventuais defeitos de fabricação pelo prazo total de 10 (dez) anos, distribuídos em 3 (três) meses da garantia legal, acrescentados de 9 (nove) anos e 9 (nove) meses ofertados ao consumidor pela NANSEN SOLAR, acrescidos das condicionais abaixo descritas no certificado de garantia:

1) A garantia contratual e legal até o 6º (sexto) ano terá como política da NANSEN SOLAR a substituição integral do produto, exceto os acessórios mencionados no manual do usuário, e transportes custeados pela NANSEN SOLAR, sendo o início da garantia baseado na data de compra do documento fiscal supracitado na alínea "a".

2) A partir do 7º (sétimo) até o 10º (décimo) ano, a NANSEN SOLAR limita-se no envio de peças, partes, componentes necessários para a operação normal do produto, com custos, de transportes, logísticas, fiscais, impostos, armazenamento, técnico, de ferramentas e ou manuseio por responsabilidade do consumidor.



[clique aqui e confira a garantia do fabricante](#)

MÓDULOS

SUNOVA: A Sunova Solar Technology Co., Ltd (SUNOVA) garante que seus Módulos Solares Fotovoltaicos (MÓDULOS), incluindo conectores e cabos CC montados na fábrica, se houver, estão livres de defeitos de materiais e mão de obra sob condições normais de aplicação, instalação, uso e serviço.

Se os MÓDULOS não cumprirem esta garantia, durante o período que termina cento e oitenta (180) meses a partir da data de venda ao cliente do produto SUNOVA (CLIENTE), a SUNOVA irá, a seu critério, reparar ou substituir o produto, ou reembolsar o preço de compra conforme pago pelo CLIENTE (DATA DE VENDA). O reparo ou substituição ou recurso de reembolso será o único e exclusivo recurso fornecido sob a "Garantia Limitada do Produto" e não se estenderá além do período de cento e oitenta (180) meses aqui estabelecido. Esta "Garantia de Produto" não garante uma saída de energia específica ("Garantia de Energia de Pico").

A SUNOVA garante que, por um período de vinte e cinco (25) anos a partir da Data de Início da Garantia, a perda de potência de saída relativa à potência garantida inicial que é definida como Potência de Pico Watts Pmax (Wp) mais Potência de Pico Watts Pmax (Wp) multiplicada por o limite inferior da Tolerância de Saída de Potência Pmax (%) - conforme especificado na Folha de Dados do Produto.

SUNOVA SOLAR

[clique aqui e confira a garantia do fabricante](#)

SHINEFAR: A SHINEFAR Solar garante que seus módulos solares fotovoltaicos estão livres de defeitos de materiais e mão de obra sob condições normais de aplicação, instalação, uso e serviço. Se os MÓDULOS não estiverem em conformidade com esta garantia, por um período de 180 meses a partir da data de venda, conforme indicado na fatura ao cliente direto da SHINEFAR Solar, repare ou substitua o produto ou reembolse o preço de compra pago pelo CLIENTE. A solução de reparo, substituição ou reembolso deve ser a única e exclusiva solução fornecida sob a "Garantia limitada do produto" e não deve se estender além do período de 180 meses aqui estabelecido. Será realizada apenas diretamente ao CLIENTE.

 **Shinefar**

[clique aqui e confira a garantia do fabricante](#)

h

ZNSHINESOLAR: ZNSHINE PV-Tech Co., Ltd. (doravante referida como "ZNSHINE PV") garante ao comprador original (o "Comprador") que os módulos devem estar livres de defeitos de materiais e mão de obra que afetam a funcionalidade do módulo sob condições normais de descarregamento, desembalagem, transbordo, aplicação, instalação, uso e serviço, conforme especificado na documentação do produto padrão do ZNSHINE PV e, portanto, são dotados de uma garantia limitada do produto de doze (12) anos e garantia limitada de energia de pico de trinta (30) anos.



ZNSHINESOLAR

[clique aqui e confira a garantia do fabricante](#)