

## Termo de Garantia e Condições da TSUNESS CO. LTD.,

Válido a partir do dia 12 de Setembro de 2024 exclusivamente no Brasil

Aplicável apenas para Microinversores, Sistema de Armazenamento de Energia e Dispositivos de Desligamento Rápido (RSD)

As normas descritas nesse documento regem os termos e a política de garantia para os produtos TSUNESS: Inversor Híbrido, Inversor Acoplado CA, Unidade Acoplada CA, Unidade de Armazenamento Híbrida, Bateria, Microinversores *on-grid*, Dispositivos Desligamento Rápido, (o "produto") coberto pela garantia da TSUNESS CO. LTD para todo o mercado brasileiro a partir do dia 12 de Setembro de 2024 . Fica a exclusivo critério da TSUNESS rejeitar a substituição de qualquer produto não devolvido de acordo com este Termo de Garantia e Condições da TSUNESS.

### 1. Reivindicações da Garantia

O período de garantia padrão dos produtos está listado abaixo.

Linha de Produtos	Período de Garantia
Micro inversor série TSOL-G3	180 meses
Micro inversor série TSOL-G3 PLUS	180 meses
Micro inversor série TITAN	180 meses
Série Unidade acoplada de CA TSOL-ACU	Inversor: 60 meses; BMS: 60 meses Conjunto de Baterias: 6000 Ciclos a 80%DoD
Série Unidade de armazenamento híbrida TSOL-HSU	Inversor: 60 meses; BMS: 60 meses Conjunto de Baterias: 6000 Ciclos a 80%DoD
Série Bateria TSOL-B	BMS:60 meses; Conjunto de Baterias: 6000 Ciclos a 80%DoD
Série Inversor Híbrido TSOL-H	60 meses
Série Inversor acoplado a CA TSOL-A	60 meses
Série TSOL-RSD-S Unidade de controle de Desligamento rápido a Nível de String	60 meses
Série TSOL-RSD-M Unidade de controle de Desligamento Rápido a Nível de Módulo	Dispositivo RSD 144 meses Controlador RSD: 60 meses

OBSERVE QUE ESTA POLÍTICA DE GARANTIA SE RESTRINGE APENAS À LINHA DE PRODUTOS TSUNESS. OS TERMOS DE GARANTIA DAS PEÇAS AUXILIARES OU DISPOSITIVOS COMPLEMENTARES QUE COMPÕE OS PRODUTOS FORNECIDOS PELA TSUNESS DEVEM SER CONSULTADOS DIRETAMENTE COM O SEU RESPECTIVO FABRICANTE.

O período de garantia começa a partir da data em que:

- (i) 3 meses após o envio do Produto Coberto da fábrica, ou

**TSUNESS Co., Ltd**

E-mail: [sales@tsun-ess.com](mailto:sales@tsun-ess.com)

Web: [www.tsun-ess.com](http://www.tsun-ess.com)



(ii) o produto é comissionado pelo instalador ou pelo agente do cliente.

## 2. Responsabilidade Limitada

Sujeita às condições estabelecidas abaixo, a TSUNESS garante que as mercadorias corresponderão substancialmente às suas especificações no momento da entrega e estarão livres de defeitos estruturais. No caso de danos relacionados às causas listadas abaixo, nenhuma reivindicação de garantia será reconhecida ou aceita. As reclamações relacionadas a defeitos causados pelos fatores relacionados abaixo não são cobertas pelas obrigações de garantia da TSUNESS:

- a. Força maior (danos causados por tempestade, queda de raio, sobretensão, incêndio, tempestade, inundação, guerra, doenças infecciosas graves etc.)
- b. Uso inadequado ou fora de conformidade;
- c. Instalação inadequada, comissionamento, inicialização ou operação contrários às orientações detalhadas no manual de instalação fornecido com cada produto;
- d. Ventilação e circulação inadequadas, resultando em baixo resfriamento e fluxo natural de ar;
- e. Instalação em ambiente corrosivo
- f. Tentativas de reparo não autorizadas

Além disso, se as marcas de identificação originais incluindo marca registrada e número de série dos produtos tiverem sido danificadas, alteradas ou removidas a garantia não cobrirá.

A garantia limitada não cobre os custos relacionados à remoção, instalação ou solução de problemas dos sistemas elétricos do cliente.

A garantia limitada não é estendida além do custo original dos produtos TSUNESS.

Se todo o dispositivo for substituído dentro da Garantia, o restante do período da Garantia será transferido automaticamente para o produto de substituição.

## 3. Reparo de Produtos "In Loco"

Se a TSUNESS decidir por consertar o dispositivo defeituoso in loco (conserto realizado pela TSUNESS ou por engenheiro técnico autorizado pela TSUNESS), então a TSUNESS arcará com os custos dos materiais que serão usados no serviço e da mão de obra para consertar o equipamento, bem como com os custos de remoção e substituição da peça ou dispositivo de substituição. Nenhum outro custo será assumido - incluindo, mas não se limitando a, transporte, inspeção, taxas alfandegárias, custos para acessar com segurança os dispositivos instalados em telhados inclinados ou equipamentos de elevação, custos de viagem ou acomodação, custos dos próprios funcionários do cliente ou custos de terceiros que não tenham sido autorizados pela TSUNESS.

A TSUNESS se reserva o direito de recusar solicitações de substituição quando não forem fornecidas informações adequadas. Para solicitar a substituição de produtos, é necessário entrar em contato com o Departamento de Serviços da TSUNESS pelo e-mail [www.tsun-ess.com](mailto:www.tsun-ess.com)

## 4. Responsabilidade da TSUNESS

A TSUNESS enviará um produto de substituição no prazo de 3 dias úteis para o local especificado pelo cliente ou por seu instalador. Após o recebimento do produto de substituição, o cliente deverá devolver o produto supostamente defeituoso usando a mesma embalagem do produto enviado para a substituição, caso seja exigido pela TSUNESS. A TSUNESS fornecerá todas as etiquetas, documentação e detalhes de frete para a devolução do produto supostamente defeituoso. A TSUNESS reserva-se o direito de recolher todos os produtos supostamente defeituosos, se necessário. Um instalador qualificado deve estar disponível para a substituição e recomissionamento do produto

**TSUNESS Co., Ltd**

E-mail: [sales@tsun-ess.com](mailto:sales@tsun-ess.com)

Web: [www.tsun-ess.com](http://www.tsun-ess.com)

#### 5. Responsabilidade do Instalador

Em caso de falha ou defeito no equipamento, é responsabilidade do instalador trabalhar diretamente com o Centro de Serviços da TSUNESS para limitar a devolução de equipamentos não defeituosos. O Centro de Serviços da TSUNESS trabalhará com o instalador para corrigir a falha ou a mensagem de falha apresentada pelo equipamento por meio de suporte telefônico ou com links diretos para acesso às instruções pelo computador com acesso à internet. Observação: para se qualificar para uma troca de produto, o instalador deve primeiro entrar em contato com o Centro de Serviços da TSUNESS e cumprir todas as responsabilidades como instalador.

Durante inspeção realizada pela TSUNESS, essa considerar que o produto supostamente defeituoso não é elegível para substituição de acordo com essa política, o instalador deverá fornecer prova de uma garantia válida para o produto, um número de processo válido e emitido corretamente para o produto (conforme fornecido pelo Centro de Serviços da TSUNESS). Em todos os casos, o instalador deve enviar os itens necessários para um depósito local da TSUNESS ou para um depósito de um de seus distribuidores locais.

#### 6. Taxa de Inspeção para Produtos Considerados como Não Defeituosos

Se um Produto supostamente defeituoso for devolvido à TSUNESS nos termos dessa Política de Garantia, e se esse for considerado pela TSUNESS como livre de defeitos que o qualificariam para substituição nos termos dessa política de garantia, ou devido à responsabilidade limitada, a TSUNESS se reserva o direito de aplicar uma taxa fixa de inspeção por unidade, mais os custos de envio e embalagem.

#### 7. Procedimentos para Substituição de Produtos

TSUNESS deve receber toda a documentação relevante. Esse procedimento deve ser seguido para que uma reivindicação de garantia seja aplicável de acordo com este Programa de Substituição.

- a) O instalador deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento TSUNESS e fornecer todas as informações necessárias.
- b) O instalador entrará em contato com o Centro de Atendimento TSUNESS para tentar encontrar uma solução sem a necessidade de substituição do produto.
- c) Se o produto for considerado defeituoso e for elegível para o Programa de Substituição, a TSUNESS irá se pronunciar sobre o caso, criará um número de processo para o referido produto e vai se comunicar com o instalador.
- d) A TSUNESS enviará um produto para substituição no prazo de 3 dias úteis após a criação do número de processo. O produto será enviado para o local especificado pelo cliente ou instalador com despesas de envio custeadas pela TSUNESS.
- e) O instalador fará a instalação do produto enviado para a substituição e usará a mesma embalagem para reembalar o produto defeituoso.
- f) Para o produto defeituoso que foi exigido seu retorno pela TSUNESS, essa cobrirá os custos de coleta e envio do produto defeituoso de volta à TSUNESS conforme já detalhado, e o comprador deverá arcar com quaisquer impostos sobre valor agregado aplicável. O cliente ou instalador deverá auxiliar neste envio. Se o produto defeituoso não for devolvido no prazo de 10 dias úteis a partir do recebimento do produto enviado para substituição, a TSUNESS reserva-se o direito de enviar fatura de cobrança ao instalador/distribuidor referente ao custo do produto.
- g) Caso o produto defeituoso não seja devolvido como exigido pela TSUNESS, essa reserva-se o direito de enviar fatura de cobrança ao instalador/distribuidor referente ao valor de 80% do preço FOB do Produto.

#### 8. Leis do Consumidor

Se você adquirir o produto de um Revendedor Autorizado, serão aplicadas as Lei do Consumidor local; o produto vem com garantias que não podem ser excluídas pela Lei do Consumidor. O Comprador tem direito a uma substituição em caso de falha grave e a uma indenização por quaisquer outras perdas ou danos razoavelmente previsíveis.

O Comprador também tem o direito de ter os bens reparados ou substituídos se estes não forem de qualidade aceitável e se a falha não for grave. Os benefícios ao consumidor concedidos pela garantia complementam quaisquer outros direitos e recursos do consumidor nos termos da lei em relação aos bens ou serviços aos quais a garantia se refere.



For and on behalf of  
**TSUNESS Co., Ltd**  
苏州腾圣技术有限公司  
Authorized Signature(s)



, Ltd  
有限公司  
Authorized Signature(s)