



# Termo de Garantia

(Divisão Produtos Solar)

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ACIONAMENTO DA GARANTIA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. REQUISITOS DA GARANTIA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. EXCLUSÕES DA GARANTIA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. PARTICULARIDADES DE GARANTIA PARA INVERSORES .....</b>	<b>5</b>
<b>6. PARTICULARIDADES DE GARANTIA PARA ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>7. RETORNO DE PRODUTOS.....</b>	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES E ÔNUS EXCLUSIVOS DO ADQUIRENTE .....</b>	<b>7</b>
<b>9. DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>7</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

A Elgin, em seus mais de 70 anos de história tornou-se uma marca conhecida por sua qualidade, credibilidade e inovações constantes, sempre com o objetivo de oferecer os melhores produtos aos seus consumidores, zelamos pelos nossos parceiros de que esta união seja forte e duradoura, estamos sempre em melhoria contínua de nossa estrutura de atendimento.

Sempre com o foco no bem-estar das pessoas e na preservação ambiental, a Elgin procura agregar em suas linhas de produtos, atributos sustentáveis que colaboram com as metas de redução de emissão de poluentes e baixos níveis de consumo de energia, esse respeito ao cliente não se faz presente apenas através da qualidade dos produtos oferecidos, mas também pelos serviços de pós-venda e pelo time de SAC que garantem a satisfação de seus usuários e reforçam a confiança adquirida ao longo dos anos.

A Elgin fornece para nossos parceiros o kit gerador solar, questões referentes ao projeto, homologação junto a concessionária de energia, estudos de proteções, análise de padrão de entrada, execução da instalação, materiais elétricos não fornecidos juntamente com o Kit gerador, não são de responsabilidade da Elgin, bem como a não responsabilidade sobre a garantia de cobertura na prestação de serviço emitida por terceiros, as informações deste termo se aplicam somente a produtos relacionados a linha de energia solar Elgin.

## 2. ACIONAMENTO DA GARANTIA

2.1 As tratativas de garantia são diretamente com time de analistas do suporte técnico pós-venda da Elgin pelo número (11) 98386-0054 através da nossa plataforma de atendimentos na opção 4 Energia Solar > 2 Suporte Técnico > 1 Suporte Técnico Pós Venda > 1 Abertura de Garantia, vale ressaltar que existem processos, prazos e procedimentos para que estas atividades sejam realizadas, neste documento indicaremos as coberturas de garantia sobre defeito de fabricação, a Elgin procura sempre ser transparente no que se refere a troca por um novo produto e situações de reparo, o processo de garantia de um produto da linha Solar é validado quando:

- a) Contato com o Suporte Técnico Pós Venda.
- b) Envio de documentação técnica solicitada.
- c) Realização de testes segundo o fabricante e NBR's vigentes.
- d) Ajustes de parâmetros no produto quando necessário ou atualização do software.
- e) Confirmação/Aprovação da garantia pelo time de suporte através de protocolo.
- f) Preenchimento e retorno do Formulário de Garantia.

2.2 O retorno do formulário preenchido com as informações necessárias garante o início do processo de garantia, as informações preenchidas são de responsabilidade de quem as envia, questões que se antecederem a abertura do chamado de suporte e que envolvam falta de acompanhamento ao sistema, falta de manutenção, falha de monitoramento por falta de conectividade com a internet não são de responsabilidade da Elgin S/A, o processamento interno

para o envio do produto em garantia tem um prazo de até 7 dias úteis e o tempo total para entrega deve-se considerar o processamento interno somado ao tempo de logística do transporte rodoviário de acordo com cada localidade, sendo o prazo entre o recebimento do formulário preenchido e entrega do produto de 30 dias.

### 3. REQUISITOS DA GARANTIA

3.1 As condições de garantia aqui descritas se aplicam a todos os produtos da linha solar com nota fiscal emitida pela Elgin S/A.

3.2 O início da vigência da garantia ocorre na data de emissão da nota fiscal de venda do equipamento, emitida pela Elgin S/A.

3.3 A Elgin concede garantia aos equipamentos comercializados exclusivamente para cobertura de defeitos de fabricação pelo período disposto neste termo de garantia.

3.4 Em caso de ser constatada qualquer anomalia no produto é necessário acionar o suporte técnico pós-venda, será demandado comprovações dos defeitos relatados através de fotos/vídeos, relatos, projeto elétrico, fotos da instalação, mapa de strings contendo orientação, inclinação e distribuição dos módulos solares.

3.5 Para o atendimento de garantia, quando for o caso, poderá ser exigido cópia da nota fiscal de venda original dos equipamentos, foto da etiqueta do produto e formulário respondido, não sendo aceitas notas fiscais que não correspondam ao cliente em questão, ao equipamento ou a instalação em reclamação, observados suas características e respectivos números de série.

3.6 Quando do atendimento em garantia resultar na troca e ou substituição de quaisquer equipamentos, o prazo de garantia permanecerá o mesmo datado na aquisição do equipamento em sua primeira nota fiscal, ou de noventa dias de garantia legal, o que for maior.

3.7 Se o dispositivo for substituído dentro do período de garantia, o período de garantia restante será transferido automaticamente para a unidade de substituição. Se o dispositivo ou suas peças precisarem ser devolvidos, deve ser embalado da maneira original ou da mesma maneira.

### 4. EXCLUSÕES DA GARANTIA

4.1 A garantia que acompanha os equipamentos da Elgin é limitada à defeitos de fabricação, não abrangendo desta forma, danos ao equipamento e ou seu mau funcionamento ocasionado pelas situações abaixo relacionadas, ou demais situações relacionadas a fatores externos:

a) Intervenção no produto por terceiros não autorizados, incluindo a abertura do inversor;

- b) Remoção e/ou alteração do número de série ou da etiqueta de identificação do produto;
- c) Equipamentos danificados como consequência da instalação incorreta, em desacordo com o manual de instalação, normas vigentes e boas práticas de instalações;
- d) Danos causados por uso indevido, manuseio inadequado ou modificação não autorizada do produto demonstrado, por exemplo, início ou derretimento de conectores MC4 e CA advindos de má conexão e ou de conexão inadequada bem como a inexistência do uso de terminais apropriados aos cabos;
- e) Instalação em local com deficiência ou insuficiências de ventilação no equipamento para arrefecimento;
- f) Instalação e ou acoplamento de produtos e ou equipamentos não fornecidos pela Elgin que causem danos aos equipamentos fornecidos pela Elgin;
- g) Danos acidentais causados por agentes externos, descuidos com o equipamento e qualquer tipo de avarias, tais como riscos ou amassamento dos equipamentos decorrentes de manuseio incorreto;
- h) Instalação em desacordo com as especificações técnicas incluindo, mas não limitado, a instalação em tensão diferente a qual foi destinado;
- i) Perdas ou danos no equipamento devido a operação, instalação ou transporte inadequados;
- j) Força maior (tempestades, descarga atmosférica, surto de tensão, incêndio, furto etc.);

4.2 Em caso de derretimento de conectores causados por má conexão, será exigido relatório de comissionamento, de acordo com a norma NBR 16274, relatório de manutenção preventiva e imagens de termografia para avaliar eventual defeito de fabricação, sendo o equipamento reparado ou substituído pela Elgin, ou seu critério, apenas em caso comprovado defeito de fabricação. Para o caso de derretimento de conectores, normalmente decorrente de má conexão de cabos ou conectores, será obrigatória a apresentação de relatório de comissionamento e relatório de termografia da data de entrada em operação, bem como, termografias de manutenções preventivas periódicas.

4.3 Em caso de incerteza sobre a causa do problema, como a possibilidade de dano causado por surto externo, por exemplo, a Elgin pode solicitar o envio do equipamento para análise em laboratório. Após as análises técnicas, um parecer será emitido e sendo comprovado um defeito de fabricação do equipamento, este será reparado ou substituído.

## 5. PARTICULARIDADES DE GARANTIA PARA INVERSORES

5.1 Para a linha toda de inversores On-grid, Híbridos e Micro Inversores:

- a) Nos primeiros 5 anos: Garantia com cobertura de frete pela Elgin.
- b) Nos últimos 5 anos: Garantia Balcão para toda a linha de inversores, custos referentes ao frete de envio e retorno serão arcados pelo cliente.

5.2 Produtos fora do período de garantia ou dano não coberto por garantia:

a) Fora o período de garantia ou quando não coberto pela garantia, caso haja necessidade de troca de peça ou equipamento, a Elgin poderá atender ao cliente, porém, neste caso, serão cobrados os custos de manutenção, peças e mão de obra, bem como frete e outras despesas aplicáveis.

## 6. PARTICULARIDADES DE GARANTIA PARA ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO

6.1 A garantia será prestada, em regra a um local escolhido pela ELGIN S.A sendo ônus do adquirente as despesas acessórias tais como: frete, assistente técnico para atendimento in loco, caso o defeito apresentado no produto não seja coberto pela garantia concedida o adquirente será comunicado, acompanhado de uma análise técnica, contendo as razões e motivos da não cobertura pela garantia, sendo de responsabilidade exclusiva do adquirente todas as despesas inerentes à realização do conserto do produto.

6.2 As estruturas metálicas para painéis solares foram desenvolvidas em conformidade com:

- b) NBR 6123 (Forças devido ao vento em edificações)
- c) NBR 8000 (Projeto de estruturas de aço e de estruturas mista de aço e concreto de edificações)
- d) AA (ASD / LRFD): 2020 [Aluminum Design Manual (Aluminum Association)]
- e) NBR6323: 2016 (Galvanização por imersão a quente de produtos de aço e ferro fundido – Especificação)

6.3 Defeitos Cobertos pela Garantia:

- a) Oxidação da peça devido a falha no revestimento de zinco;
- b) Impossibilidade de montagem devido a dimensional inadequado;
- c) Impossibilidade de montagem devido à falta de peças, Não Suportar os esforços indicados no projeto.

## 7. RETORNO DE PRODUTOS

7.1 Após o recebimento do novo produto enviado em garantia, o integrador deve entrar em contato com a Elgin pelo email [retornos.solar@elgin.com.br](mailto:retornos.solar@elgin.com.br) no prazo de 30 dias para retornar o produto defeituoso.

7.2 Para clientes com CNPJ o retorno dos produtos se inicia com a validação do espelho da danfe ainda sem validação fiscal com envio para [retornos.solar@elgin.com.br](mailto:retornos.solar@elgin.com.br) o mesmo deverá ser feito com base na nota fiscal Elgin de envio da garantia com o novo produto, após a validação receberá um e-mail de confirmação de validação para a emissão da danfe. Com a danfe emitida e enviada novamente

ao e-mail acima citado o time Elgin irá acionar a coleta do produto que será confirmado pelo time de logística Elgin. Para clientes CPF a Elgin irá emitir a respectiva Nota Fiscal de Retorno.

7.3 Caso o equipamento não for retornado para a Elgin após a troca, seja por motivo de perda ou qualquer outro motivo, será cobrado o valor do equipamento do integrador ou responsável pela garantia. É de total responsabilidade do integrador o acompanhamento até a devolução total do equipamento.

## 8. RESPONSABILIDADES E ÔNUS EXCLUSIVOS DO ADQUIRENTE

8.1 Examinar o produto adquirido da ELGIN S.A, no ato da sua entrega.

8.2 Proceder com a instalação correta e adequada do produto, de acordo com o Manual de Instruções e as Normas Técnicas Brasileiras (NBR`s), arcando com todos os custos e despesas inerentes.

8.3 Contratar somente profissional devidamente habilitado para realização da instalação do produto.

8.4 No caso da ocorrência de qualquer anomalia no produto, durante a vigência do prazo de garantia, comunicar a ELGIN S.A.

8.5 Encaminhar o produto defeituoso para ELGIN S.A, arcando com as despesas de frete (ida e volta), bem como com as demais despesas incidentes que não estejam diretamente relacionadas ao conserto do produto.

8.6 Disponibilizar todos os recursos existentes e fornecer todas as informações necessárias, a fim de facilitar o trabalho da ELGIN S.A no período de execução dos serviços de assistência técnica.

8.7 Retornar os produtos trocados em garantia de acordo com os dispostos nesse termo.

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 A garantia concedida pela ELGIN contempla somente o produto e/ou acessório propriamente dito, não se responsabilizando a ELGIN por danos a pessoas, a terceiros, a outros equipamentos ou instalações, indenização por perdas e danos, lucros cessantes ou quaisquer outros danos emergentes ou consequentes.

9.2 O período necessário utilizado para a análise e solução do acionamento da garantia não dará ensejo a reclamações de qualquer ordem, especialmente ligadas à perda de faturamento, lucratividade, prejuízo, ou dano de qualquer natureza.

9.3 O produto eventualmente substituído por força da Garantia passará a pertencer, exclusivamente, a ELGIN.

9.4 Em hipótese alguma o atendimento em garantia prorrogará os prazos de garantia do equipamento, contudo, novo prazo de garantia equivalente ao prazo original será devido somente para os componentes substituídos ou reparados pela ELGIN.

## ANEXO I – PRAZOS DE GARANTIA

<b>INVERSOR ON-GRID</b>			
<b>POTÊNCIA</b>	<b>TENSÃO</b>	<b>LIGAÇÃO</b>	<b>GARANTIA</b>
3 kW	220VCA	MONOFÁSICO	10 ANOS
5 kW	220VCA	MONOFÁSICO	10 ANOS
8 kW	220VCA	MONOFÁSICO	10 ANOS
15 kW	220VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
20 kW	220VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
30 kW	220VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
35 kW	220VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
45 kW	220VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
10 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
15 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
25 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
33 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
35 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
50 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
60 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
75 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
100 kW	380VCA	TRIFÁSICO	10 ANOS
208 kW	800VCA	TRIFÁSICO	6 ANOS

<b>INVERSORES HÍBRIDOS (MONOFÁSICOS)</b>		
<b>POTÊNCIA</b>	<b>TENSÃO</b>	<b>GARANTIA</b>
3 kW	220VCA	10 ANOS
3.6 kW	220VCA	10 ANOS
5 kW	220VCA	10 ANOS
8 kW	220VCA	10 ANOS

<b>MICRO INVERSORES (MONOFÁSICOS)</b>			
<b>MODELOS</b>	<b>POTÊNCIA</b>	<b>TENSÃO</b>	<b>GARANTIA</b>
ELGIN-600 (PLC/Wi-Fi)	0.6 kW	220VCA	12 ANOS
ELGIN-1300 (PLC/Wi-Fi)	1.3 kW	220VCA	12 ANOS
ELGIN-2000 (PLC/Wi-Fi)	2 kW	220VCA	12 ANOS
MOÓDULO PLC (5 / 32 Mi)	x	220VCA	2.5 ANOS

<b>ACESSÓRIOS P/ INVERSORES E MICRO INVERSORES</b>	
ACESSÓRIOS	2.5 ANOS



<b>MÓDULOS FOTOVOLTAICOS</b>		
<b>MODELO / SKU</b>	<b>POTÊNCIA</b>	<b>GARANTIA</b>
ELGIN-450 350450Z00000	450 Wp	12 anos (Contra defeitos de fabricação) 30 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELG545-M72HLP 350545ZS00000	545 Wp	15 anos (Contra defeitos de fabricação) 25 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELG550-M72HCH 350550ZS00000	550 Wp	12 anos (Contra defeitos de fabricação) 25 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELG550-M72HOD 350550ZS00001	550 Wp	12 anos (Contra defeitos de fabricação) 30 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELG550-M72HSN 350550ZS00002	550 Wp	15 anos (Contra defeitos de fabricação) 25 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELG555-M72HAE 350555ZS00000	555 Wp	12 anos (Contra defeitos de fabricação) 25 anos (Potência garantida mínima de 80%)
ELGIN-590 350590Z00000	590 Wp	15 anos (Contra defeitos de fabricação) 25 anos (Potência garantida mínima de 80%)

<b>STRINGBOX (CC)</b>	
<b>MODELOS</b>	<b>GARANTIA</b>
1-1	3 ANOS
2-2	3 ANOS
3-3	3 ANOS

<b>BATERIA DE LÍTIU</b>			
<b>POTÊNCIA</b>	<b>TENSÃO</b>	<b>CORRENTE</b>	<b>GARANTIA</b>
5kWh	48 V	100 Ah	5 ANOS

**ESTRUTURAS DE FIXAÇÃO**

<b>MODELOS PARA TELHADO</b>	<b>GARANTIA</b>
3500000000CJ; 3500000000CL; 3500000000MJ; 3500000000ML; 3500000000MO; 3500000000MP; 3500000000MS; 3500000000FO; 3500000000FP; 3500000000FQ; 3500000000FR; 3500000000TT; 3500000000ZR; 3500000000ZP; 3500000000XL; 3500000000XH; 3500000000XK	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

<b>MODELO PARA LAJE</b>	<b>GARANTIA</b>
3500000000L45 / 3500000000XJ	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

<b>MODELO DE SOLO (4 módulos 450Wp)</b>	<b>GARANTIA</b>
3500000000SO	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

<b>MODELO DE SOLO (4 módulos da série 545 a 590Wp)</b>	<b>GARANTIA</b>
3500000000MZ	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

<b>MODELO DE SOLO (Fileira Dupla 2x10/2x9/2x8)</b>	<b>GARANTIA</b>
35002V30M20N; 35002V35M20N; 35002V40M18N; 35002V45M16M	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

<b>MODELO CARPORT (2 / 4 / 6 / 8 / 10 Vagas)</b>	<b>GARANTIA</b>
35002V35M15N; 35004V35M30N; 35006V35M42N; 35008V35M54N; 35010V35M69N; 35002V45M15N; 35004V45M30N; 35006V45M42N; 35008V45M54N; 35010V45M69N	10 ANOS contra defeitos de fabricação e 25 ANOS contra corrosão para produtos que forem instalados em ambientes classe C3 conforme NBR 14643 – Corrosão atmosférica, 20 anos para classificação de ambiente C4 e 17 anos para classificação de ambiente C5.

elgin

Mais do que  
você imagina