

DEFINIÇÕES

GERADOR FOTOVOLTAICO SOPRANO (GFS): Conjunto de equipamentos destinado à geração de energia elétrica por meio da conversão da irradiação solar. É composto, majoritariamente, por inversores ou micro inversores, módulos fotovoltaicos, módulos de proteção (string box), estruturas metálicas e demais itens necessários à boa aplicação do produto.

STRING BOX: Quadro montado destinado à proteção das instalações em corrente contínua do sistema de geração. É composto por disjuntores, seccionadoras, dispositivos de proteção contra surtos e demais elementos definidos pela Soprano.

GARANTIAS

MÓDULOS FOTOVOLTAICOS: Os módulos fotovoltaicos que integram o GFS possuem 12 (doze) anos de garantia contra defeitos de fabricação e 25 a 30 (vinte e cinco a trinta anos) de garantia de 80% da eficiência energética, estando essa respaldada por ensaios de laboratório conduzidos sob rigorosas normativas internacionais.

INVERSOR STRING: Os inversores string possuem 07 (sete) anos de garantia contra defeitos de fabricação.

MICRO INVERSORES: Os micro inversores possuem 12 (doze) anos de garantia contra defeitos de fabricação.

ESTRUTURAS METÁLICAS: As estruturas metálicas possuem garantia de 10 (dez) anos contra defeitos de fabricação.

DEMAIS ITENS DO GFS: Os demais itens componentes do GFS possuem 02 (dois) anos de garantia.

CONDIÇÕES

- A garantia dos itens integrantes do GFS iniciará-se a partir da data de emissão da Nota Fiscal. Todo o processo de garantia deve ser conduzido junto à Soprano, estando vedado o contato direto com fabricantes parceiros.
- Se por alguma razão houver a interrupção do uso dos equipamentos do GFS, independentemente da razão que a motivou, a Soprano não arcará, sob nenhuma hipótese, por prejuízos decorrentes da cessação da produção de energia elétrica, sejam eles quais forem.
- A Soprano não se responsabilizará por defeitos apresentados decorrentes de erros de projeto, falhas na instalação, descumprimento das recomendações e exigências apresentadas nos manuais de instalações dos itens do GFS e demais ações danosas praticadas pelo cliente ou pela equipe de instalação.

- Caso o cliente contate a Soprano com a suspeita de que há um defeito no GFS, estando ele no prazo de garantia descrito neste termo, será registrado um SAC (serviço de atendimento ao cliente). Após análise baseada em evidências (imagens da instalação, projeto elétrico homologado e demais provas que possam embasar a análise) pela equipe de pós-vendas da Soprano, a falha será reparada da maneira mais apropriada.
- Para acionamento da garantia a nota fiscal de compra do GFS deve ser apresentada à equipe de pós-vendas da Soprano.
- Caso haja necessidade de atendimento presencial priorizar-se-á o deslocamento da equipe da empresa integradora parceira da Soprano. Caso essa não tenha disponibilidade em tempo hábil (DEZ dias) a Soprano pode, a seu critério, enviar uma equipe própria para realizar o atendimento *in loco*. Este atendimento limita-se à área territorial do Brasil.
- Se a equipe de pós-vendas evidenciar que o produto apresenta um defeito, por meio de evidências fornecidas pelo cliente, o frete para retorno do produto para análise será integralmente pago pela Soprano. Se for constatado, após análise do produto, que não há defeito ou este foi causado pelo cliente o valor correspondente do frete será acrescido nos próximos faturamentos.
- A garantia do GFS não abrange defeitos oriundos da utilização incorreta dos componentes, problemas por uso inadequado, erros de projeto, dimensionamento, montagem, instalações elétricas, parametrização incorreta, manutenção ou qualquer outro defeito causado por ações do usuário.

Não serão responsabilidade da Soprano os seguintes defeitos:

- Descumprimento das disposições dos manuais de instalação que acompanham os itens do GFS;
- Instalação inadequada;
- Defeitos oriundos de oscilações da rede elétrica de distribuição da concessionária;
- Transporte inadequado;
- Operação inadequada;
- Superaquecimento, oriundo de falta de ventilação;
- Intervenções não autorizadas nos itens do GFS;
- Descumprimento das normas de segurança e de instalação;
- Motivos fortuitos ou de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil;
- Defeitos não classificados como de fabricação.

Suporte Técnico Soprano
E-mail: fotovoltaico@soprano.com.br
Telefone: (54) 2101-7070 / (54) 99256-9605