

# Termo de Garantia Huawei dos Produtos SUN2000/SUN2000L no Brasil (Canais)



# Produtos SUN2000/SUN2000L da Huawei

## Termos de garantia:

A Huawei visa uma resposta rápida e eficaz em caso de mau funcionamento do seu produto, bem como o fornecimento de soluções profissionais para manutenção de equipamentos. É uma situação para benefício de nossos clientes e para a Huawei.

## As Termos de garantia aplicam-se aos seguintes produtos:



- SUN2000-2KTL
- SUN2000-3KTL
- SUN2000-4KTL
- SUN2000-5KTL
- SUN2000-6KTL



- SUN2000-8KTL
- SUN2000-12KTL
- SUN2000-17KTL
- SUN2000-20KTL



- SUN2000-8KTL-M0
- SUN2000-12KTL-M0
- SUN2000-15KTL-M0
- SUN2000-20KTL-M0



- SUN2000-33KTL-US
- SUN2000-36KTL-US
- SUN2000-40KTL-US



- SUN2000-25KTL-US
- SUN2000-30KTL-US



- SUN2000-45KTL-US-HV



- SUN2000-33KTL-A
- SUN2000-36KTL
- SUN2000-42KTL
- SUN2000-50KTL



- SUN2000-60KTL-HV-D1-01



- SUN2000-60KTL-M0
- SUN2000-65KTL-M0
- SUN2000-100KTL-H1
- SUN2000-105KTL-H1



- SUN2000-185KTL-H1
- SUN2000-100KTL-M1
- SUN2000-215KTL



- SmartLogger 1000
- SmartLogger 2000
- SmartLogger 3000
- PLC CCO
- PID



- Smart PV Optimizer  
SUN2000P-375W
- Smart PV Optimizer  
SUN2000-450W-P
- Smart PV Safety Box  
SmartPSB2000L



□ LUNA2000

## Período de garantia:

## Garantia padrão:

1. **Inversores Huawei SUN2000/SUN2000L na América Latina**, verifique a seguinte descrição detalhada para garantia. Toda a cobertura de garantia começa como indicado abaixo:

Produto	Início da garantia	Período de garantia
SUN2000-2KTL SUN2000-3KTL SUN2000-4KTL SUN2000-5KTL SUN2000-6KTL SUN2000-12/15/17/20KTL-M2 SUN2000-20/30/36/40KTL-M3 SUN2000-60KTL-M0 SUN2000-100KTL-M1	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou da data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro.	120 meses
Inversores da série SUN2000: SUN2000-8KTL-M0 SUN2000-12KTL-M0 SUN2000-15KTL-M0 SUN2000-20KTL-M0 SUN2000-25KTL-US SUN2000-30KTL-US SUN2000-36KTL-US SUN2000-40KTL-US SUN2000-45KTL-US-HV SUN2000-33KTL-A SUN2000-36KTL SUN2000-42KTL SUN2000-50KTL SUN2000-60KTL-HV-D1-001 SUN2000-65KTL-M0 SUN2000-105KTL-H1 SUN2000-100KTL-H1I	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou da data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro.	60 meses



SUN2000-185KTL-H1 SUN2000-215KTL		
SmartLogger/PLC CCO Smart AC Box/SmartACU	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou da data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro.	24 meses
Smart PV Optimizer SUN2000-450W-P Smart PV Optimizer SUN2000P-375W	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou da data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro.	25 anos
Backup box	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou da data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro.	24 meses

## 2. Especificação de garantia para Smart String Battery (Luna 2000)

Produto	Período de garantia	País aplicável	Energia do ciclo de vida durante o período de garantia (Referência para bateria de 5kWh)
LUNA2000	7 anos	Brasil, Peru, Chile, Argentina, Paraguai e Uruguai	13.17Mwh@60% EOL

Produto	Início da garantia	Extensão da garantia
LUNA2000	O período de garantia começa 180 dias a partir da data de envio dos produtos Huawei ou da data de recebimento de uma solicitação de serviço para os produtos Huawei, o que ocorrer primeiro.	Não aplicável

Avisos:

- 1) A garantia da bateria é definida como quando a bateria atinge o período de garantia ou a descarga do ciclo de vida é concluída e capacidade restante em EOL atende aos requisitos especificados, o que vier primeiro; o módulo de potência DC-DC está incluso no período de garantia e não deve interferir com o desempenho da bateria. O módulo da bateria e o módulo de potência possuem garantias independentes.
- 2) Condições de teste da capacidade: a uma temperatura ambiente de  $25^{\circ}\text{C}\pm 3^{\circ}\text{C}$ , após ter carregado 100% do SOC da bateria, aguardar 10 minutos, descarregar o módulo de bateria em um regime de 0.2C de corrente até a tensão de descarga terminal e registrar a quantidade de energia liberada no processo.
- 3) Para que possa ter acesso às últimas atualizações e garantir a vida útil de bateria, é recomendado que o sistema fotovoltaico com bateria esteja conectado ao sistema de gerenciamento SmartPV FusionSolar da Huawei.
- 4) Depois que a bateria é comprada pelo usuário final, a instalação precisa ser concluída dentro de um mês. Se a bateria apresentar falhas, é necessário reportar o problema dentro de um mês. Danos causados ao módulo de bateria pelo não carregamento da bateria por tempo demasiado não serão cobertos pela garantia.
- 5) A operação e a vida útil da bateria estão relacionadas à temperatura de trabalho. Por favor, instale a bateria em um ambiente que mantenha temperatura igual ou menor do que a temperatura ambiente. A temperatura de trabalho recomendada para a bateria é de  $15 \sim 30^{\circ}\text{C}$ .

### Cobertura da garantia:

A Huawei fornece suporte ao inversor para clientes sob garantia, incluindo suporte remoto e suporte de produtos. A garantia oferecida pela Huawei ajuda os clientes a manter operação e disponibilidade estáveis dos equipamentos. Com base nos requisitos do mercado, a seguinte cobertura de garantia é fornecida:

Cobertura da garantia do SUN2000			
	Tipo de Serviço	Serviço	Disponibilidade
Garantia Cobertura	Suporte remoto	Help Desk (Português)	7*24h
		Técnico remoto	5*9h
		Suporte técnico on-line	Sim
	Suporte ao produto	Substituição de produto	5*9h*2NBD-S (envio)

NBD: Próximo dia útil

Notas:

1. Os serviços de garantia incluem suporte remoto e suporte ao produto. A solução de problemas no local é vendida separadamente.
  2. Autorização de devolução de material (RMA): é a aprovação para devolver unidades defeituosas à Huawei. O número de RMA permite o rastreamento de unidades devolvidas e ajuda a garantir o controle adequado.
  3. Suporte de envio para seguintes países: México, Brasil, Argentina, Chile e Colômbia. Para pedidos da entrega em outros países, confirme por favor com a equipe do serviço primeiramente se necessário.
  4. A maioria dos países da América Central fornece apenas serviço de coleta própria. Para países específicos, entre em contato com a pessoa de serviço da Huawei.
- 

## Suporte remoto

Suporte remoto significa que a Huawei fornece possibilidade de consultas técnicas e/ou soluções de problemas para equipamentos da Huawei por telefone ou e-mail. Inclui Help Desk, Suporte Técnico Remoto e Suporte Técnico Online.

- **Help Desk refere-se à interface de serviço e plataforma que pode aceitar e rastrear solicitações de atendimento ao cliente.**

E-mail para solicitação: [la\\_inverter\\_support@huawei.com](mailto:la_inverter_support@huawei.com).

Número de telefone gratuito:

País	Hotline	Telefone secundário
Argentina	0-8009993456	524435283456
Brasil	0-8005953456	
Chile	800201866(Somente chamada fixa)	
México	018007703456 / 0052-442-4288288	
Colômbia	01-8000183456	
Outros países	00524424288288	

- **O suporte técnico remoto** inclui consulta técnica e tratamento de problemas. O serviço de consulta técnica refere-se a casos nos quais não há defeito de equipamento. O serviço de tratamento de problemas fornece soluções aos clientes para problemas relacionados aos equipamentos.
- **O suporte técnico on-line** refere-se ao site de suporte técnico da Huawei (<http://support.huawei.com/carrier>), que fornece aos clientes informações úteis de operação e manutenção, bem como casos e informações de suporte técnico sobre os produtos da Huawei.

## **Suporte ao produto**

Um produto em boas condições é um pré-requisito para a estabilidade do sistema fotovoltaico. O suporte ao produto da Huawei garante que os equipamentos dos clientes funcionem de maneira estável e saudável.

Durante o período de garantia, a Huawei garante que todos os produtos adquiridos:

- Seja substituído gratuitamente se houver defeitos de material e fabricação.
- Ser substituído gratuitamente se não corresponder às especificações publicadas.
- Se o RMA for confirmado antes das 15h, a Huawei enviará a unidade de substituição para o local mutuamente acordado pelo cliente antes do próximo dia útil. Após receber a unidade para substituição, o cliente deve embalar a unidade defeituosa para envio a uma instalação da Huawei dentro de 15 dias úteis usando a embalagem da unidade substituída. Equipamentos defeituosos que não forem devolvidos em tempo adequado, por qualquer motivo que seja, serão faturados ao cliente.
- O cliente precisa devolver as peças defeituosas à Huawei dentro de 15 dias após receber as peças boas da Huawei. A Huawei poderá arcar com as despesas de transporte.
- A unidade para substituição fornecida pela Huawei será funcionalmente equivalente (recurso, função, ajuste compatível, versão de software padrão) à unidade defeituosa do cliente.

- A unidade nova fornecida pela Huawei terá um período de garantia de trezentos e sessenta (360) dias a partir da data em que a unidade é recebida pelo cliente, ou o período restante de garantia da unidade original, o que for mais longo.

## **Suporte de software**

A não ser que expressamente indicado por lei, o fornecedor não garante que o software, incluindo, mas não limitado, a software de terceiros ou software aberto, terá desempenho livre de erros, funcionamento ininterrupto ou que o Fornecedor corrigirá todos os erros. Devido ao desenvolvimento contínuo de novas técnicas para invadir e atacar redes, o Fornecedor não garante que o Software e qualquer equipamento, sistema ou rede em que Software é usado estará livre de vulnerabilidade a invasões ou ataques.

Durante o período de garantia, a Huawei fornece atualizações de software que incluem correções de bugs e manutenção. O cliente pode obter o firmware atualizado gratuitamente e executar a instalação de atualizações de software. Tenha em mente que o patch desenvolvido pela Huawei é apenas para corrigir os erros funcionais, o patch não fornece novas funções e / ou recursos.

A Huawei fornecerá atualizações de software em tempo hábil e publicará avisos no site oficial: <https://support.huawei.com/enterprise/en/bulletins>. O cliente da Huawei também pode se inscrever e receber notificações sobre produtos relevantes através do serviço de notificação da Huawei. Se o cliente decidir não atualizar o software em tempo hábil após receber o aviso ou devido à não subscrição proativa dos Serviços de Notificação da Huawei, será considerado que o cliente renunciou ao direito de atualizar o software, a Huawei não se responsabilizará por qualquer problema em tais circunstâncias.

## **Ciclo de vida do produto**

- O ciclo de vida dos produtos da Huawei está sujeito à Política de Fim de Vida do Produto. O comprador pode ver a política de fim de vida do produto no seguinte endereço (em inglês): <https://support.huawei.com/ecolumnsweb/en/warranty-policy>

## **Segurança cibernética**

- Devido ao desenvolvimento contínuo de novas tecnologias para invasão e ataque de redes, a Huawei não garante que os produtos, softwares e/ou sistemas/redes que usam produtos ou software da Huawei (incluindo, mas não se limitado a softwares de terceiros e/ou softwares de código aberto) estão livres de quaisquer vulnerabilidades de segurança. A Huawei não garante que todas as vulnerabilidades de segurança identificadas serão corrigidas.

## **Exclusões de suporte ao produto**

Todos os serviços de suporte listados acima destinam-se exclusivamente a equipamentos fabricados pela Huawei. Peças vulneráveis e consumíveis, como cabos, não estão dentro do escopo e compromissos de serviço. Se a Huawei não puder cumprir seus compromissos de serviço dentro do período de tempo garantido devido a causas não relacionadas à Huawei, a Huawei ficará isenta de suas responsabilidades.

Os seguintes tipos de danos aos equipamentos fabricados pela Huawei não estão dentro do escopo e compromisso de serviço da Huawei:

- Força maior (desastres naturais, incêndios e guerras).
- Desgaste natural.
- Danos causados por raios devido projeto de proteção de surto inadequado.
- Negligência do usuário, operação incorreta, danos intencionais ou falhas ao operar os equipamentos da Huawei em conformidade com o manual de operação e manutenção do equipamento.
- Decorrentes da instalação e/ou realocação do sistema com equipamentos não compatíveis com os requisitos e/ou causados por ajuste, alteração ou remoção de marcas de identificação em não conformidade com os requisitos da Huawei.
- Derivado de causas por problemas na infraestrutura dos clientes.
- Se o cliente ou usuário final tentar reparar a unidade por conta própria.
- Quando o número de série não é legível.
- Para os inversores da série SUN2000, se o inversor estiver instalado corretamente de acordo com o Manual do Usuário, quando o DPS (Dispositivo de Proteção contra Surtos) integrado no inversor for danificado durante o período de garantia, a Huawei considera isso como um tipo de falha do inversor e fornece a garantia de enviar novas peças de reposição para o cliente. (Somente para o Brasil).