

POLÍTICA DE RMA - ECORI ENERGIA SOLAR

Autorização de Retorno de Mercadoria (*Return Merchandise Authorization*)

Versão 29/03/2023 Rev.1

A – Condições Gerais

1. Esta política de RMA tem aplicabilidade para todos os Geradores Fotovoltaicos, inversores ou microinversores de corrente fotovoltaicos *on-grid*, otimizadores de potência, células solares em módulos ou painéis, comunicadores e/ou acessórios dos itens descritos acima comercializados pela Ecori Energia Solar.
2. Os produtos em garantia somente serão diagnosticados ou recebidos acompanhados de suas respectivas notas fiscais de vendas.
3. Como distribuidora de equipamentos fotovoltaicos no Brasil, a Ecori não é responsável pelo custo de devolução de produtos para os nossos centros de distribuições, custos de mão-de-obra relacionados à remoção de produtos defeituosos, custos referentes à serviços de reinstalação de produtos reparados, ou custos de substituição, assim como não se responsabiliza por eventuais danos causados pelo transporte de produtos devolvidos.
4. A ajuda de custo de energia, ajuda de custo com mão de obra para troca de equipamentos e despesa com locomoção são aplicáveis somente para os casos de falha prematura de equipamentos, aquelas identificadas em até 4 (quatro) meses a partir da data de emissão da nota fiscal do produto ou em falhas identificadas em lote de fabricação.
5. A ajuda de custo com mão de obra para troca de equipamentos ou despesas com locomoção não são aplicáveis em consequências da falta de equipamento em estoque da Ecori, atraso de remessa por parte da Ecori ou demora no diagnóstico pela Ecori ou pelo fabricante.
6. A ajuda de custo de energia não está disponível para os equipamentos do fabricante Solaredge.
7. Todo e qualquer produto deverá ser enviado completo e sem avarias física para nossa empresa localizada no endereço constante no rodapé do site e será analisado por nossa equipe técnica, tendo um prazo máximo de retorno de até 30 dias, conforme Código de Defesa do Consumidor vigente.
8. Através desta política, documentamos que não temos nenhuma responsabilidade por outros prazos ou condições de garantia ou geração anunciados por revendedores dos produtos.
9. Caso for constatado mau uso, não será aceita a devolução do produto e este será remetido de volta para o comprador, ficando por conta do mesmo as despesas de envio.
10. Para o processo de troca em garantia, requisição de ajuda de custo de energia, ajuda de custo com despesas ou locomoção, o cliente poderá entrar em contato com o Depto. de Suporte Técnico da Ecori Energia Solar através do e-mail: suporte-ecori@ecori.com.br ou telefone fixo: (17) 3228-1200 ou através do acesso rápido com a equipe de Suporte Técnico pelo WhatsApp ou pelo sistema em <https://suporte.ecori.com.br/>.
11. O prazo máximo para pedido de ajuda de custo com despesas com mão de obra e despesas de locomoção é de 2 (dois) meses, contados a partir da data do serviço de mão de obra e da data da locomoção respectivamente.

12. O prazo máximo para pedido de ajuda de custo de energia em caso de falha prematura ou em falhas identificadas em lote de fabricação é de 3 (três) meses, contados a partir da data da paralisação do equipamento. **SOMENTE EQUIPAMENTOS APSYSTEMS.**
13. O período máximo de ajuda de custo de energia em caso de falha prematura ou em falhas identificadas em lote de fabricação é de 60 (sessenta) dias acumulados. A somatória do número de dias, contíguos ou não, não deverá ultrapassar 60 dias.
14. Considerando que a plataforma de monitoramento dos sistemas fotovoltaicos é gratuita e que seus usuários possuem acesso livre aos seus respectivos sistemas, a Ecori Energia Solar não é responsável pelo monitoramento contínuo dos sistemas instalados.
15. Somente serão considerados como dias devidos de ajuda de custo de energia em caso de falha prematura ou falhas identificadas em lote de fabricação, os dias que foram identificados pelo instalador ou cliente final e reportados ao suporte técnico da Ecori Energia Solar.
16. Trocas em garantias assim como ajuda de custos com despesas e ajuda de custo de energia em caso de falha prematura ou falhas identificadas em lote de fabricação, só serão autorizadas se a instalação elétrica estiver comprovadamente de acordo com o manual de instalação do respectivo equipamento e de acordo com as normas brasileiras que regulamentam o setor (exemplo: NBR-5410).
17. A garantia do produto não cobre danos causados por descarga atmosférica (raio), surto elétrico direto ou indireto ou curto-circuito.
18. Os termos, condições e informações deste documento, podem ser alterados sem aviso prévio. Este documento não altera nenhum outro termo ou condição de qualquer outro acordo que você tenha com a Ecori Energia Solar, seja para produtos, sistemas, serviços ou outros negócios.
- 19. A POLÍTICA DE TROCA EM GARANTIA – FLUXO DE TROCA está descrito no anexo deste documento.**

2 – Política de ajuda de custo com despesas e de energia

2.1 por paralisação de equipamento por falha prematura ou falhas identificadas em lote de fabricação

2.1.2 Ajuda de custo de energia: **SOMENTE EQUIPAMENTOS APSYSTEMS.** Pago somente na conta do cliente (proprietário do sistema) ou na conta da empresa responsável pela instalação mediante comprovação de que o cliente está de acordo.

Será contabilizado todo o período que o sistema deixou de produzir energia após 5 (cinco) dias úteis da abertura de chamado técnico para a Ecori, desde que o sistema esteja homologado na concessionária.

O cálculo da energia que deixou de ser gerada é realizado considerando proporcionalmente a melhor geração de um equipamento do mesmo sistema e que esteja em funcionamento normal. O valor monetário é encontrado multiplicando a energia total que deixou de ser gerada pelo valor do kWh/mês da respectiva fatura da concessionária do sistema.

Caso não seja possível tomar como base a geração de um equipamento em funcionamento normal, o cálculo será realizado da forma tradicional, ou seja, através da irradiação média do mês no local instalado.

2.1.3 Ajuda de custo com mão de obra para troca de equipamentos: **SOMENTE EQUIPAMENTOS APSYSTEMS.** Para a troca de até três microinversores o valor da ajuda de custo é de R\$ 100,00 por equipamento. Para a troca de mais de três microinversores o valor da ajuda de custo é de R\$ 80,00 por equipamento.

2.1.4 Ajuda de custo com despesas de locomoção: SOMENTE EQUIPAMENTOS APSYSTEMS. Será disponibilizado ajuda de custo no valor de R\$ 1,20/km, limitado a um percurso máximo de 300 km (total ida e volta entre a base de atendimento e o sistema fotovoltaico atendido). Serão reembolsados os valores de pedágios mediante apresentação de comprovantes. Não serão reembolsadas despesas de alimentação e hospedagem.

2.2 por atraso no diagnóstico do sistema, por falta de apoio em campo ou indisponibilidade do técnico/ instalador, indisponibilidade de acesso físico ao sistema, sistema sem Internet para atualização ou diagnósticos.

2.2.1 Ajuda de custo de energia: Não há

2.2.2 Ajuda de custo com mão de obra para troca de equipamentos: Não há

2.2.3 Ajuda de custo com despesas de locomoção: Não há.

2.3 por falta de equipamento em estoque, atraso no despacho ou demora no diagnóstico pela Ecori ou pelo fabricante.

2.3.1 Ajuda de custo de energia: SOMENTE EQUIPAMENTOS APSYSTEMS. Pago somente na conta do cliente (proprietário do sistema) ou na conta da empresa responsável pela instalação mediante comprovação de que o cliente está de acordo. Será contabilizado todo o período que o sistema deixou de produzir energia após 30 (trinta) dias úteis da abertura de chamado técnico na Ecori, desde que o sistema esteja homologado na concessionária.

O cálculo da energia que deixou de ser gerada é realizado considerando proporcionalmente a melhor geração de um equipamento do mesmo sistema e que esteja em funcionamento normal. O valor monetário é encontrado multiplicando a energia total que deixou de ser gerada pelo valor do kWh/mês da respectiva fatura da concessionária do sistema. Caso não seja possível tomar como base a geração de um equipamento em funcionamento normal, o cálculo será realizado da forma tradicional, ou seja, através da irradiação média do mês no local instalado.

2.3.2 Ajuda de custo com mão de obra para troca de equipamentos: Não há

2.3.3 Ajuda de custo com despesas de locomoção: Não há.

POLÍTICA DE TROCA EM GARANTIA - FLUXO DE TROCA

EMPRESA RESPONSÁVEL PELA INSTALAÇÃO DO SISTEMA FOTOVOLTAICO ENTRA EM CONTATO COM O DEPTO. DE SUPORTE TÉCNICO ECORI DO BRASIL



SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 1 ECORI
Realiza diagnóstico remoto e tenta resolver o problema. Em algumas situações é necessário que o credenciado envie um técnico capacitado na instalação para checar a parte elétrica do sistema. Caso o problema seja resolvido o processo é encerrado, caso contrário:

SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 1 ECORI
Realiza diagnóstico remoto e tenta resolver o problema. Em algumas situações é necessário que o credenciado envie um técnico capacitado na instalação para checar a parte elétrica do sistema. Caso o problema seja resolvido o processo é encerrado, caso contrário:

ABERTURA DE CHAMADO NA SOLAREEDGE
Deve ser realizado pela empresa responsável pela instalação do sistema, a qual preenche o Relatório de Instalação e Comissionamento fornecido pela SolarEdge.

ABERTURA DE CHAMADO NA PLATAFORMA APSYSTEMS (SALESFORCE) PARA SUPORTE TÉCNICO INTERNACIONAL NÍVEL 2
A equipe de Suporte Técnico da Ecori abre um chamado técnico junto ao fabricante e acompanha a realização de diagnósticos e possíveis atualizações remotas. Caso o problema seja resolvido o processo é encerrado. Caso seja detectado alguma falha que implique na troca do equipamento, o fabricante autoriza e sinaliza o resultado do laudo para a equipe de suporte técnico da Ecori do Brasil.

SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 2
A equipe SolarEdge do Brasil ou de Israel inicia o tratamento do "Caso". Em algumas situações é necessário que o credenciado envie um técnico capacitado na instalação para checar a parte elétrica do sistema. Caso o problema seja resolvido o processo é encerrado. Caso seja necessária a troca em garantia:

Autorização de Devolução de Mercadoria (RMA)
A SolarEdge autoriza a substituição do equipamento e confirma o RMA através de e-mail.

NECESSÁRIO TROCA DE EQUIPAMENTO?

PROCESSO DE TROCA ESTÁ VALIDADO PELO DEPTO. DE TROCAS EM GARANTIA ECORI? SEM PENDÊNCIAS ANTERIORES ETC.

CLIENTE DEVE AGUARDAR A AUTORIZAÇÃO DA ECORI PARA SEGUIR PARA O PROCESSO DE TROCA EM GARANTIA.

NECESSÁRIO AJUDA DE CUSTO COM DESPESAS OU DE ENERGIA?

CONSULTAR POLÍTICA DE RMA ECORI

CASO ENCERRADO

PROCESSO DE TROCA EM GARANTIA

SOLICITAÇÃO DE TROCA É REPASSADA PARA O DEPTO. DE TROCAS EM GARANTIA DA ECORI

O DEPTO. DE TROCAS EM GARANTIA ENTRA EM CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL PELA INSTALAÇÃO DO SISTEMA FOTOVOLTAICO COM O OBJETIVO DE:

- ORIENTAR SOBRE OS PROCEDIMENTOS FISCAIS
- COLETAR OS DADOS CADASTRAIS
- CONFIRMAR ENDEREÇO DE REMESSA
- CONFIRMAR MELHOR FORMA DE REMESSA
- CONFERIR NF DE COMPRA

O DEPTO. DE TROCAS EM GARANTIA INSERE O PEDIDO DE TROCA EM GARANTIA NO SISTEMA DA ECORI

O DEPTO. DE TROCAS EM GARANTIA REALIZA A SEPARAÇÃO E CONFERÊNCIA DO MATERIAL

O DEPTO. DE TROCAS EM GARANTIA AVALIA A CLASSIFICAÇÃO FISCAL DO CLIENTE SE:
PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

PESSOA FÍSICA ou PESSOA JURÍDICA "SEM" I.E.
ECORI EMITE A NF DE ENTRADA E DE SAÍDA ATRAVÉS DE SEU DEPTO. FISCAL

PESSOA JURÍDICA "COM" I.E.
CLIENTE EMITE NF DE ENTRADA PARA TROCA EM GARANTIA ATRAVÉS DE SEU DEPTO. FISCAL OU DA RECEITA FEDERAL

O DEPTO. DE TROCAS EM GARANTIA ENVIA O EQUIPAMENTO PARA O ENDEREÇO COMBINADO E INFORMA O CÔD. DE RASTREAMENTO PARA A EMPRESA RESPONSÁVEL PELA INSTALAÇÃO DO SISTEMA FOTOVOLTAICO

A EMPRESA RESPONSÁVEL PELA INSTALAÇÃO DO SISTEMA FOTOVOLTAICO EXECUTA A TROCA DO EQUIPAMENTO
EM ALGUNS CASOS SERÁ NECESSÁRIO UM NOVO CONTATO ENTRE O INSTALADOR E O SUPORTE TÉCNICO DA ECORI PARA ORIENTAÇÃO OU RECONFIGURAÇÃO REMOTA DE PARÂMETROS AC

A EMPRESA RESPONSÁVEL PELA INSTALAÇÃO DO SISTEMA FOTOVOLTAICO REALIZA A DEVOLUÇÃO DO EQUIPAMENTO DEFEITUOSO OBSERVANDO AS SEGUINTE REGRAS:
A ECORI É RESPONSÁVEL PELO CUSTO DO FRETE DE DEVOLUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DEFEITUOSOS NOS CASOS DE EQUIPAMENTOS COM FALHA PREMATURA OU DE EQUIPAMENTOS COM FALHAS IDENTIFICADAS EM LOTE DE FABRICAÇÃO. NOS DEMAIS CASOS, O CUSTO DO FRETE DE DEVOLUÇÃO FICA SOB RESPONSABILIDADE DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA INSTALAÇÃO DO SISTEMA FOTOVOLTAICO E PODERÁ SER ENTREGUE EM NOSSA MATRIZ OU EM UMA DAS UNIDADES ECORI NO BRASIL.

EQUIPAMENTO DEVOLVIDO?

O DEPTO. DE TROCAS EM GARANTIA ENTRA EM CONTATO COM A EMPRESA RESPONSÁVEL PELA INSTALAÇÃO DO SISTEMA FOTOVOLTAICO PARA ALERTAR SOBRE A FALTA DE DEVOLUÇÃO DO EQUIPAMENTO DEFEITUOSO

- APÓS 30 DIAS O EQUIPAMENTO SERÁ FATURADO PARA O CLIENTE
- O NÃO PAGAMENTO DA FATURA IMPLICARÁ EM INADIMPLÊNCIA
- CLIENTE INADIMPLENTE DEIXA DE RECEBER NOVAS TROCAS EM GARANTIAS

