**INSTRUÇÕES E TERMO DE SERVIÇO**

**REPARO NO EQUIPAMENTO DEFEITUOSO**

Growatt New Energy Brazil LTDA

Após a **análise do Suporte Técnico da Growatt** sobre o equipamento com defeito, o próximo passo é a **aprovação do Termo de Serviço**. Com essa aprovação, damos sequência ao processo de **coleta, reparo em laboratório e devolução do inversor**, conforme o fluxo abaixo:

Análise do Suporte Técnico

Aprovação Termo de Serviço

Coleta do inversor

Reparo em laboratório

Retorno do inversor

O **Termo de Serviço** é o documento que formaliza a prestação de assistência técnica da Growatt. Ele autoriza o reparo de equipamentos defeituosos após a análise do suporte técnico e a abertura do chamado (ticket).

Leia este documento com atenção, pois ele contém **todos os detalhes sobre o funcionamento da assistência técnica da Growatt**. O processo será iniciado apenas após a **confirmação da elegibilidade das informações apresentadas a seguir**.

# Informações do produto defeituoso

|  |  |
| --- | --- |
| N.º de Série |  |
| Modelo |  |
| N.º do ticket |  |

# Informações do cliente final

(constante na Nota Fiscal de compra do produto)

|  |  |
| --- | --- |
| Nome / Razão Social |  |
| CPF / CNPJ |  |

# Informações do solicitante

(Empresa integradora, revendedor ou técnico responsável atribuído ao ticket)

Caso o solicitante seja o próprio cliente final, favor não preencher as informações do solicitante

|  |  |
| --- | --- |
| Nome / Razão Social |  |
| CPF / CNPJ |  |

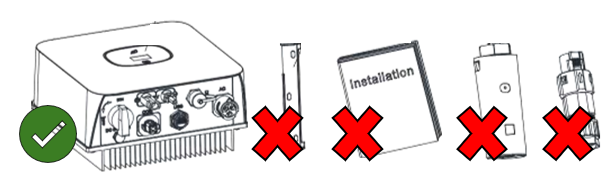
⚠ AVISO IMPORTANTE ⚠

Este **Termo de Serviço** aplica-se **exclusivamente à assistência técnica de inversores fotovoltaicos** da marca Growatt. Outros periféricos **não estão incluídos neste processo**.

Para evitar perdas, descarte e garantir o manuseio correto, **NÃO ENVIE:**

* Conector CA e outros conectores
* Suporte de parede
* Tampa CA
* Datalogger (também conhecido como “antena”)

Envie **apenas o inversor**, devidamente **embalado e identificado** com o **número de série** e o **ticket de atendimento**.

****

# Instruções obrigatórias para preenchimento, assinatura e envio da documentação

## Identificação do cliente final e assinatura

* + 1. Antes de solicitarmos a coleta do equipamento, precisamos confirmar os dados do cliente final e do solicitante, para garantir que o processo ocorra corretamente dentro das normas fiscais e logísticas.
    2. Informe se o cliente final (dono do equipamento) é Pessoa Física (PF) ou Pessoa Jurídica (PJ), indicada no campo Destinatário/Remetente na Nota Fiscal de compra do produto;
    3. No campo "Cliente Final" deve constar a assinatura da mesma pessoa ou empresa presente na Nota Fisca;
       1. Caso o cliente final seja Pessoa Jurídica (PJ), a assinatura pode ser realizada com reconhecimento em cartório ou com autenticação digital (Gov.br ou equivalente);
       2. Se for Pessoa Física (PF), somente será aceita uma assinatura vinculada ao CPF do comprador;
    4. Caso o solicitante não seja o cliente final, deverá:
       1. Assinar o termo como “Solicitante”;
       2. Encaminhar o documento para que o cliente final assine conjuntamente;
    5. Caso o solicitante seja também o cliente final, basta preencher e assinar o campo solicitante.

### Concordância com os Termos

* + 1. O campo “Li e concordo com os Termos de Serviço” deve ser obrigatoriamente assinalado no formulário;
    2. O não preenchimento correto pode acarretar atraso ou suspensão do atendimento.

### Upload do Termo e Documentos no Sistema

* + 1. Anexe esse Termo de Serviço preenchido e assinado no seu ticket de atendimento através do sistema CRM da Growatt (Movidesk ou conforme instruções da equipe técnica);
    2. Também é obrigatório anexar a Nota Fiscal de compra emitida pelo distribuidor, revendedor ou integrador.

**Atenção:** A razão social, CNPJ ou o CPF da Nota Fiscal devem coincidir com os dados fornecidos no Termo de Serviço.

### Ausência da Nota Fiscal de Compra

Na impossibilidade de apresentação da Nota Fiscal, o cliente final deverá fornecer uma Declaração de Propriedade de Bens, contendo:

* + 1. Todos os dados equivalentes aos exigidos em Nota Fiscal;
    2. Informações completas do equipamento (modelo, número de série, etc.);
    3. Assinatura com firma reconhecida em cartório, sob pena de invalidação do documento.

### Dados de Coleta e Retorno

* + 1. Caso a coleta e o retorno do equipamento ocorrerem no mesmo endereço da Nota Fiscal de compra, basta informar um contato para agendamento;
    2. Se ocorrerem em outro local do endereço, preencha os campos adicionais de endereço no formulário;
    3. Por exigências fiscais, o Estado da coleta e do retorno deve ser o mesmo a Nota Fiscal.

### Identificação do Destinatário Fiscal

* + 1. Selecione o tipo de destinatário da Nota Fiscal
       1. Pessoa Física: Aplica-se quando a Nota Fiscal estiver emitida em nome de um particular, identificado pelo Cadastro de Pessoa Física (CPF);
       2. Pessoa Jurídica: Aplica-se quando a Nota Fiscal estiver emitida em nome da empresa, identificada por CNPJ;
    2. Se for indicado Pessoa Jurídica, informar também a Inscrição Estadual e o enquadramento do CNPJ, classificado como “Contribuinte” ou “Não Contribuinte” de ICMS.

### Confirmação e Validação

* + 1. Antes de enviar os documentos, revise todas as informações e garanta que todos os campos obrigatórios foram preenchidos;
    2. Após o recebimento, o ticket será transferido ao setor de adminsitrativo da Growatt Brazil para análise, validação e prosseguimento dos próximos passos.

1. **Procedimentos e Condições para Coleta, Análise Técnica e Retorno**

## Prazo Máximo para Continuidade do Atendimento

* + 1. Caso o cliente não envie as informações solicitadas, não realize as medições técnicas ou não siga as orientações fornecidas pela equipe técnica da Growatt no prazo de até **30 (trinta) dias corridos** a contar da abertura do chamado, o atendimento será considerado inativo e o ticket será automaticamente encerrado. Para dar continuidade ao processo, será necessário abrir um novo chamado e reiniciar todas as etapas, inclusive eventuais medições técnicas adicionais, caso requisitadas.

## Procedimentos Fiscais e Operacionais para Coleta do equipamento

Após Análise Técnica e Termo de Serviço aprovados, o cliente deverá:

* + 1. **Emitir a Nota Fiscal de remessa para conserto**, de acordo com a legislação vigente, com os dados fornecidos pela Growatt:

**2.2.1.1 Finalidade da Nota Fiscal**

A Nota Fiscal de conserto deve ser emitida sempre que houver envio de equipamento para análise e/ou reparo fora das dependências do cliente. Trata-se de uma operação sem transferência de propriedade, exigindo emissão fiscal específica, conforme a legislação vigente.  
  
**2.2.1.2 CFOP – Código Fiscal de Operações e Prestações**

5.915 – Remessa para conserto (quando remetente e destinatário estão no mesmo estado)  
6.915 – Remessa para conserto (quando remetente e destinatário estão em estados diferentes)  
  
**2.2.1.3. Informações para Emissão da Nota Fiscal**

* Razão Social: GROWATT NEW ENERGY BRAZIL LTDA
* CNPJ: 48.767.083/0001-75
* Inscrição Estadual (IE): 121.562.072.117
* Endereço: Rua Jorge Velho, 105 – Campestre – Santo André/SP – CEP: 09080-570
* Natureza da Operação: Remessa para conserto
* Tipo de Operação: Saída
* Modalidade do Frete: 1 – Por conta do destinatário (FOB)

**Valor do produto:**

Informar valor simbólico, por se tratar de operação sem transferência de propriedade.

**2.2.1.4. Informações Complementares (campo obrigatório da NF-e)**

Adicionar o seguinte texto no campo de "Informações Complementares":

1. Nota fiscal emitida para fins de remessa de equipamento para conserto, sem transferência de propriedade, nos termos do Art. 453 do RICMS/SP. O equipamento será devolvido após reparo."
2. Modelo do equipamento.
3. Número de série (SN)
4. Número do ticket ou RMA  
     
   **2.2.1.5. Impostos**

ICMS/IPI/PIS/COFINS: Em geral, não há incidência de tributos, mas recomenda-se consultar o setor fiscal ou contábil responsável para aplicar corretamente os códigos fiscais conforme o regime tributário da empresa emissora.  
  
**2.2.1.6. Retorno do Equipamento**

Após a conclusão do reparo, a GROWATT emitirá uma Nota Fiscal de retorno de conserto com CFOP 5.916 ou 6.916, conforme o estado de destino.  
  
**2.2.1.7. Observações Finais**

* Em caso de contribuinte do ICMS, a emissão da nota fiscal é **obrigatória** para o transporte do equipamento.
* A ausência do documento fiscal pode resultar em retenção da carga e penalidades fiscais.
* Para empresas **não contribuintes** do ICMS (pessoa física ou MEI, por exemplo), a Nota Fiscal será emitida pela Growatt, mediante envio das informações necessárias ao time fiscal para processamento da operação.  
  + 1. É de responsabilidade do cliente garantir a correta indicação do **CFOP (Código Fiscal de Operações e Prestações)** compatível com a operação de conserto, utilização do **NCM (Nomenclatura Comum do Mercosul)** correspondente ao produto e informações fiscais do **remetente e destinatário**, incluindo CNPJ/CPF, razão social e endereço compatíveis com o fluxo aprovado.
    2. Se as Notas Fiscais forem emitidas com dados inconsistentes, CFOP, NCM (85044090) ou divergência na razão social, elas serão **recusadas**, implicando na necessidade de reemissão e impacto nos prazos de atendimento.
    3. **Informar o endereço completo para coleta**, com nome do responsável local e telefone para contato.
    4. **Garantir que o equipamento esteja desinstalado e pronto para coleta**, acondicionado de forma segura em embalagem adequada que evite avarias durante o transporte.

**Atenção**: A Growatt não se responsabiliza por custos relacionados à desinstalação, deslocamento técnico ou preparação para envio do equipamento. Esses encargos são de responsabilidade exclusiva do integrador, revendedor ou instalador original.

****

## Requisitos para Envio do Equipamento

* + 1. O equipamento deve ser enviado **sem periféricos (como antena Wi-Fi, suporte, conectores, cabos, parafusos ou manuais)**. Recomenda-se o uso da embalagem original ou equivalente, devidamente protegida, para evitar danos durante o transporte.
    2. O equipamento deverá ser identificado, **em sua caixa**, com Número do ticket de atendimento e Número de série (SN) do equipamento.
    3. A Growatt não se responsabiliza pela guarda, devolução ou ressarcimento de acessórios ou componentes enviados indevidamente.

## Recusa de Equipamentos Sem Autorização ou com Inconsistências

* + 1. Equipamentos enviados diretamente pelo cliente, sem autorização prévia, e cujo número de série não corresponda ao ticket aprovado, poderão ser recusados ou devolvidos sem análise.
    2. O frete de devolução será de responsabilidade do cliente.

## Logística de Coleta

* + 1. A coleta do equipamento será realizada por transportadora autorizada **exclusivamente nos casos dentro do prazo de garantia**.
    2. Nos casos de **reclassificação para fora de garantia**, a logística de devolução será de **responsabilidade do cliente**, incluindo eventual **recolhimento do equipamento no centro técnico**, após aprovação do orçamento de reparo.

1. **Prazos de Análise e Reparo em Laboratório**
   1. O prazo para análise e reparo em laboratório será de até 30 (trinta) dias corridos, apenas para os casos dentro das condições de garantia, contados a partir da data de recebimento do equipamento no centro técnico Growatt.
   2. Esse prazo **não inclui** o período necessário para o envio de medições e informações técnicas por parte do cliente ou integrador e o tempo de transporte logístico de coleta e retorno do equipamento.
   3. A Growatt não será responsável por perdas, danos, lucros cessantes ou quaisquer prejuízos indiretos, limitando-se sua obrigação à conclusão do serviço.

1. **Análise Técnica, Classificação e Condições de Garantia**
   1. **Recebimento e Avaliação Técnica**
      1. Após o recebimento do equipamento, será realizada uma análise técnica em bancada por profissionais qualificados, com o uso de ferramentas e procedimentos padronizados. Durante a análise, poderão ser registradas imagens ou vídeos do equipamento, visando documentar o defeito, as condições físicas e o processo de reparo.
      2. A análise técnica será concluída em até **7 (sete) dias úteis** após o recebimento do equipamento, salvo em situações excepcionais de alta demanda, eventos de força maior ou indisponibilidade momentânea de insumos e componentes.
      3. Após a análise, o equipamento será classificado como **Dentro de Garantia ou Fora de Garantia**.
      4. A classificação como **Fora de Garantia** segue critérios objetivos, como:
         1. Utilização inadequada do equipamento;
         2. Conexão em rede elétrica incompatível com as especificações da ficha técnica;
         3. Instalação em desacordo com o manual técnico ou normas aplicáveis;
         4. Violação do lacre de garantia ou abertura não autorizada do equipamento;
         5. Intervenções, alterações ou reparos realizados por técnicos ou empresas não autorizadas pela Growatt;
         6. Quebra, pancadas, quedas ou transporte indevido;
         7. Uso de componentes, cabos ou acessórios não originais ou incompatíveis;
         8. Fenômenos da natureza (descargas elétricas, inundações, incêndios, etc.);
         9. Oscilações na rede elétrica, sobretensões ou falhas de aterramento;
         10. Ambientes agressivos ou não recomendados, como locais com salinidade, poeira ou umidade excessiva;
         11. Modificações não autorizadas no firmware ou software do produto;
         12. Adulteração, remoção ou impossibilidade de leitura do número de série (SN);
         13. Desgaste natural ou deterioração de peças por uso contínuo, quando não relacionado ao defeito corrigido.
      5. Caso seja verificada qualquer divergência entre a condição informada e a constatada, a Growatt poderá reclassificar o atendimento como fora de garantia, conforme previsto neste Termo.
      6. Nessa hipótese de atendimento Fora da Garantia, o cliente deverá arcar com custos retroativos da coleta anteriormente realizada, custos de envio para devolução e despesas de análise técnica e de peças eventualmente aplicadas no reparo (com autorização prévia).
   2. **Classificação DENTRO da Garantia**
      1. Nos casos classificados como dentro do prazo de garantia, a análise técnica, o reparo do equipamento e a logística de coleta e devolução serão integralmente custeados pela Growatt;
      2. A Growatt poderá, a seu critério realizar o reparo completo do equipamento, com substituição de componentes internos e validação funcional em bancada, ou, alternativamente, substituir por um equipamento recondicionado, com placas eletrônicas novas e estética compatível com o estado original recebido, excetuados desgastes naturais decorrentes do uso regular;
      3. A decisão entre reparo ou substituição será tomada exclusivamente pela equipe técnica da Growatt, com base na viabilidade técnica do conserto, segurança do equipamento e disponibilidade de peças.
   3. **Classificação FORA da Garantia**
      1. Caso o equipamento seja reclassificado como fora da garantia após análise: Será emitido um laudo técnico detalhado, contendo a origem e natureza do defeito identificado, a condição geral do equipamento e a justificativa para a reclassificação fora da garantia, com base nas normas da fabricante;
      2. O cliente terá o prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** para contestar o laudo, mediante apresentação formal e por escrito, contendo argumentos técnicos consistentes e evidências documentais válidas;
      3. Todos os custos relacionados à logística (coleta e devolução), à análise técnica e ao reparo do equipamento serão de responsabilidade exclusiva do cliente;
      4. ****A Growatt poderá indicar transportadoras parceiras com condições facilitadas, recomendando-se sua utilização. Caso o cliente opte por utilizar transportadora própria, será necessário obter autorização prévia do centro técnico;
      5. A Growatt não se responsabiliza por extravios, avarias ou atrasos ocorridos durante o transporte contratado diretamente pelo cliente;
      6. O reparo do equipamento somente será realizado após aprovação formal do orçamento e confirmação do respectivo pagamento;
      7. Nos casos fora de garantia, após a confirmação do pagamento do orçamento aprovado, o prazo estimado para conclusão do reparo será de até 12 (doze) dias úteis, salvo exceções justificadas por falta de insumos, eventos de força maior ou alta demanda de atendimento.
      8. Caso o cliente opte por não realizar o reparo, o equipamento será devolvido mediante pagamento dos custos referentes à análise técnica e ao frete de devolução;
      9. Caso o cliente não manifeste interesse na continuidade do atendimento, não aprove o orçamento apresentado ou não responda às comunicações da Growatt pelo prazo de **90 (noventa) dias corridos** a contar da última interação registrada, o equipamento será considerado **abandonado**.
      10. Nessa hipótese de abandono, a Growatt estará legalmente autorizada a **descartar, reciclar ou reutilizar** o equipamento, com fundamento no **Art. 1.275, inciso III do Código Civil**, eximindo-se de qualquer responsabilidade posterior sobre o bem.
      11. A Growatt notificará o cliente previamente por e-mail e/ou telefone antes do descarte.
      12. O inversor reparado Fora da Garantia terá uma garantia do reparo de 90 dias. Para manter a validade da garantia sobre o equipamento classificado como fora de garantia, o cliente deverá conservar a documentação técnica fornecida, manter os registros do atendimento.
2. **Dados, Monitoramento e Configurações**
   1. A Growatt não se responsabiliza pela perda de dados, registros de monitoramento, configurações personalizadas ou parâmetros técnicos armazenados no equipamento enviado para reparo.
3. **Responsabilidades da Growatt**
   1. Executar os serviços de análise técnica e reparo com diligência, seguindo os padrões técnicos, de qualidade e segurança aplicáveis, conforme as normas vigentes.
   2. ****Manter o cliente informado em caso de reclassificação do atendimento, necessidade de orçamento, indisponibilidade de peças ou eventuais atrasos logísticos que impactem no prazo de conclusão do serviço.
   3. Armazenar o equipamento em ambiente adequado e seguro durante todo o período de análise e reparo, de forma a preservar suas condições físicas.
   4. Garantir que os equipamentos retornados ao cliente tenham sido devidamente testados em bancada e estejam em pleno funcionamento, conforme as especificações técnicas originais do fabricante.
4. **Exclusão de Responsabilidade por Danos Indiretos**
   1. A Growatt não se responsabiliza, sob nenhuma hipótese, por lucros cessantes, perda de geração de energia, paralisação do sistema, custos de reinstalação, danos emergentes, indiretos, incidentais, especiais ou consequenciais, ou por quaisquer outros prejuízos que não estejam diretamente relacionados ao reparo ou substituição do equipamento defeituoso, nos termos e limites previstos neste termo de garantia.
5. **Responsabilidades do Cliente Final e Solicitante**
   1. Preencher, assinar e encaminhar corretamente este Termo de Serviço, atendendo aos prazos e requisitos formais estipulados.
   2. Garantir que o equipamento enviado esteja identificado com o número de série correspondente ao ticket de atendimento, enviando apenas o inversor, não enviando os acessórios não solicitados, tais como conectores CA, suportes de parede, tampas CA, antenas (dataloggers) e cabos.
   3. Garantir a devida proteção do equipamento durante o transporte. A embalagem deve ser adequada e resistente, preferencialmente a original ou equivalente, de modo a evitar danos. **A Growatt se isenta de responsabilidade por avarias causadas por embalagem precária, sendo o cliente integralmente responsável por tais danos.**
   4. Reconhecer que qualquer divergência entre o número de série enviado e o registrado no atendimento resultará na recusa da análise, com devolução do equipamento às custas do cliente.
   5. O cliente se responsabilizará por todos os custos logísticos, de análise e reparo nos casos em que o equipamento seja reclassificado ou identificado como fora de garantia, conforme previsto neste termo. O pagamento do orçamento aprovado deverá ser efetuado dentro do prazo estipulado; o não pagamento resultará na devolução do equipamento sem reparo, mediante cobrança de taxa técnica e frete. O custo logístico poderá ser cobrado retroativamente e, caso o cliente não autorize o reparo, deverá providenciar a coleta do equipamento****
6. **Tratamento de Dados Pessoais**
   1. Os dados fornecidos neste termo serão utilizados exclusivamente para fins de prestação de serviço e atendimento técnico, conforme a LGPD (Lei 13.709/18).
   2. O cliente declara ciência e concordância com o uso e tratamento de seus dados para esse fim.



1. **Declaração de Concordância**
   1. Ao assinar o presente documento, assumo total responsabilidade pelas informações aqui prestadas, sob as penas da lei, nos termos do artigo 299 do Código Penal. Declaro estar ciente e de acordo com todas as responsabilidades descritas no **Termo de Serviço** constante neste documento.
   2. Na qualidade de representante legal e/ou legítimo proprietário do equipamento descrito, declaro que:

* Li e compreendi integralmente todas as cláusulas deste termo;
* Concordo com os procedimentos, prazos e condições aqui estabelecidos;
* Autorizo a realização do serviço de reparo e/ou análise técnica conforme descrito neste documento.

## Data: de de 202

**ASSINATURA DO CLIENTE FINAL ASSINATURA DO SOLICITANTE**

(Não assinar acima caso o solicitante seja o próprio cliente final)