

INFORMATIVO GERAL SOBRE OS PRODUTOS COMERCIALIZADOS PELA VERTYS ENERGY GROUP		DOC – SUPORTE - 01
Data: 06/01/2026	Aprovado: Qualidade	Revisão: 004

**1. A Vertys Energy Group concede garantia de seus produtos e acessórios contra defeitos de fabricação para os seguintes produtos:**

- a. **MÓDULOS FOTOVOLTAICOS:** Os módulos fotovoltaicos da fabricante Era Solar possuem garantia contra defeitos de fabricação por 15 (quinze) anos, os módulos fotovoltaicos das fabricantes BYD, RioSolar, Osda, Resun possuem garantia contra defeitos de fabricação por 12 (doze) anos e os módulos fotovoltaicos da fabricante Balfar possuem garantia contra defeitos de fabricação por 10 (dez) anos, os módulos fotovoltaicos da fabricante Seraphim, Helius, Ronma e DMEGC possuem garantia contra defeitos de fabricação por 15 (quinze) anos, todos a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando o módulo fotovoltaico se torna incapaz de desempenhar as funções para as quais foram designados, desde que, submetido a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;
- b. **INVERSORES ON-GRID E HÍBRIDO:** Os inversores possuem garantia contra defeitos de fabricação por 10 (dez) anos, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando o inversor se torna incapaz de desempenhar as funções para as quais foram designados, desde que, submetido a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;
- c. **INVERSORES OFF-GRID RENAC:** Os inversores possuem garantia contra defeitos de fabricação por 2 (dois) anos, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando o inversor se torna incapaz de desempenhar as funções para as quais foram designados, desde que, submetido a correta instalação,

manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;

- d. **MICROINVERSORES:** Os microinversores possuem garantia contra defeitos de fabricação por 12 (doze) anos para compras até 11/09/24 e 15 (quinze) anos para compras a partir de 12/09/24, após emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando o microinversor se torna incapaz de desempenhar as funções para as quais foram designados, desde que, submetido a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;
- e. **STRING BOX CA, DPS, DISJUNTOR E CONECTOR MC4:** String-box, dispositivo de proteção contra surtos (DPS), disjuntor e o conector MC4, possuem garantia contra defeitos de fabricação por 1 (um) ano, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando os equipamentos se tornam incapazes de desempenhar as funções para as quais foram designados, desde que, submetidos a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;
- f. **STRING BOX CC, DPS, DISJUNTOR E CONECTOR MC4:** String-box, dispositivo de proteção contra surtos (DPS), disjuntor e o conector MC4, possuem garantia contra defeitos de fabricação por 3 (três) meses, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando os equipamentos se tornam incapazes de desempenhar as funções para as quais foram designados, desde que, submetidos a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;
- g. **CONJUNTO DE FIXAÇÃO DE MÓDULO:** O conjunto de fixação de módulo possui garantia de 25 (vinte e cinco) anos com exceção de regiões litorâneas em um raio de 10km que contam com 10 (dez) anos, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando a estrutura de fixação se torna incapaz de desempenhar as funções para as quais foram designadas, desde que, submetidas a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;

- h. **CABO SOLAR:** O cabo solar possui garantia contra defeitos de fabricação por 25 (vinte e cinco) anos, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando o cabo solar se tornar incapazes de desempenhar as funções para as quais foram designados, desde que, submetidos a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante e normativas (NBR 5410 e NBR 16690);
- i. **TRANSFORMADOR:** O transformador possui garantia contra defeitos de fabricação por 1 (um) ano, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando o transformador se torna incapaz de desempenhar as funções para qual foi designado, desde que, submetido a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;
- j. **CARREGADOR VEICULAR:** O carregador veicular possui garantia contra defeitos de fabricação por 1 (um) ano, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando o carregador veicular se torna incapaz de desempenhar as funções para as quais foi designado, desde que, submetido a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;
- k. **DATALOGGER:** O datalogger possui garantia contra defeitos de fabricação por 1 (um) ano, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando o datalogger se torna incapaz de desempenhar as funções para as quais foi designado, desde que, submetido a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;
- l. **BATERIA DE LÍTIO:** A bateria de lítio possui garantia contra defeitos de fabricação por 10 (dez) anos, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é realizada quando a bateria de lítio se torna incapaz de desempenhar as funções para as quais foi designado, desde que, submetido a correta instalação, manuseio, manutenção e condições de serviços, conforme especificações do fabricante;

- m. **SCOOTERS ELÉTRICAS:** As scooters elétricas possuem garantia contra defeitos de fabricação por 90 (noventa) dias, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. A garantia é aplicada quando o produto se torna incapaz de desempenhar suas funções devido a falhas de fabricação, material ou montagem, desde que submetido à correta instalação, uso, revisões obrigatórias e manutenção conforme o Manual do Usuário. Não são cobertos danos decorrentes de mau uso, desgaste natural, negligência, instalação inadequada, alterações não autorizadas, condições climáticas extremas, maresia ou descumprimento das instruções. Para informações detalhadas, o Manual do Usuário do modelo adquirido deve ser consultado.
- n. **AR-CONDICIONADO:** O ar-condicionado possui garantia contra defeitos de fabricação por 90 (noventa) dias, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra. Quando instalado por assistência técnica autorizada e comprovado por nota de serviço, a garantia estende-se para até 36 (trinta e seis) meses nos componentes e até 120 (cento e vinte) meses no compressor. A garantia cobre falhas que impeçam o funcionamento normal do aparelho, desde que instalado e mantido conforme as especificações do fabricante. Não são cobertos danos resultantes de mau uso, instalação inadequada, violação, acidentes, intempéries, salinidade, uso de peças não originais ou falta de manutenção. Para condições completas, o Manual do Usuário do modelo adquirido deve ser consultado.



## 2. Informações sobre garantia:

- a. Utilização inadequada, esforço indevido e uso em desconformidade total ou parcial, com as características e finalidades constantes no manual do produto perde-se a garantia;
- b. A garantia será prestada, em regra na unidade da Vertys Energy Group localizada na cidade de Toledo, no estado do Paraná, ou por uma prestadora de serviços autorizada e indicada pelo suporte da Vertys Energy Group;
- c. O período de garantia dos produtos terá validade a partir da data de emissão da nota fiscal de compra;
- d. Defeitos decorrentes da instalação inadequada do produto e avarias decorrentes de modificações ou reparos no produto, realizado pelo adquirente ou terceiros, sem autorização formalizada pela Vertys Energy Group não terão garantia;
- e. Desgaste natural do produto ao decorrer do tempo de uso não caracteriza como defeito de fabricação;

## 3. Informações e responsabilidades e ônus exclusivos do adquirente:

- a. Realizar a conferência de todos os itens adquirido da Vertys Energy Group, no ato da entrega;
- b. Caso algum produto esteja danificado, realizar de forma escrita a ressalva no Conhecimento de Transporte Eletrônico (CTE) declarando a não conformidade de transporte do produto (Ressalva de Avaria);
- c. Proceder com a instalação correta e adequada do produto, de acordo com o Manual de Instalação, as Normas Técnicas Brasileiras (NBR's), Normas Regulamentadoras (NR's), Leis relacionadas ao sistema fotovoltaico e energia solar além do Código de Defesa do Consumidor, arcando com todos os custos e despesas inerentes;

- d. Responsabilizar-se pelos profissionais que realizarão a instalação do produto;
- e. Disponibilizar todos os recursos existentes e fornecer todas as informações necessárias, a fim de auxiliar o trabalho Vertys Energy Group no período de execução dos serviços de assistência técnica;
- f. A tratativa de atendimento deverá seguir os seguintes passos:
  - Informar ao Suporte da Vertys Energy Group via WhatsApp (45) 99124-7373, qual suposto problema que o produto apresenta por meio de mensagem, fotos e vídeos;
  - O setor de Suporte da Vertys Energy Group, fará uma análise do suposto problema;
  - Após avaliação e confirmação do problema, o produto será substituído por outro conforme ou realizado ajustes necessários. Caso análise evidencie problemas na instalação, será informado ao adquirente;
  - Caso análise evidenciar problema no produto causado pela instalação inadequada, motivo fortuito ou força maior, fica sob responsabilidade exclusiva do adquirente, todas as despesas inerentes a realização do conserto do produto, em caso de haver possibilidade e despesas com transporte;

#### **4. Informações finais:**

- a. A garantia concedida pela Vertys Energy Group contempla somente os equipamentos e acessórios propriamente ditos, não responsabilizando a Vertys Energy Group por danos a pessoas, a terceiros, a outros equipamentos ou instalações, a indenização por perdas e danos, a lucros cessantes ou quaisquer outros danos emergentes ou consequentes;
- b. Constatado e comprovado problema no produto, o adquirente tem até 30 (dias), para receber a troca do seu produto;
- c. Os custos de transporte perante garantia do produto danificado e do produto substituto serão custeados pela Vertys Energy Group;

- d. O produto eventualmente substituído por força da Garantia passará a pertencer, exclusivamente, a Vertys Energy Group;
- e. Em hipótese alguma a substituição do produto prorrogará os prazos de garantia;
- f. O adquirente declara ter lido e tomado conhecimento de todas as condições do presente termo, responsabilizando-se por todos os danos e prejuízos que eventualmente vier sofrer pelo não atendimento aos procedimentos aqui dispostos;
- g. O setor de Suporte da Vertys Energy Group está à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas com relação a operação, manuseio, instalação e qualidade dos produtos comercializados;
- h. A Vertys Energy Group não poderá ser responsabilizada por atos ou má prestação de serviços de terceiros ou por atos que não tenha conhecimento ou participação;
- i. A Vertys Energy Group não se responsabiliza na homologação do projeto junto a concessionária de energia.
- j. Os custos de serviços técnicos de análise de equipamentos, substituição de peças e outras despesas de garantia são de responsabilidade do Integrador ou cliente adquirente;
- k. Todos os produtos comercializados pela Vertys Energy Group possuem garantia pelo fabricante, o qual garante o produto, ao primeiro comprador, contra defeitos de fabricação, dentro dos termos estipulados em seus contratos;
- l. O cliente deve estar ciente que em casos de: alteração de estrutura, abertura de equipamentos e qualquer manutenção que não seja realizada ou autorizada pelo Suporte da Vertys Energy Group perderá a garantia do produto;

- m. A Vertys Energy Group não garante o prazo exato para a entrega dos produtos, visto que despachamos via transportadoras e essas possuem logística e prazo próprios a cumprir;
- n. A descarga não é responsabilidade da Vertys Energy Group;
- o. A conferência dos produtos é de responsabilidade do Integrador/Cliente no recebimento;
- p. O adquirente compromete-se a realizar conferência de Conhecimento de Transporte Eletrônico (CTE), realizando a conferência de todos os materiais no ato da entrega. Caso encontre alguma divergência nos produtos (Ex.: módulos ou inversor danificado, quantidade das peças que compõe o kit, entre outros) deverá realizar a ressalva no CTE com foto ou vídeo para mostrar qual item está com defeito. Enviar para o setor de Suporte da Vertys Energy Group (WhatsApp 45 99124-7373) para que a situação possa ser avaliada.

Data	Revisão	Aprovado	Histórico de alterações
24/01/2025	001	Qualidade	Padronização inicial do documento
20/02/2025	002	Qualidade	Inclusão do modulo Seraphim
20/11/2025	003	Qualidade	Inclusão das scooters e do ar-condicionado
06/01/2026	004	Qualidade	Inclusão do prazo de garantia dos módulos Helius, Ronma e DMEGC