TERMO DE GARANTIA E POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

GENYX SOLAR COMERCIO LTDA., sociedade empresária limitada inscrita no CNPJ sob o nº 14.766.017/0001-69, com sede em Contagem/MG, situada à Rua Simão Antônio, nº 149, bairro Cincão, Contagem, CEP 32.371-610, doravante denominada simplesmente "**GENYX**", assegura ao consumidor dos produtos por ela comercializados garantia contra defeitos de **fabricação** manifestados dentro dos prazos previstos neste instrumento, que serão contados da data de emissão da nota fiscal de compra em nome do integrador (ou, quando solicitado por este, em nome do consumidor).

As regras e disposições deste documento são voltadas aos integradores que venham a adquirir os produtos e aos consumidores finais, **integrando** o contrato de compra e venda. Ao comprar os produtos, o integrador e o consumidor concordam, sem restrições, com os termos, condições de uso, limitações e hipóteses de exclusão abaixo indicados.

O integrador e o consumidor tomam ciência, ao optar pela aquisição de qualquer produto comercializado pela **GENYX**, que os principais componentes dos geradores vendidos (módulos fotovoltaicos, inversor e caixa elétrica de proteção) são fabricados por fornecedores estrangeiros, que possuem, por sua vez, políticas e prazos próprios de garantia.

Este termo de garantia, portanto, foi elaborado com base nas regras e prazos próprios de garantia dos variados fornecedores envolvidos na cadeia de fabricação dos produtos, garantindo a **GENYX** que as condições de exercício do direito de garantia junto aos fornecedores estrangeiros respeitarão a legislação brasileira.

O integrador e o consumidor são cientificados, igualmente, que a **GENYX não é responsável por projetar, dimensionar, parametrizar, executar obras de engenharia civil, obter autorizações e aprovações de órgãos diversos, instalar, realizar a energização ou providenciar a interligação do sistema fotovoltaico à rede pública de transmissão e distribuição de energia elétrica, cabendo tais diligências, de forma exclusiva, ao integrador contratado pelo consumidor para a prestação dos referidos serviços**.

A **GENYX** não se responsabiliza pela adequação das peças e equipamentos vendidos, em relação a projetos de usina de geração de energia fotovoltaica elaborado pelo consumidor ou integrador, sendo meras sugestões quaisquer indicações de produtos feitas pela empresa, para aquisição pelos seus clientes, diretamente ou em sua plataforma de vendas.

A garantia prestada pela GENYX, portanto, se limita aos defeitos de fabricação dos produtos e componentes por ela comercializados, não abrangendo o reparo de vícios causados por má utilização e/ou erros de projeto, dimensionamento, montagem física, transporte, acidentes, instalações elétricas, parametrização incorreta, manutenção ou armazenagem inadequada ou qualquer outro defeito causado por ações externas.

1. Definições

1.1. Os conceitos contidos neste documento deverão ser interpretados de acordo com as seguintes definições:

a) Fabricantes: são as pessoas jurídicas responsáveis pela industrialização dos equipamentos e acessórios que compõem o sistema fotovoltaico e estão indicadas na tabela contida no item 2.1 da Cláusula 2 deste instrumento. São as efetivas responsáveis pelo reparo de vícios de fabricação manifestados dentro dos respectivos prazos de garantia de cada produto.

b) Distribuidora: é a **GENYX**, que além de coordenar a importação dos componentes e montar os geradores, irá efetuar a venda **aos integradores** dos referidos geradores.

c) Integrador: é a pessoa física ou jurídica responsável pela elaboração de projetos, parametrização e dimensionamento de sistemas fotovoltaicos, escolha dos componentes que farão parte do sistema, aquisição dos produtos junto à **GENYX**, venda final ao consumidor, transporte (quando não adquirido o frete junto à **GENYX)**, instalação, montagem, energização e comissionamento do sistema.

d) Consumidor: é a pessoa física ou jurídica que adquire, para uso próprio e como destinatário final, os produtos e serviços destinados à montagem de sistemas fotovoltaicos.

e) Prazo de garantia: é o período de tempo, **iniciado na data de emissão da nota fiscal pela GENYX em nome do integrador (ou, quando solicitado pelo integrador, da nota fiscal em nome do consumidor)**, dentro do qual cada fabricante garante ao consumidor que o produto por ele fabricado apresentará desempenho operacional dentro do projetado e definido em normas técnicas. Caso o produto apresente defeito dentro do prazo de garantia, o fabricante será responsável pelo reparo ou pela substituição. **O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado**.

g) Má utilização: é o uso do sistema fotovoltaico para quaisquer fins diversos da geração de

energia elétrica e/ou o uso em desconformidade com qualquer orientação prevista no manual de instalação e operação ou em norma técnica. Considera-se má utilização, ainda, a não realização de manutenções preventivas previstas no manual.

2. Regras gerais de exercício do direito de garantia

2.1. Os produtos comercializados pela **GENYX**, desde que instalados a partir da condição de novos por integradores previamente cadastrados e, cumulativamente, vendidos diretamente por ela e/ou pelos referidos integradores, contam com prazos de garantia que poderão ser acessados por meio do site da **GENYX**.

2.2. Os prazos de garantia previstos no site da **GENYX** são compostos pela garantia legal de 90 dias prevista no inc. II do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor e pela garantia contratual complementar, de forma que os valores indicados representam, efetivamente, o tempo total em que os produtos serão garantidos pelos fabricantes.

2.2.1. A garantia dos fabricantes é oferecida apenas ao primeiro consumidor, não sendo válida nas hipóteses de (i) desinstalação e reinstalação do sistema em local distinto do original e (ii) revenda de quaisquer componentes a terceiros.

2.3. Os prazos previstos serão contados a partir da emissão da nota fiscal de venda pela **GENYX**, seja tal nota emitida em nome do integrador ou do consumidor. Quando a nota for emitida em nome do integrador, este se obriga a fornecer ao consumidor uma cópia para arquivo.

2.4. Os termos de garantia de produtos que sejam elaborados diretamente pelos fabricantes serão aplicáveis e disponibilizados aos integradores, prevalecendo, contudo, este termo em relação àqueles, em caso de eventuais conflitos entre os documentos. Os termos de garantia elaborados pelos fabricantes das mercadorias estão acessíveis no site da **GENYX**: https://genyx.com.br/documentos-tecnicos/.

2.5. Para a formalização do pleito de garantia, o consumidor deverá necessariamente apresentar **ao integrador responsável pela instalação do sistema**, sob pena de não conhecimento do seu pedido, os seguintes documentos:

a) Nota fiscal de compra emitida pela **GENYX**;

b) Modelo e número de série do componente/produto danificado;

c) Descrição por escrito e detalhada do defeito, necessariamente acompanhada de fotografias e vídeos, a fim de se permitir uma análise técnica preliminar; e

d) Comprovação documental de realização tempestiva de todas as manutenções preventivas previstas nos manuais de operação dos produtos, consistente, no mínimo, em notas fiscais de serviços de manutenção emitidas por integrador habilitado.

2.6. Ao ser acionada pelo Integrador para que solucione o problema de defeito no equipamento, a GENYX fará uma análise prévia do caso para avaliar se o produto atende aos critérios para troca em garantia. Constatado que o equipamento atende as condições para troca em garantia, a GENYX, através do seu Suporte Técnico, irá instruir o Integrador quanto aos testes que devem ser realizados no equipamento para evidenciar o defeito. O resultado dos testes deve ser enviado à GENYX pelo Integrador, que submeterá a avaliação do fabricante para autorização da troca em garantia do equipamento.

2.7. Aprovada a troca em garantia, a GENYX enviará um novo produto para o Integrador, livre de quaisquer custos.

3. Limitações, exclusões e perda do direito de garantia

3.1. A garantia oferecida pela **GENYX** se limita, na forma da legislação, ao **reparo** de defeitos de fabricação dos produtos e, caso o conserto não seja possível – ou seja técnica ou economicamente inviável, **a critério exclusivo da GENYX**, – à substituição do(s) item(s) defeituoso(s) por outro de igual qualidade, estado de conservação e função. A critério exclusivo da **GENYX**, os produtos poderão ser reparados com a substituição de peças específicas ou integralmente substituídos.

3.2. A garantia não cobrirá, em nenhuma hipótese, consumíveis e danos ou prejuízos indiretos, como, exemplificativamente, perda de rentabilidade, lucros cessantes, danos morais, multas, problemas com equipamentos e sistemas distintos daqueles comercializados pela GENYX *etc.*

3.3. São expressamente excluídos da garantia os defeitos e problemas relacionados ou causados por:

a) Caso fortuito ou força maior, incluindo, mas não se limitando a danos por forças ou eventos da natureza (tempestades, umidade excessiva, chuvas de granizo, chuvas ácidas, poluição atmosférica, maresia, raios, incêndios, inundações *etc*.);

b) Danos causados por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, como os decorrentes de má utilização, **quebra interna de circuitos por pressões exercidas sobre os módulos**, queda, atos de vandalismo, operação ou uso impróprios, ausência de realização de manutenções preventivas, instalação dos produtos em ambientes corrosivos, danos relacionados a episódios de sobretensão, descargas, variações ou interrupções da rede elétrica, dentre outros;

c) Danos causados durante a instalação dos produtos;

d) Danos causados por sobreaquecimento por ventilação insuficiente ou inadequada do local de instalação dos produtos;

e) Tentativas de reparo por pessoas ou integradores não autorizados pela **GENYX**;

f) Danos agravados pela demora ou ausência de comunicação, à **GENYX**, de problemas identificados;

g) Descumprimento de qualquer disposição do manual de instalação e operação;

h) Danos e problemas relacionados ou causados por componentes e produtos não comercializados pela **GENYX**;

i) Danos relacionados a modificações, adaptações e/ou melhorias não autorizadas pela **GENYX** nos produtos;

j) Danos relacionados à remoção dos produtos do local originário de instalação;

k) Oxidação ou corrosão devido à falta de limpeza ou manutenção com produtos inadequados;e

l) Qualquer defeito ou problema que não estejam diretamente relacionados a um vício de fabricação.

3.4. O consumidor se obriga, como condição para manutenção do direito de garantia, a realizar **todas as manutenções preventivas** indicadas nos manuais de operação dos produtos, **apresentando à GENYX, sempre que for feita qualquer solicitação de reparo, documentos comprobatórios de realização, nas datas e/ou tempos de uso indicados nos manuais, de todas as manutenções preventivas já vencidas à época da solicitação. A não realização das manutenções preventivas e/ou a não apresentação, à GENYX, dos**

documentos comprobatórios implicará, de pleno direito, a perda do direito de garantia pelo consumidor.

4. Política de troca por avaria de transporte ou entrega de item diverso do pedido

4.1. A **GENYX** realizará a troca do produto por motivo de avaria no transporte ou entrega de item diverso do pedido desde que seja realizada a ressalva no **CTE** (Conhecimento de Transporte) do motorista no ato de recebimento do produto com a descrição dos itens avariados ou entregues de forma incorreta.

4.2. O produto deverá ser devolvido por Correios na embalagem original sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante, acompanhado do **DANFE** (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), do manual e todos os acessórios.

4.3. A **GENYX** não realizará a troca de produtos avariados no transporte ou entregue de forma diversa do pedido do integrador realizado na plataforma, que não estejam em conformidade com as instruções de envio passadas pelo SAC ou sejam devolvidos faltando os itens e acessórios que o acompanham.

4.4. A **GENYX** arcará com as despesas de frete para troca de produto por motivo de avaria de transporte ou devolução de item entregue diverso do pedido realizado na plataforma e confirmado pelo integrador no ato da compra, se o fato tiver ocorrido, comprovadamente, por culpa única e exclusiva da **GENYX**.

4.5. Não caberá reembolso das despesas de frete e seguro por devolução de item entregue diverso, se por culpa do integrador na hora da realização do pedido na plataforma.

4.6. Esta Política de Trocas e Devoluções não se aplica nas hipóteses de frete FOB, em que todo o material deverá ser conferido no ato da coleta do produto pelo cliente na **GENYX**, sendo de integral responsabilidade do cliente a conferência de todos os itens no momento da retirada.

4.7. Na hipótese de pedido de Troca e Devoluções no frete FOB, todos os custos da operação, inclusive frete e seguro, correrão por conta do integrador ou consumidor final.

5. Política de cancelamento e devolução de valores

5.1. Caso opte pelo cancelamento da compra e devolução dos valores, a restituição somente ocorrerá após a confirmação de devolução dos produtos à **GENYX**, conforme procedimento indicado no item 7 desta Política.

5.2. O integrador deverá fazer contato com o **SAC** através dos canais de atendimento, que passará todas as instruções sobre a procedimento e prazos para devolução de valores, conforme a forma de pagamento.

5.3. A **GENYX** não realiza o cancelamento de nota fiscal por motivo de dados inseridos incorretamente pelo integrador no momento de realização do pedido na plataforma.

6. <u>Arrependimento</u>

6.1. O integrador poderá devolver o produto em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do equipamento, independente do motivo;

6.2. O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, em perfeito estado de conservação junto a **DANFE (**Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica**)** com a descrição do motivo de devolução completa no verso.

6.3. É obrigatório que os produtos devidos com suas etiquetas e lacres originais intactos.

6.4. O produto deve ser enviado em uma embalagem lacrada que o proteja contra avarias durante o transporte.

6.5. O produto não pode apresentar qualquer avaria ou indício de uso, lavagem ou modificação pelo cliente.

6.6. O custo do envio de devolução será do integrador.

6.7. O produto devolvido será submetido à análise de qualidade após sua chegada ao centro de distribuição. Essa análise pode levar até 3 (três) dias úteis contados a partir da chegada do produto no estoque da **GENYX**. Após análise, você será notificado do processo de restituição do valor.

Atenção: Reservamos o direito de recusar a devolução caso o (s) item (ns) devolvido (os) não se enquadrem nos critérios acima, apresente indícios de uso ou avarias. Neste caso, nossa loja fica dispensada de aceitar a devolução e lhe devolver o produto sem avalição prévia.

7. Instruções para devolução e postagem do equipamento

7.1. Acondicione o produto em sua embalagem original ou similar.

7.2. Devolva todos os itens e acessórios que acompanham o equipamento.

7.3. O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, em perfeito estado de conservação junto a **DANFE (**Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica**)** com a descrição do motivo de devolução completa no verso.

7.4. É obrigatório que os produtos devidos com suas etiquetas e lacres originais intactos.

7.5. O produto deve ser enviado em uma embalagem lacrada que o proteja contra avarias durante o transporte.

7.6. O produto não pode apresentar qualquer avaria ou indício de uso, lavagem ou modificação pelo cliente.

7.7. Em caso de cliente pessoa física, a **GENYX** emitirá nota fiscal de devolução e fará o envio ao integrador, que deverá ser postada junto ao equipamento.

7.8. Em caso de cliente pessoa jurídica, o próprio integrador deverá emitir a nota fiscal de devolução que deverá ser postada junto ao equipamento.

7.9. Essas instruções devem ser seguidas em toda e qualquer situação de devolução do equipamento, independente do seu motivo.

8. Formas de restituição

8.1. Se você realizou o pagamento do seu pedido com cartão de crédito e solicitou a restituição do valor pago, o estorno será direto no cartão, no prazo definido pela administradora do cartão.

8.2. A restituição do valor pago será realizada tão logo o produto devolvido dê entrada no estoque da **GENYX** e passar pela análise de qualidade no prazo de até 3 (três) dias, após a confirmação do recebimento do equipamento, momento em que a sua solicitação de estorno será enviada para a administradora do seu cartão de crédito no prazo de até 3 (três)

dias úteis. O prazo para devolução do crédito no cartão é definido pela administradora do seu cartão.

8.3. A consulta dos prazos de restituição e o acompanhamento da disponibilização do crédito no cartão deve ser realizado pelo integrador junto a administradora do cartão.

8.4. Após o envio da solicitação de cancelamento da compra à administradora do cartão, a **GENYX** não possui qualquer ingerência ou responsabilidade na execução dos prazos e processo de disponibilização do crédito no cartão do titular da compra.

8.5. Se você realizou o pagamento do seu pedido por PIX ou Boleto bancário, a devolução do valor será efetuada na conta bancária do responsável pelo pagamento, no prazo de até 7 (sete) dias úteis após a solicitação do cancelamento se pedido ainda não tiver saído para entrega.

8.6. A restituição do pagamento de pedidos em trânsito ou que recebidos pelo cliente, será realizada no prazo de até 7 (sete) dias úteis, após o recebimento do produto no estoque da **GENYX** e análise da qualidade, que ocorrerá em até 3 (três) dias.

9. Carta de correção

9.1. A emissão de carta de correção para alteração de endereço de entrega, informado incorretamente por culpa do integrador, será realizado mediante o pagamento de custo adicional a ser pago pelo integrador e que irá variar conforme a transportadora responsável pela entrega.

10. Disposições finais

10.1. Este termo de garantia se aplica a todos os produtos comercializados pela **GENYX** e seus termos e condições prevalecerão, em caso de divergência, sobre quaisquer outras disposiçõescontidas nos demais documentos de venda.

10.2. As previsões e regras contidas neste instrumento são complementares às disposições do contrato de compra e venda e sintetizam todas as negociações preliminares e acertos entre as Partes, só podendo ser alteradas por meio de documento bilateral.

10.3. Ao optar por adquirir qualquer produto comercializado pela GENYX, o consumidor declara ter tomado prévio conhecimento e aderido integralmente, sem ressalvas, às condições previstas neste documento.

10.4. É expressamente vedado exercer pressões sobre os módulos, caminhar ou sentar sobre eles, uma vez que, embora o vidro externo seja resistente a impactos e pressões, os circuitos internos fotovoltaicos, responsáveis pela efetiva captação da energia solar, são componentes frágeis e não maleáveis, ou seja, não suportam flexões causados por pressões externas.

Fica eleito o foro da Comarca de Contagem/MG, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para julgar eventuais demandas relacionadas a este instrumento e suas disposições.

Belo Horizonte, 09 de setembro de 2022.