



KOMECO

POLÍTICA PÓS VENDA

ENERGIA SOLAR



Este documento tem como finalidade apresentar a Política de Pós-Vendas de Energia Solar, bem como definir os limites de responsabilidade entre as partes envolvidas (fabricante e revenda). Também são descritas as formas de suporte disponíveis, as opções de garantia, as políticas aplicáveis aos produtos e o processo de entrega de mercadorias relacionadas à linha de Energia Solar.

O Pós-Vendas Komeco é reconhecido em âmbito nacional pela agilidade, qualidade no atendimento e elevado padrão de serviço prestado aos clientes. A busca contínua por evolução, aliada a uma equipe multidisciplinar e altamente comprometida com o conhecimento, torna o Pós-Vendas um importante diferencial da marca. Dessa forma, incorporamos a política e a essência Komeco para atender, com excelência, às demandas diárias de clientes em todo o Brasil.

Observação: As informações contidas neste documento podem ser alteradas a qualquer momento, sem aviso prévio.



ÍNDICE

1. ATRIBUIÇÕES GERAIS	04
1.1 RESPONSABILIDADE DAS PARTES	04
2. TEMPO DE GARANTIA PARA MODALIDADE GERADOR COM INSTALAÇÃO	06
3. Garantia	08
3.1 PROCEDIMENTO DE VALIDAÇÃO DE GARANTIA	09
3.2 VALIDAÇÃO DA FALHA SEM NECESSIDADE DE INTERVENÇÃO TÉCNICA	10
3.3 VALIDAÇÃO DA FALHA SEM NECESSIDADE DE INTERVENÇÃO TÉCNICA	11
3.4 PROCEDIMENTO DE VALIDAÇÃO DE GARANTIA	12
3.5 GARANTIA PARA INVERSORES VENDIDOS AVULSOS	12
3.6 MODALIDADES DE ATENDIMENTO EM GARANTIA	13
3.7 ENVIO ANTECIPADO DE INVERSORES DE MÉDIO PORTE	13
3.8 ANÁLISE EM ASSISTÊNCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA DE ENERGIA SOLAR KOMEKO	14
3.9 MODALIDADE DE ATENDIMENTO FORA DA GARANTIA	14
3.10 PERDA DA GARANTIA	15
4. ENVIO E COLETA DE PRODUTOS	16
4.1 ENVIO DE PRODUTO EM GARANTIA	16
4.2 COLETA DE PRODUTO EM GARANTIA	16
4.3 LIMITES E RESPONSABILIDADE DO FABRICANTE	16
4.4 LIMITES E RESPONSABILIDADES DA REVENDA	17
4.5 RESPONSABILIDADES E EXCEÇÕES	18
4.6 SUPORTE AO CLIENTE	18
4.7 AUTORIZAÇÕES E REGULAMENTAÇÕES	18
4.8 BLOQUEIO DA REVENDA E PENALIDADES	19
5. CUIDADOS NO RECEBIMENTO DO KIT FOTOVOLTAICO	19
6. ARREPENDIMENTO DA COMPRA	20
7. COMPRA POR ENGANO	21
8. CONDIÇÕES PARA TROCA DE INVERSOR	21
9. AQUISIÇÃO DE PEÇAS E ACESSÓRIOS	21
10. GARANTIA DE PRODUTOS DE TERCEIROS	22
11. TERMO DE GARANTIA	23
11.1 Objeto	23
11.2 Prazo e Modalidade da Garantia	23
11.3 Suporte da Revenda junto ao Fabricante	23
11.4 Condições da Garantia da KOMEKO (Primeiros 12 meses)	23
11.5 Condições da Garantia do Fabricante (Após 12 meses)	24
11.6 Procedimento em Caso de Defeito	24
11.7 Exclusões da Garantia	24
11.8 Custos e Despesas	24
11.9 Limitação de Responsabilidade	25
11.10 Disposições Gerais	25

1. ATRIBUIÇÕES GERAIS

A presente garantia abrange exclusivamente defeitos de fabricação do equipamento, nos termos desta política. O suporte técnico oferecido pela Komeco tem como finalidade auxiliar na identificação e diagnóstico de eventuais problemas, não se caracterizando como serviço de manutenção gratuita do sistema fotovoltaico. Caso seja necessária a realização de atendimento técnico in loco para análise especializada, os custos referentes à visita técnica, mão de obra e demais despesas decorrentes serão de responsabilidade do cliente, salvo previsão contratual em sentido diverso.

O setor de Pós-Vendas de Energia Solar da Komeco é responsável por conduzir ações e processos voltados à garantia da satisfação do cliente após a aquisição de nossos produtos e serviços.

A adoção de processos bem definidos é essencial para elevar a eficiência operacional, assegurar a qualidade das entregas, aprimorar a comunicação e fortalecer a colaboração entre as partes envolvidas, além de proporcionar uma base consistente para a implementação de melhorias contínuas.

1.1 RESPONSABILIDADE DAS PARTES

Compete ao cliente final:

- Fornecer informações, documentos e evidências necessárias à análise de eventual solicitação de garantia;
- Disponibilizar o produto para inspeção, coleta, reparo ou substituição, quando solicitado;
- Utilizar, operar e manter o sistema de acordo com as orientações técnicas do fabricante e instaladores;
- Realizar ou contratar as manutenções preventivas necessárias à adequada conservação do sistema;
- Arcar com os custos de desinstalação, reinstalação, deslocamento, hospedagem, visita técnica e demais despesas não abrangidas pela garantia, salvo disposição expressa em contrário.

Compete ao integrador:

- Realizar a comercialização do sistema fotovoltaico e prestar as informações técnicas e comerciais ao cliente;
- Elaborar, validar e executar o projeto fotovoltaico, observadas as normas técnicas aplicáveis;
- Realizar a instalação, parametrização, comissionamento e demais serviços contratados;
- Emitir ART ou documento equivalente, quando exigido pela legislação ou regulamentação aplicável;
- Prestar o atendimento inicial ao cliente em relação aos serviços contratados;
- Auxiliar na identificação de falhas, coleta de evidências técnicas e encaminhamento de informações para análise de garantia;
- Acompanhar processos de homologação e demais exigências junto às concessionárias de energia, quando aplicável;
- Responder integralmente por falhas decorrentes de projeto, instalação, parametrização, manutenção ou armazenamento inadequados.

Compete à Komeco:

- Prestar suporte técnico aos produtos por ela fabricados ou comercializados, nos limites desta Política;
- Realizar ou coordenar a análise inicial das solicitações de garantia;
- Definir, nos casos de produtos de sua fabricação, a existência ou não de vício ou defeito coberto pela garantia;
- Promover, quando cabível, o reparo, substituição ou demais medidas previstas nesta política;
- Intermediar o processo de garantia perante fabricantes terceiros quando os produtos por ela comercializados não forem de sua fabricação.
- Solicitação da garantia ao fabricante.

A **Komeco** atuará como intermediadora do processo, não assumindo obrigações ou responsabilidades além daquelas expressamente previstas nesta Política ou na legislação aplicável.

2. TEMPO DE GARANTIA PARA MODALIDADE GERADOR COM INSTALAÇÃO

Distinção de Aplicação da Garantia Legal (CDC):

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o prazo de garantia legal de 90 (noventa) dias aplica-se sobre a compra do kit fotovoltaico quando contratado por cliente que se enquadre como destinatário final da solução (por exemplo, consumidor residencial), desde que não esteja vinculado ao desenvolvimento de atividade econômica.

Quando a contratação do kit fotovoltaico ocorrer por pessoas físicas ou jurídicas para utilização do sistema como insumo ou bem de produção em atividades comerciais, industriais ou de prestação de serviços, não se configura relação de consumo. Nessas hipóteses, o prazo de garantia legal previsto no CDC não é aplicável, sendo os prazos e condições regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre as partes e pelas disposições do Código Civil Brasileiro.

Suporte e Prazos:

Durante o prazo de garantia legal de 90 (noventa) dias, aplicável ao consumidor final, o atendimento poderá ser solicitado diretamente à Komeco, à revenda responsável pela comercialização do produto ou ao profissional credenciado responsável pela instalação.

Quando acionado, o profissional credenciado deverá prestar o suporte inicial necessário e, caso necessário, poderá encaminhar a demanda à equipe de suporte técnico da Komeco para continuidade da análise e do atendimento.

A revenda também poderá realizar o atendimento inicial ao cliente, incluindo a identificação da natureza da ocorrência e o acionamento da Komeco nos casos relacionados a vício ou defeito de fabricação do produto.

As ocorrências decorrentes da execução do serviço de instalação são de responsabilidade do profissional ou da empresa que realizou a instalação, não se responsabilizando a Komeco por falhas oriundas de instalação inadequada ou realizada em desacordo com as especificações técnicas do produto.

Custos Não Cobertos pela Garantia:

Após o término dos prazos de garantia legal e/ou contratual — estes limitados aos primeiros 12 (doze) meses contados do faturamento —, não serão cobertos, nem passíveis de reembolso, custos relacionados ao envio e recebimento de produtos, despesas de deslocamento, viagem e hospedagem de técnicos, bem como custos de reinstalação.

Diagnóstico e Reparo:

A Komeco e suas assistências técnicas autorizadas são as únicas competentes para realizar o diagnóstico e determinar a existência de vício ou defeito no produto, sendo essa conclusão definitiva. Qualquer reparo ou procedimento estará condicionado à prévia aprovação da Komeco, quando coberto pela garantia, ou ao pagamento pelo cliente, nos casos de produtos fora do período de cobertura ou quando a garantia for considerada inaplicável nos termos do manual.

3. GARANTIA

A garantia Komeco aplica-se a todos os produtos por ela fabricados, desde que utilizados em conformidade com suas especificações técnicas, conforme estabelecido no manual do produto.

Para produtos de terceiros comercializados pela Komeco, deverão ser observadas as condições específicas constantes no item Política de Garantia para Produtos de Terceiros.

Nos casos de aquisição realizada por intermédio de terceiros, será obrigatória a apresentação da nota fiscal original, na qual deverá constar o número de série do produto.

Os produtos substituídos no âmbito da garantia poderão ser novos ou remanufaturados, desde que apresentem desempenho e características técnicas equivalentes ao produto original. Todos os itens substituídos passarão a ser de propriedade da Komeco, não sendo assegurado ao cliente qualquer direito de retenção.

Na hipótese de suspeita ou constatação de vício, defeito ou funcionamento irregular do produto, a revenda e/ou o cliente deverão entrar em contato imediatamente com a Komeco por meio dos canais oficiais disponibilizados no site ou indicados neste documento.

Eventuais reparos, modificações ou substituições realizadas em decorrência de defeitos de fabricação não implicarão suspensão nem prorrogação do prazo original de garantia, que permanecerá sendo contado a partir da data de emissão da nota fiscal do gerador fotovoltaico.

Excepcionalmente, nos casos em que o atendimento em garantia ocorrer no último mês de sua vigência, o prazo será prorrogado por 90 (noventa) dias contados da data do reparo, não sendo admitida qualquer outra hipótese de extensão.

A **Komeco** não se responsabiliza por eventuais perdas indiretas ou consequenciais, incluindo, mas não se limitando a perda de lucro, perda de receita, perda de dados, lucros cessantes, aplicação de multas por concessionárias, danos internos ou quaisquer danos diretos, ainda que o produto esteja em processo de assistência técnica ou substituição.

Considerando que os equipamentos requerem manutenção periódica para seu adequado funcionamento e preservação de sua vida útil, é indispensável o cumprimento das orientações de instalação e a realização das manutenções preventivas previstas no manual de cada produto.

O manual de instruções acompanha o produto e deve ser lido atentamente antes de sua instalação e operação. Em caso de perda ou extravio, uma versão atualizada poderá ser consultada diretamente no site oficial da Komeco: <https://www.komeco.com.br>

3.1 PROCEDIMENTO DE VALIDAÇÃO DE GARANTIA

Ao identificar qualquer indício de mau funcionamento no produto, o cliente deverá, como primeiro passo, entrar em contato com o suporte técnico da Komeco por meio dos canais oficiais abaixo:

Ligações de celular

4007 1806

Ligações de fixo

0800 701 4805

E-mail

sactec@komgroup.com.br

O processo de validação da garantia para sistemas On-Grid poderá ocorrer por uma das seguintes formas:

- Validação da possível falha sem necessidade de intervenção técnica em campo;
- Validação da possível falha com o apoio de profissional qualificado.

A descrição detalhada de cada modalidade de análise encontra-se nos itens subsequentes.

3.2 VALIDAÇÃO DA FALHA SEM NECESSIDADE DE INTERVENÇÃO TÉCNICA

Ao entrar em contato com o suporte técnico da Komeco, poderá ser realizada a validação da falha de forma remota, diretamente junto ao cliente, sem necessidade de intervenção técnica em campo. Para tanto, o cliente deverá utilizar os canais indicados no item 3.1 – Procedimento de Validação de Garantia, descrevendo detalhadamente o problema identificado em seu sistema fotovoltaico.

Para viabilizar o atendimento inicial, será necessária a apresentação das seguintes informações:

- Nota fiscal de compra;
- Número do projeto;
- Número de série do equipamento a ser atendido (quando acessível ao cliente final);
- Dados de acesso ao sistema de monitoramento (quando solicitado pelo analista);
- Informações sobre o local da instalação, tais como endereço, posicionamento dos módulos, bem como fotos e vídeos que auxiliem na análise técnica.

De posse dessas informações, a equipe de suporte técnico realizará a análise da ocorrência e adotará as medidas necessárias para solução da suposta falha. Caso o problema seja identificado e resolvido remotamente, o chamado será encerrado, não sendo necessária a continuidade do atendimento.

Se for constatada a necessidade de análise mais aprofundada, o caso será encaminhado à equipe de Pós-Vendas, e o cliente será formalmente informado do número de protocolo. O prazo padrão para análise e retorno é de até **5 (cinco) dias úteis**, comprometendo-se a Komeco a enviar esforços para antecipar essa devolutiva sempre que possível.

Durante o processo de análise, a Komeco poderá solicitar que a revenda responsável pelo projeto, ou outro profissional ou empresa tecnicamente habilitado(a), realize testes e medições no equipamento, com o objetivo de subsidiar o diagnóstico.

Uma vez constatado que o vício ou defeito está coberto pela garantia, a Komeco providenciará, por meio de sua equipe de Pós-Vendas ou assistência técnica autorizada, o reparo, modificação ou substituição do produto, a seu exclusivo critério, sem custos ao cliente, ressalvadas as exceções previstas.

A responsabilidade da Komeco limita-se às providências acima descritas, não abrangendo danos a pessoas, terceiros, outros equipamentos ou instalações, nem eventuais perdas de lucro, lucros cessantes ou quaisquer danos diretos, indiretos, emergentes ou consequentes.

Demais despesas, tais como frete (exceto nas condições abaixo), embalagens, remoção ou desinstalação, transporte, reinstalação do produto, bem como ajustes e parametrizações, quando aplicáveis, serão de responsabilidade exclusiva do cliente. O custo de envio do produto à Komeco ou à assistência técnica autorizada será arcado pela Komeco apenas durante os primeiros **12 (doze) meses de garantia. Após esse período, incluindo os 9 (nove) anos subsequentes**, tais custos serão de responsabilidade do cliente.

3.3 VALIDAÇÃO DA FALHA SEM NECESSIDADE DE INTERVENÇÃO TÉCNICA

Caso as informações básicas fornecidas pelo cliente não sejam suficientes para determinar a caracterização da garantia do produto, caberá ao cliente buscar um credenciado técnico Komeco, com conhecimento e habilitação técnica, para realizar os testes necessários e repassar à nossa equipe informações de natureza técnica.

Essas informações são essenciais para a correta identificação da falha do produto, bem como para a definição das ações e medidas cabíveis à sua mitigação.

Caso a falha seja constatada após o término do prazo legal de garantia do serviço de instalação e da garantia anteriormente mencionada, o cliente poderá contratar um profissional instalador para a realização de visita técnica. Quaisquer custos decorrentes dessa análise e caracterização da falha, eventualmente acordados entre o cliente e o profissional contratado, serão de responsabilidade exclusiva do cliente, não cabendo à Komeco qualquer ônus ou responsabilidade.

3.4 PROCEDIMENTO DE VALIDAÇÃO DE GARANTIA

Constatado o vício ou defeito de fabricação, o consumidor deverá acionar a revenda responsável pela instalação do(s) produto(s), a fim de que esta entre em contato diretamente com a Komeco, por meio de nosso suporte técnico, preferencialmente a partir do local da instalação e com o(s) produto(s) devidamente instalado(s), utilizando os seguintes canais:

Ligações de celular

4007 1806

Ligações de fixo

0800 701 4805

E-mail

sactec@komgroup.com.br

3.5 GARANTIA PARA INVERSORES VENDIDOS AVULSOS

Nos casos em que o inversor seja adquirido de forma avulsa e instalado em conjunto com módulos fotovoltaicos de fabricantes terceiros (não fornecidos pela Komeco), a garantia do inversor permanecerá válida, desde que integralmente observadas as seguintes condições:

- Documentação técnica do módulo: o cliente deverá apresentar o datasheet oficial do módulo fotovoltaico utilizado, contendo todas as especificações técnicas pertinentes ao produto.
- Compatibilidade técnica: as especificações dos módulos fotovoltaicos (tais como tensão, corrente, potência e faixa de operação) deverão estar plenamente compatíveis com os limites operacionais estabelecidos no manual técnico do inversor fornecido pela Komeco.
- Validação suplementar (quando aplicável): a Komeco reserva-se o direito de solicitar informações adicionais e/ou realizar auditorias técnicas na instalação, com o objetivo de verificar o pleno atendimento às condições ora estabelecidas. O descumprimento de qualquer dessas condições poderá acarretar a perda da cobertura da garantia contratual do equipamento.
- Limitação de responsabilidade quanto à geração: a Komeco é responsável exclusivamente pelo fornecimento do inversor, não assumindo qualquer responsabilidade pela eficiência, desempenho ou capacidade de geração do sistema fotovoltaico, uma vez que tais fatores dependem diretamente das características, qualidade e correta instalação dos módulos fotovoltaicos de terceiros.

3.6 MODALIDADES DE ATENDIMENTO EM GARANTIA

Para fins de atendimento em garantia, a Komeco poderá, a seu exclusivo critério, adotar um dos seguintes procedimentos:

- Envio antecipado de inversores de médio porte;
- Encaminhamento para análise em assistência técnica especializada em Energia Solar Komeco¹.

¹ Nos casos em que não houver centro de reparo na região do cliente, o produto deverá ser encaminhado à fábrica da Komeco, localizada em Santa Catarina.

3.7 ENVIO ANTECIPADO DE INVERSORES DE MÉDIO PORTE

Aplicabilidade: o procedimento de envio antecipado constitui mera liberalidade da Komeco, adotado a seu exclusivo critério, aplicável apenas às solicitações de garantia que envolvam inversores com potência igual ou superior a 20 kW, não se estendendo a equipamentos de potência inferior.

Descrição do processo: caso a Komeco opte pela adoção desta modalidade, será realizado o envio de um inversor novo ou remanufaturado ao cliente antes do recebimento do produto que apresentou vício ou defeito, o qual permanecerá temporariamente sob a posse do cliente. Para tanto, será necessária a assinatura de termo de responsabilidade pelo cliente e pela revenda.

Responsabilidade pela instalação: a instalação do inversor (novo ou remanufaturado) fornecido em garantia será de inteira e exclusiva responsabilidade do cliente, devendo ser realizada por profissional técnico qualificado por ele contratado, com estrita observância das orientações constantes no manual do produto.

Logística reversa do produto com defeito: após a confirmação do recebimento do inversor pelo cliente, a Komeco dará início ao procedimento de coleta do equipamento que apresentou vício ou defeito.

Responsabilidade do cliente na devolução: caberá ao cliente a responsabilidade integral pelo adequado armazenamento, manuseio, embalagem e disponibilização do inversor danificado para envio ou coleta.

3.8 ANÁLISE EM ASSISTÊNCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA DE ENERGIA SOLAR KOMECO

O procedimento de análise consiste no encaminhamento do produto que apresentou vício ou defeito a uma assistência técnica credenciada da Komeco. Após a caracterização da falha pelo analista responsável, o cliente será devidamente orientado quanto ao processo de envio do equipamento.

O produto deverá ser encaminhado à assistência técnica autorizada mais próxima da região do cliente. Na inexistência de assistência técnica, o equipamento será direcionado à fábrica da Komeco, localizada no Estado de Santa Catarina (SC). Caberá ao cliente a responsabilidade pela desinstalação e pelo envio do produto ao local indicado, conforme demais disposições previstas nesta política.

O laboratório da Komeco conta com equipe técnica especializada para a avaliação e reparo de equipamentos dentro do período de garantia. A análise compreende a investigação detalhada da origem da falha, com o objetivo de identificar se o defeito está ou não coberto pelas condições de garantia.

Caso seja constatada a necessidade de reparo fora do período de garantia, o cliente deverá consultar o SAC da Komeco para obter informações sobre as alternativas de atendimento disponíveis.

Ligações de celular

4007 1806

Ligações de fixo

0800 701 4805

E-mail

sactec@komgroup.com.br

3.9 MODALIDADE DE ATENDIMENTO FORA DA GARANTIA

Quando o produto estiver fora da garantia (legal ou contratual) ou tiver a garantia invalidada, poderão ser adotadas as seguintes soluções:

Se o problema não for coberto pela garantia — por exemplo, em casos de mau uso, falta de manutenção ou causas externas — a Komeco oferece:

- Reparo em fábrica, quando possível;
- Substituição por um produto similar, caso o reparo não seja viável.

A Komeco pode auxiliar no envio do produto por meio de transportadoras parceiras que atendem a região do cliente. No entanto, não se responsabiliza por custos de frete, atrasos, extravios ou eventuais prejuízos relacionados ao transporte.

3.10 PERDA DA GARANTIA

A garantia do produto será automaticamente cancelada nas seguintes situações:

1. Quando o defeito não for de fabricação, mas resultar de uso inadequado pelo cliente ou por terceiros;
2. Danos causados por fatores externos, como acidentes, quedas, incêndios, raios, enchentes, umidade, variações ou problemas na rede elétrica, entre outros;
3. Instalação, uso ou operação em desacordo com as orientações do Manual do Usuário, ou desgaste natural das peças;
4. Falta de ventilação adequada, causando superaquecimento do produto;
5. Instalação em ambiente inadequado, corrosivo ou prejudicial ao funcionamento do equipamento;
6. Danos ocorridos durante o transporte;
7. Tentativa de conserto por pessoas ou serviços não autorizados;
8. Número de série adulterado, rasurado ou inexistente;
9. Uso incorreto, inadequado ou incompatível com a finalidade do produto;
10. Erros no projeto, instalação ou manutenção do sistema fotovoltaico, incluindo dimensionamento, montagem, parametrização ou armazenamento inadequados;
11. Falta de aprovação do sistema fotovoltaico pela concessionária de energia;
12. Não cumprimento das orientações de segurança e cuidados descritas no manual.

Caso a análise técnica constate que o problema foi causado por mau uso, instalação incorreta ou fatores não cobertos pela garantia, a Komeco poderá recusar o reparo ou a troca do produto.

Nessa situação, o cliente poderá optar por:

- Solicitar orçamento para reparo fora da garantia; ou
- Receber o produto de volta sem reparo.

4. ENVIO E COLETA DE PRODUTOS

4.1 ENVIO DE PRODUTO EM GARANTIA

O produto novo, remanufaturado ou componente será enviado para o mesmo endereço indicado na Nota Fiscal do produto original.

4.2 COLETA DE PRODUTO EM GARANTIA

Este item trata apenas da coleta de produtos substituídos em garantia.

Após a confirmação de entrega do produto substituto, a Komeco iniciará a coleta do item danificado.

Para pessoa física (CPF) ou empresa sem inscrição estadual:

- A nota fiscal de coleta será emitida pela Komeco;
- O cliente deverá seguir as instruções de envio dentro dos prazos informados;
- O não cumprimento dos prazos ou a impossibilidade de coleta poderá resultar na cobrança do valor do produto enviado.

Para empresa com inscrição estadual:

- A coleta poderá ser realizada no local acordado entre as partes;
- A emissão da nota fiscal de retorno é de responsabilidade do cliente;
- Após solicitação da Komeco, a nota fiscal deve ser emitida em até 30 dias;
- O não cumprimento do prazo poderá resultar na cobrança do valor do produto enviado, salvo em casos de responsabilidade da Komeco.

As peças ou produtos defeituosos permanecem como propriedade da Komeco e devem ser mantidos pelo cliente até a realização da coleta.

4.3 LIMITES E RESPONSABILIDADE DO FABRICANTE

A garantia da Komeco é válida apenas para produtos fabricados pela própria empresa. Para produtos de outras marcas comercializados pela Komeco, consulte as condições específicas **no item 10**.

A Komeco não se responsabiliza por perdas, despesas ou danos, diretos ou indiretos, decorrentes de serviços de instalação, manutenção ou suporte realizados por terceiros, independentemente de estarem ou não no período de garantia. Também não se responsabiliza por danos causados a outros equipamentos que não sejam de sua fabricação.

Após o fim da vida útil, o produto deve ser descartado corretamente em locais autorizados para o recebimento de resíduos eletrônicos, garantindo a destinação ambiental adequada.

A Komeco se reserva o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio, alterar as características técnicas, estéticas ou funcionais de seus produtos.

A empresa não se responsabiliza por condições oferecidas por terceiros em propostas comerciais, como formas de pagamento, estimativas de geração de energia, economia ou desempenho do sistema.

Também não há garantia de que a geração de energia estimada será igual à geração real, pois o desempenho do sistema pode variar devido a fatores como sombreamento, inclinação e orientação dos painéis, sujeira, condições climáticas e qualidade da rede elétrica da concessionária.

4.4 LIMITES E RESPONSABILIDADES DA REVENDA

A revenda é a única responsável pelo atendimento direto ao cliente em relação aos serviços contratados.

Isso inclui:

- Negociação, cobrança e recebimento de valores;
- Agendamento de entregas e execução dos serviços;
- Instalação e desinstalação dos produtos;
- Serviços de assistência técnica, manutenção e suporte;
- Atendimento de garantia junto ao cliente;
- Emissão de ART (Anotação de Responsabilidade Técnica), quando aplicável;
- Acompanhamento de autorizações e exigências legais relacionadas ao sistema fotovoltaico.

Todas essas atividades devem ser realizadas diretamente pela revenda junto ao cliente.

4.5 RESPONSABILIDADES E EXCEÇÕES

A Komeco não se responsabiliza por erros relacionados ao projeto, instalação ou manutenção do sistema fotovoltaico realizados por terceiros.

Isso inclui falhas como:

- Dimensionamento incorreto;
- Montagem ou instalação inadequada;
- Problemas na instalação elétrica;
- Parametrização incorreta;
- Manutenção ou armazenamento inadequados.

Também não é responsabilidade da Komeco:

- A não aprovação do sistema pela concessionária de energia;
- Sistemas que não estejam em conformidade com as normas técnicas e de segurança.

Nesses casos, a Komeco não responde por perdas, despesas ou danos diretos ou indiretos.

4.6 SUPORTE AO CLIENTE

Se o produto foi adquirido por meio de uma revenda autorizada, o cliente poderá entrar em contato primeiro com a revenda para:

- Suporte técnico;
- Dúvidas sobre instalação;
- Solicitação de serviços.

A Komeco prestará atendimento direto ao cliente apenas nos seguintes casos:

- Quando houver defeito de fabricação comprovado; ou
- Quando a revenda não oferecer o suporte necessário dentro de prazo razoável.

4.7 AUTORIZAÇÕES E REGULAMENTAÇÕES

A revenda é responsável por acompanhar o processo de homologação junto à concessionária de energia, quando aplicável.

- Para sistemas **On-Grid (conectados à rede)**: é necessário obter aprovação da concessionária;
- Para sistemas **Off-Grid**: não há necessidade de homologação, mas é obrigatório seguir as normas técnicas e de segurança.

O prazo de análise e aprovação depende exclusivamente da concessionária de energia. Por isso, a Komeco e a revenda não se responsabilizam por atrasos ou pela não aprovação do projeto.

4.8 BLOQUEIO DA REVENDA E PENALIDADES

O não cumprimento, por parte da revenda, das obrigações previstas nos itens deste manual, poderá resultar, a critério da Komeco, na suspensão temporária ou definitiva do acesso da revenda à plataforma solar, além da aplicação de outras medidas cabíveis.

Caso seja comprovado, por meio de análise técnica, que falhas ou defeitos foram causados por responsabilidade da revenda — como erros de instalação, execução fora das especificações, falta de manutenção ou uso de materiais inadequados — a Komeco poderá adotar medidas para reduzir os prejuízos causados.

Entre essas medidas, poderá haver a retenção parcial ou total de valores devidos à revenda, como pagamentos por serviços, repasses comerciais ou bonificações.

Essa retenção será proporcional aos prejuízos comprovados e poderá ser aplicada juntamente com outras medidas previstas em contrato ou na legislação vigente.

5. CUIDADOS NO RECEBIMENTO DO KIT FOTOVOLTAICO

No momento da entrega, é importante que uma pessoa responsável esteja presente para receber o material e conferir todos os itens com atenção.

Verifique se há:

- Falta de volumes ou produtos;
- Avarias nas embalagens (amassadas, rasgadas ou perfuradas);
- Danos visíveis nos equipamentos (ex.: módulos trincados);
- Divergências em relação ao pedido.

Caso identifique qualquer problema, registre a ocorrência no canhoto da nota fiscal e no comprovante de entrega da transportadora. Também é importante tirar fotos e entrar em contato imediatamente com a Komeco pelos canais de suporte.

Atenção: se não houver registro de ressalvas no momento da entrega, não será possível solicitar reposição de itens faltantes ou avariados.

Recusa de recebimento:

A recusa sem justificativa não cancela a compra. O cliente deverá reagendar a entrega ou providenciar a retirada do material em até 5 dias úteis. Poderão ser cobrados custos adicionais, como frete, logística e armazenagem.

Caso o produto permaneça armazenado por falta de retirada, poderá ser cobrada uma taxa de armazenagem, conforme condições informadas na proposta comercial.

Se não houver regularização dentro do prazo, poderão ser adotadas medidas de cobrança previstas em contrato e na legislação.

O armazenamento inadequado do material antes da instalação pode causar danos não cobertos pela garantia, sendo caracterizado como mau uso.

6.ARREPENDIMENTO DA COMPRA

Durante o processo de aquisição do sistema de energia solar, o cliente recebe todas as informações necessárias para uma decisão consciente, incluindo visita técnica e elaboração de projeto personalizado.

A venda é realizada de forma presencial assistida, por meio de uma revenda técnica, que avalia o local de instalação e apresenta uma solução específica para o cliente. O pagamento pode ser realizado por meio de plataforma online, porém isso não caracteriza a venda como realizada à distância.

Dessa forma, a compra não se enquadra nas regras de arrependimento previstas para vendas online, e não se aplica o direito de desistência no prazo de 7 dias.

O cliente declara estar ciente de que o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor não se aplica à contratação de sistemas de energia solar.

Isso ocorre porque esses contratos envolvem produtos e serviços personalizados, desenvolvidos a partir de visita técnica e projeto específico aprovado pelo cliente, com início de execução após essa validação.

Dessa forma, não serão aceitos pedidos de cancelamento ou devolução com base no prazo de 7 (sete) dias previsto no CDC.

7. COMPRA POR ENGANO

A Komeco não realiza trocas de produtos em razão de compra indevida. Contudo, poderá avaliar, de forma excepcional, solicitações relacionadas à troca de inversores.

Para que a solicitação seja analisada, é necessário que:

- O produto esteja em sua embalagem original, sem violação e devidamente lacrado;
- A solicitação seja feita em até 5 dias úteis após o recebimento.

Pedidos fora dessas condições não serão aceitos.

A troca de inversor por motivo de compra equivocada será permitida apenas uma única vez por cliente e dependerá da disponibilidade do modelo solicitado. Caso o modelo desejado não esteja disponível, poderá ser oferecida uma alternativa equivalente. Se não houver concordância por parte do cliente, o processo será encerrado sem a realização da troca.

8. CONDIÇÕES PARA TROCA DE INVERSOR

Caso a Komeco concorde em prestar suporte à troca do inversor, será apresentado previamente um orçamento com os custos envolvidos.

O cliente será responsável por:

- Eventual diferença de valor entre os produtos;
- Custos adicionais, como tributos aplicáveis à nova operação;
- Despesas de frete para envio e devolução do equipamento.

A substituição do produto somente será realizada após:

- Aprovação formal do orçamento pelo cliente;
- Pagamento antecipado dos valores informados.

9. AQUISIÇÃO DE PEÇAS E ACESSÓRIOS

Caso o cliente ou a revenda tenha interesse em adquirir peças ou acessórios para inversores fotovoltaicos, deverá entrar em contato com a Komeco pelo e-mail: sactec@komgroup.com.br

Para a elaboração do orçamento, será necessário enviar as seguintes informações:

- Foto da etiqueta do inversor;
- Foto da peça ou componente desejado;
- Nota fiscal de compra ou número do projeto;
- CNPJ da revenda.

O envio correto dessas informações é essencial para garantir a identificação do produto e a agilidade no atendimento.

10. GARANTIA DE PRODUTOS DE TERCEIROS

A Komeco também comercializa produtos fabricados por outras marcas. Nesses casos, as condições de garantia podem variar conforme o tipo de produto e o fabricante:

Módulos fotovoltaicos:

- Nos primeiros 12 meses, a garantia é de responsabilidade da Komeco. Após esse período, a Komeco auxilia no processo de análise e encaminhamento da solicitação, porém a decisão sobre a garantia é do fabricante.

Dispositivo de desligamento rápido (RSD):

- O prazo de garantia e a documentação técnica (manual e datasheet) variam conforme o fabricante. A Komeco atua apenas como distribuidora, sendo o fabricante o responsável pelo suporte e garantia.

Inversores de outras marcas:

- As condições de garantia e documentos técnicos dependem de cada fabricante. Nesses casos, a Komeco atua como distribuidora, e a responsabilidade pela garantia e suporte técnico é do fabricante.

Estruturas de fixação e acessórios:

- O prazo de garantia e as especificações técnicas variam de acordo com o fabricante. Em alguns casos, a Komeco atua somente como distribuidora, cabendo ao fabricante a responsabilidade pela garantia.

Para mais informações sobre produtos de terceiros, consulte a documentação técnica disponível na Central de Downloads da Komeco, acessível por meio do QR Code indicado neste material.



GARANTIA APROVADA PELO FABRICANTE

Quando a garantia for aprovada pelo fabricante do produto, a Komeco realizará o envio do item ao cliente.

As despesas relacionadas à instalação e/ou desinstalação do produto somente serão suportados pelo fabricante, quando houver previsão expressa em sua política de garantia.

GARANTIA NÃO APROVADA PELO FABRICANTE

A análise e o diagnóstico sobre a causa do defeito são de responsabilidade exclusiva do fabricante do produto, sendo sua decisão final quanto à cobertura em garantia.

Nesses casos, a Komeco não interfere na decisão do fabricante e não assume responsabilidades ou custos, uma vez que atua apenas como distribuidora.

11. TERMO DE GARANTIA

11.1 Objeto

O presente Termo de Garantia estabelece as condições aplicáveis aos produtos comercializados pela KOMECO, os quais são fabricados por terceiros, doravante denominados “Fabricantes”.

11.2 Prazo e Modalidade da Garantia

A garantia dos produtos observará as seguintes condições:

- Primeiros 12 (doze) meses: a garantia será prestada diretamente pela revenda KOMECO, que ficará responsável pelo atendimento, análise e eventual solução de vícios ou defeitos de fabricação;
- Após 12 (doze) meses: a garantia será integralmente assumida pelo fabricante do produto, nos termos e condições por ele estabelecidos.

11.3 Suporte da Revenda junto ao Fabricante

Independentemente do período de garantia, a Komeco prestará suporte ao cliente no relacionamento com o fabricante, podendo, a seu critério:

- Auxiliar na abertura de chamados técnicos;
- Orientar quanto aos procedimentos exigidos pelo fabricante;
- Intermediar a comunicação técnica e administrativa;
- Apoiar o acompanhamento do atendimento junto à assistência técnica autorizada.

O referido suporte possui caráter de facilitação e não implica assunção, pela Komeco, das obrigações de garantia atribuídas ao fabricante após o prazo inicial de 12 (doze) meses.

11.4 Condições da Garantia da KOMECO (Primeiros 12 meses)

Durante o período inicial de 12 (doze) meses, quando a garantia for aprovada, a Komeco se compromete a:

- Receber e analisar solicitações de garantia;
- Promover o reparo, substituição ou outra solução adequada, conforme o caso e disponibilidade;
- Intermediar, quando necessário, o atendimento junto ao fabricante.

11.5 Condições da Garantia do Fabricante (Após 12 meses)

Após o período de garantia da Komeco, a empresa, que atua como intermediadora, auxiliará o processo de análise e encaminhamento da solicitação ao fabricante, que definirá:

- Os prazos, procedimentos e condições;
- A obrigatoriedade de apresentação da nota fiscal e demais documentos exigidos;
- O cumprimento das orientações técnicas constantes no manual do produto.

11.6 Procedimento em Caso de Defeito

Na hipótese de vício ou defeito de fabricação:

- Durante os primeiros 12 (doze) meses, o cliente deverá entrar em contato com a Komeco;
- Após esse período, o atendimento deverá ser solicitado diretamente ao fabricante ou assistência técnica autorizada;
- A Komeco fornecerá orientação ao cliente mesmo após o término de sua responsabilidade direta.

11.7 Exclusões da Garantia

A garantia não cobre:

- Danos decorrentes de instalação inadequada ou em desacordo com o manual;
- Mau uso, negligência ou uso em desacordo com a finalidade do produto;
- Intervenções por técnicos não autorizados;
- Danos causados por fatores externos (quedas, surtos elétricos, intempéries, etc.);
- Desgaste natural pelo uso.

11.8 Custos e Despesas

Custos relacionados ao transporte, envio, retirada, coleta, visita técnica, reinstalação ou demais despesas operacionais serão de responsabilidade do cliente quando não caracterizado defeito de fabricação, quando a solicitação não estiver coberta pela garantia aplicável ou quando o produto estiver fora do período de garantia de responsabilidade da revenda.

Caracterizado defeito de fabricação e reconhecida a cobertura pela garantia, a Komeco suportará os custos relacionados ao atendimento em garantia que estiverem sob sua responsabilidade, observadas as condições e limitações previstas.

11.9 Limitação de Responsabilidade

A responsabilidade da Komeco limita-se ao período e condições estabelecidos neste Termo. Após o prazo de 12 (doze) meses, a Komeco poderá auxiliar e intermediar o processo de análise e encaminhamento da solicitação de garantia perante o fabricante, quando solicitado. Nessa hipótese, a Komeco atuará exclusivamente na condição de intermediadora, cabendo ao fabricante a análise técnica da ocorrência, a definição quanto à aprovação ou reprovação da garantia, bem como a adoção das medidas cabíveis nos termos de sua política de garantia vigente.

A Komeco não se responsabiliza por danos indiretos, lucros cessantes ou prejuízos decorrentes do uso ou da indisponibilidade do produto.

11.10 Disposições Gerais

Este Termo complementa as garantias legais previstas na legislação vigente, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, bem como as garantias contratuais oferecidas pelos fabricantes.