HYXiPOWER

Condições e Termo de Garantia dos Produtos (Mercado Brasileiro)

Os produtos HYXiPOWER são fabricados pela Zhejiang Hyxi Technology Co., Ltd. A empresa (doravante denominada HYXiPOWER) fornece a seguinte garantia ao comprador (o Cliente) dos produtos HYXiPOWER (os Produtos). Para fins desta garantia, considera-se que o Cliente é o proprietário dos Produtos instalados a partir da primeira venda.

1 Produtos Aplicáveis e Período de Garantia

As condições de garantia e serviço descritas neste documento aplicam-se aos seguintes produtos. O período de garantia começa a contar a partir da primeira ocorrência entre as três datas abaixo:

(1) A data de compra;

(2) A data em que o produto foi registrado a primeira vez;

(3) Seis (6) meses após a data de envio.

A data de envio dos Produtos será determinada de acordo com os números de série dos produtos enviados ou pelos registros internos da HYXiPOWER.

Se a última data válida de garantia coincidir com um feriado público oficial no país da entidade contratante da HYXiPOWER, o primeiro dia útil subsequente será considerado o último dia de garantia.

O período de garantia expirará conforme indicado na tabela que descreve a duração da garantia.

O período de garantia mencionado abaixo aplica-se apenas ao dispositivo, excluindo quaisquer peças, acessórios ou mão-de-obra relacionada.

Aviso: Para novos produtos que não estejam incluídos na lista abaixo, consulte os documentos mais recentes emitidos pela HYXiPOWER.

A HYXiPOWER garante, nos termos e condições estabelecidos a seguir, que:

No.	Categoria	Modelo	Período de Garantia
1	Inversor Híbrido (Monofásico)	HYX-H3K-HS, HYX-H3K6-HS, HYX-H4K-HS, HYX-H4K6-HS, HYX-H5K-HS, HYX-H6K-HS, HYX-H8K-HS	10 anos
2	Inversor Híbrido (Trifásico)	HYX-H5K-HT, HYX-H6K-HT, HYX-H8K-HT, HYX-H10K-HT, HYX-H12K-HT, HYX-H15K-HT, HYX-H20K-HT, HYX-H25K-HT	
3	Inversor String (Monofásico)	HYX-S3K-S, HYX-S3K6-S, HYX-S4K-S, HYX-S4K6-S, HYX-S5K-S, HYX-S6K-S, HYX-S7K-S, HYX-S7K5-S, HYX-S8K-S, HYX-S9K-S, HYX-S10K-S, HYX-S12K-S	10 anos
		HYX-S2K-S2, HYX-S2K5-S2, HYX-S3K-S2, HYX-S3K6-S2 HYX-S5K-S2, HYX-S6K-S2, HYX-S7K3-S2, HYX-S7K5-S2, HYX-S8K-S2, HYX-S10K-S2, HYX-S10K5-S2	
4	Inversor String (Trifásico)	HYX-S8K-T, HYX-S10K-T, HYX-S12K-T, HYX-S15K-T, HYX-S17K-T, HYX-S20K-T, HYX-S25K-T, HYX-S30K-T, HYX-S33K-T, HYX-S36K-T, HYX-S40K-T, HYX-S50K-T, HYX-S100K-T, HYX-S110K-T, HYX-S120K-T	10 anos
		HYX-S75K-LT	
		HYX-S250K-HT, HYX-S305K-HT, HYX-S320K-HT, HYX-S333K-HT, HYX-S350K-HT	5 anos
5	Microinversor WiFi	HYX-M300-SW, HYX-400-SW, HYX-M500-SW, HYX-M600-SW, HYX-M700-SW, HYX-M800-SW, HYX-M900-SW, HYX-M1000-SW, HYX-M1600-SW, HYX-M1800-SW, HYX-M2000-SW, HYX-M2500-SW	15 anos
6	Microinversor Sub1G	HYX-M300-S, HYX-400-S, HYX-M500-S, HYX-M600-S, HYX-M700-S, HYX-M800-S, HYX-M900-S, HYX-M1000-S, HYX-M1600-S, HYX-M1800-S, HYX-M2000-S	
7	Baterias de Alta Voltagem	System: HYX-E50-H, HYX-E100-H, HYX-E150-H, HYX-E200-H System: HYX-E50-H2, HYX-E100-H2, HYX-E150-H2, HYX-E200-H2, HYX-E250-H2, HYX-E300-H2, HYX-E400-H2, HYX-E500-H2	10 anos ou 6000 Ciclos@70% EOL
		BDU:HYX-EBDU-H, HYX-EBDUP-H2, HYX-EBDU-H2	
		Battery Pack 5kWh:HYX-E50B-H, HYX-E50B-H2	
		HYX-E100-H3, HYX-E50-H3	5 anos ou 6000 Ciclos@70% EOL
8	All-in-one	HYX-H6K-HTA, HYX-H9K-HTA, HYX-H12K-HTA, HYX-H15K-HTA, HYX-H6K-HTAC, HYX-H9K-HTAC, HYX-H12K-HTAC, HYX-H15K-HTAC	10 anos
9	DMU	HYX-DMU-W, HYX-DMU-4G	5 anos
10	DCS	HYX-DCS-WL, HYX-DCS-4G	2 anos
11	Smart Meter	DDSU666, DTSU666	2 anos
12	C&I ESS	HYX-EF215P2, HYX-EF215P2-S, HYX-EF215P2-M, HYX-EF215P2-MS, HYX-EL261P2-EU	5 anos ou 6000 Ciclos@70% EOL
13	Container ESS	HYX-EL5000P2-DC	3 anos ou 6000 Ciclos @70% EOL

Avisos:

A. A data de expiração da garantia da bateria será definida pela primeira das seguintes condições que ocorrer: quando o conjunto de baterias atingir o período de garantia, quando o cicle de vida de descarga for concluído ou quando a capacidade remanescente no fim de vida (EOL) atender os requisitos das especificações. A unidade de distribuição de energia da bateria (BDU) está relacionada apenas ao período de garantia e não tem relação com o desempenho da bateria. O conjunto de baterias e a unidade de distribuição de energia da bateria devem ter garantias independentes.

B. Condições de teste de capacidade: em temperature ambiente de 25°C ± 3°C, após carregamento até 100% de SOC, deixar em repouso por 10 minutos, e em seguida descarregar a célula da bateria em teste com uma corrente definida de 0.2C até a tensão final de descarga, registrando a quantidade de energia liberada durante o processo.

C. Para permitir atualizações remotas do firmware mais recente e garantia a vida útil da bateria, é altamente recomendável conectar a bateria à Plataforma de Energia Inteligente HYXiPOWER (Plataforma de Monitoramento HYXiPOWER).

D. Após a compra da bateria, a instalação deve ser concluída em até 3 meses. Em caso de falha, esta deve ser reportada em até 14 dias. Danos às células da bateria causados por negligência – como mantê-la sem carga por longos períodos – não estão cobertos pela garantia.

E. O funcionamento e a vida útil da bateria estão relacionados à temperatura de operação. Instale a bateria em um local com temperatura dentro das condições previstas pelos documentos do equipamento. A temperatura de trabalho recomendada é de -10°C a 50°C.

2 Serviços de Garantia

A HYXiPOWER fornece suporte remoto e serviços de hardware para os produtos.

Categoria de Serviço	**Tipo de Serviço**	**Descrição do Serviço**
Suporte Remoto	Telefone	8 horas *Segunda a Sexta.
	Email	Resposta em até 24 horas (excluindo fins de semana e feriados)
	Suporte Técnico via Monitoramento e website HYXiPOWER	24 horas *7 dias da semana Informações técnicas e downloads disponíveis no aplicativo de monitoramento e site da HYXiPOWER.
Serviços de Hardware	Análise e Reparo através de ferramentas remotas	Análise conforme item A mencionado nas cláusulas de Serviço de Hardware abaixo.
	Reposição de Equipamentos	Envio em até 2 dias úteis após a aprovação do RMA pela HYXiPOWER. (se disponível) Para mais detalhes, consulte as cláusulas de Serviço de Hardware abaixo.

2.1 Suporte Remoto

Suporte Remoto significa que a HYXiPOWER fornece soluções para dúvidas técnicas ou problemas relacionados aos produtos HYXiPOWER, por meio de telefone, e-mail ou pelo website:

Telefone	E-mail de Suporte	Website
(11) 3230-2255	BR.support@hyxipower.com	www.hyxipower.com

2.2 Serviço de Hardware

A HYXiPOWER poderá, a seu exclusivo critério, oferecer serviços de reparo por meio de diagnóstico e comissionamento remoto ou através de uma visita técnica agendada.
Esses serviços de reparo poderão ser realizados pela própria HYXiPOWER ou por um terceiro designado por ela, também a seu exclusivo critério, e o Cliente deverá cooperar para que os serviços de reparo possam ser executados.

(A) Reparos

A HYXiPOWER poderá, a seu exclusivo critério, oferecer serviços de análise e reparo por meio de diagnóstico remoto, comissionamento ou visita ao local da instalação mediante agendamento prévio. Esses seviços de análise e reparo remoto poderão ser realizados pela própria HYXiPOWER ou terceiros designados por ela, também a seu exclusivo critério, e o Cliente deverá colaborar para que as análises e serviços de reparo remoto ou no local possam ser executados.

(B) Reposição de equipamentos

Se a HYXiPOWER decidir substituir os Produtos com Defeito, os Produtos de substituição deverão ser do mesmo tipo e forma física que os originais e/ou eletricamente compatíveis com os originais. Se a HYXiPOWER substituir uma bateria, a bateria de substituição deverá possuir uma potência elétrica não inferior à potência garantida dos produtos que deram causa a violação das Garantias no momento da substituição, com base nas Taxas de Degradação garantidas e estabelecidas na Cláusula 1. Se os produtos forem substituídos dentro do Período de Garantia, a substituição ou fornecimento não implicará suspensão, renovação ou extensão do prazo da Garantia Limitada original, nem alteração dos termos da Garantia Limitada original.

Não obstante o acima exposto, se a HYXiPOWER não fornecer mais Produtos que atendam aos critérios anteriores, os Produtos adicionais ou de substituição serão aqueles similares ou de outro tipo então fornecidos pela HYXiPOWER a seu próprio critério, podendo os Produtos de substituição ter dimensões, formato, cor e/ou capacidade diferentes. Os Produtos com Defeito deverão ser devidamente descartados pelo Cliente ou coletados pela HYXiPOWER para

descarte adequado. Os Produtos de substituição serão entregues ao mesmo local onde os Produtos originais se encontram. Após a conclusão da substituição aplicável prevista, a propriedade dos Produtos com Defeito será transferida de volta para a HYXiPOWER. A realização, pela HYXiPOWER, de qualquer reparo, substituição ou fornecimento não implicará suspensão, renovação ou extensão do prazo da Garantia Limitada original, nem alteração dos termos da Garantia Limitada original.

Fora da Garantia, os reparos dos Produtos com Defeito correrão por conta do Cliente, podendo incluir, sem se limitar a, custos de mão de obra, componentes, testes e quaisquer custos associados de envio/frete. Os Produtos somente serão reparados após (1) o Cliente receber uma estimativa de custo dos reparos dos Produtos com Defeito; e (2) o Cliente fornecer aprovação por escrito para iniciar os reparos dos Produtos com Defeito. Se o Cliente não responder no prazo de 15 dias a partir da data em que for notificado com a estimativa de custo dos reparos dos Produtos com Defeito, os Produtos com Defeito serão devolvidos ao Cliente com frete por conta do destinatário.

3 ECLAMAÇÕES DE MAU FUNCIONAMENTO E DANO

3.1 Se o Cliente descobrir qualquer mau funcionamento ou dano nos Produtos HYXiPOWER, o Cliente deverá notificar por escrito a HYXiPOWER ou terceiro por ela indicado e fornecer as informações e materiais abaixo no prazo de 14 dias após a descoberta do mau funcionamento ou dano:

(A) Modelo e número de série dos Produtos que apresentam mau funcionamento ou dano (“Produtos com Defeito”);

(B) Materiais que demonstrem os detalhes da configuração do Sistema, caso os Produtos com Defeito estejam instalados;

(C) Formulário de Reivindicação de Produtos com Defeito (“Reivindicação”);

(D) Descrição específica e detalhada da Reivindicação e as evidências que a comprovem, incluindo, mas não se limitando a, endereço físico, informações de contato, fotografias e vídeos conforme solicitado pela HYXiPOWER;

(E) Quaisquer materiais ou evidências adicionais solicitados pela HYXiPOWER.

3.2 A HYXiPOWER terá o direito de rejeitar a Reivindicação sem assumir qualquer responsabilidade se o Cliente não fornecer qualquer informação ou material enumerado na Cláusula 3.1 dentro do prazo de 14 dias referido acima.

4 Recusa de Troca, Reparo e Cobrança de Custos

Quando ocorrer qualquer mau funcionamento ou dano nos Produtos HYXiPOWER por qualquer uma das seguintes razões, a HYXiPOWER terá o direito de recusar a a troca e reparo em garantia do equipamento em questão e poderá cobrar o custo adequado de materiais e mão de obra para o reparo do equipamento (quando aplicável), conforme o caso:

4.1 A etiquera de número de série original do Produto foi alterada, rasgada ou perdida;

4.2 O modelo e/ou número de série dos Produtos não coincidem com os Produtos;

4.3 O Período de Garantia expirou de acordo com esta Política de Garantia ou o contrato celebrado com o Cliente;

4.4 O mau funcionamento ou dano foi causado pela falha do usuário em usar, manter ou cuidar deste Produto conforme o manual do usuário;

4.5 O mau funcionamento ou dano foi causado por reparo realizado por organização não autorizada pela HYXiPOWER;

4.6 O mau funcionamento ou dano foi causado por acidentes, força maior ou ação humana;

4.7 Produtos usados para fins de demonstração (ex.: amostras) não têm direito a esta política de garantia;

4.8 Danos diretamente causados por problemas não relacionados à HYXiPOWER nas dependências do Cliente;

4.9 O mau funcionamento ou dano foi causado por não conformidade com as normas de instalação e segurança vigentes no país de instalação;

4.10 Instalação ou operação em desacordo com a documentação técnica do equipamento em questão, incluindo, mas não se limitando a, falha em garantir ventilação adequada para o produto conforme descrito.

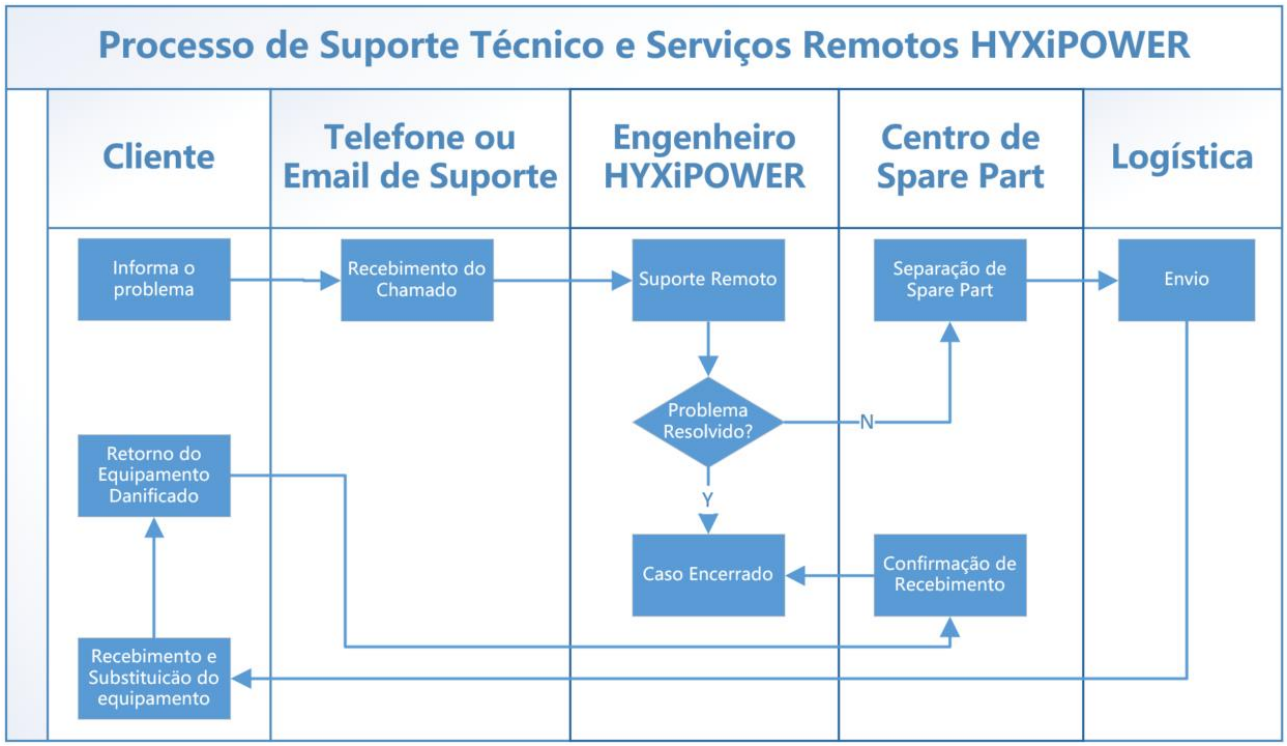
5 Escopo Geográfico

Estas condições de Garantia Limitada aplicam-se aos produtos originalmente adquiridos por canais autorizados da HYXiPOWER e instalado no destino definido dentro do país/região local, salvo se houver acordos especiais assinados entre a HYXiPOWER e o comprador direto. Para quaisquer unidades vendidas para um país/região, mas instaladas em outro país/região, a

garantia tornar-se-á inválida se não houver confirmação/aprovação por escrito da HYXiPOWER antes da instalação.

6 Processo de Serviços HYXiPOWER

Para proporcionar um excelente suporte remoto e serviço de hardware aos clientes, consulte o processo de Service da HYXiPOWER descrito a seguir.



Zhejiang Hyxi Technology Co., Ltd.

Novembro de 2026