

SOLICITAÇÃO DE GARANTIA EM 5 PASSOS

1. Preencher a ficha de solicitação de garantia online e enviar as evidências do defeito

- Formulário online: <http://csi.force.com/CreateClaimInquiryPortuguese>
- Vídeo explicativo para preenchimento do formulário: <https://canadiansolar.com.br/la/knowledge-base/video-explicativo-preenchimento-do-formulario-de-garantia/>

Durante o preenchimento utilize ponto ao invés de vírgula nos campos de valores numéricos.

Formulário de solicitação de garantia

Por favor, não esqueça anexar todas as fotos, medições, relatórios de ensaio, relatórios de serviço ou qualquer documentação que ajude à explicação do problema. Estas informações são necessárias para dar continuidade no processo de garantia.

Encaminhar solicitação de garantia

Informação básica

Região de vendas: [None-]

Nome da empresa de contato: []

E-mail de contato: []

Fax de contato: []

Tipo de requerente: [None-]

Quantidade Total Instalada (pcs): []

Local do Projeto (Longitude): []

Local do Projeto (Latitude): []

Proprietário do sistema: []

Pessoa de contato: []

Telefone de contato: []

Endereço de contato: []

Situação da garantia: [None-]

Distância do Mar (m): []

Informação do produto

Tipo de produto 1: [None-]	Potência 1: [None-]	Quantidade 1: []	data do comissionamento1: [3/7/2020]
Tipo de produto 2: [None-]	Potência 2: [None-]	Quantidade 2: []	data do comissionamento2: [3/7/2020]
Tipo de produto 3: [None-]	Potência 3: [None-]	Quantidade 3: []	data do comissionamento3: [3/7/2020]

Outras descrições do produto incluindo tipo, potência e quantidade: []

Situação atual dos módulos: [None-]

Solução desejada: [None-]

Documentação fornecida

Descrição da falha: []

Para que a solicitação de garantia seja válida é necessário evidenciar o defeito através de alguma das seguintes opções:

1. Usar um multímetro e realizar a medição do Voc e Isc para cada módulo num dia ensolarado (900 W/m²). Tirar foto das medições. Esta opção pode ser usada mas é a alternativa menos confiável. Também podem ser encaminhadas print da tela da plataforma de monitoramento mostrando as leituras de correntes e tensão.
2. Usar um medidor de curva IV para cada módulo. Este é o método mais recomendado pois é preciso e barato.
3. Tirar os módulos afetados e encaminhar eles para um laboratório para realizar o "Ish test". Esta é a opção mais precisa, porém mais cara.

Descrição do sistema

Nome do sistema: []

Tipo de sistema: [None-]

Diagrama do sistema: []

Tipo de inversor: []

Localização do sistema: []

Configuração CC, proteções: []

Design do sistema: []

Potência do sistema (kW): []

Potência informada pelo lado: [None-]

Diagrama de distribuição dos módulos: []

Configuração CC, longitude das strings: []

Configuração CA: [None-]

A. Nesses três campos preencha com "N/A";

B. É necessário inserir pelo menos um "Tipo de produto" (que está apresentando defeito). Os campos "Potência", "Quantidade" e "Data do Comissionamento" correspondente ao produto inserido também são mandatórios para continuar a solicitação;

C. Informe o CEP da localização do sistema;

Após enviar o formulário uma nova página será carregada, onde será possível fazer o upload das imagens/vídeos/medições que mostrem o mau funcionamento do produto.

É necessário o envio de fotos e/ou vídeos do seguinte:

1. Número de série de todos os equipamentos com defeito (qualquer equipamento);
2. Medições das tensões DC das strings (módulos e inversores);
3. Medições das tensões AC (inversores);

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com

Caso a quantidade de produtos seja maior que 5 unidades, envie todos os números de série por meio de arquivo .TXT ou .XLSX no campo "incluir número de série" (verifique se os números de série estão corretos e se não há números repetidos) de acordo com a imagem abaixo.

Campo para inserir SN

Incluir número de série / Foto / relatório de testes / medições

O número de série é uma informação necessária para dar continuidade ao processo, não se esqueça de enviá-lo. Verifique se os números de série estão corretos e se não há valores duplicados. Observe que o tamanho do arquivo deve ser menor que 25 MB.

No file chosen Nenhum dado disponível

Incluir Foto / relatório de testes / medições

No file chosen Nenhum dado disponível

Exemplo de preenchimento dos números de série em arquivo .txt e excel

*Untitled - Notepad

File Edit Format View Help

SN
XXXXXXXXXX
YYYYYYYYY
ZZZZZZZZZ

Ln 6, Col 1 100% Windows (CRLF) UTF-8

	A	B	C
1	SN		
2	XXXXXX		
3	YYYYYYY		
4	AAAAAA		
5			
6			
7			

Página para inserção dos documentos, fotos, vídeos e medições indicados nos passos acima.

← → ↻ Not secure | csi.force.com/portugueseclaiminquiryview?id=a1K1r000007oQ0AEALU&isNew=true

Solicitação de garantia

La opción de adjuntar archivo estará disponible después que usted envíe este Formulario para solicitud de garantía. Por favor no olvide adjuntar Fotos, Mediciones, Informe con las pruebas, Informe de servicio, o cualquier otra información que sirva para ilustrar el problema. Esta información es necesaria para dar andamento al proceso de garantía.

Formulário para solicitação de Garantia

Informação básica

Claim Inquire Name	CIF-01962	Proprietário do sistema	Demonstração
Região de vendas	América do Sul	Pessoa de contato	Demonstração
Nome da empresa de contato	Demonstração	Telefone de contato	Demonstração
E-mail de contato	teste@gmail.com	Endereço de contato	Demonstração
Fax de contato		Estado de la garantía	
Tipo de requerente			

Informação do produto

Tipo de produto 1	CS3K-P	Potência 1	370	Quantidade 1	1
Tipo de produto 2		Potência 2		Quantidade 2	
Tipo de produto 3		Potência 3		Quantidade 3	
Outras descrições do produto incluindo tipo, potência e quantidade					
Situação atual dos módulos	Solução desejada	Sustituição			

Documentação fornecida

Descrição da falha	Demonstração	Para que a solicitação de garantia seja válida é necessário evidenciar o defeito através de alguma das seguintes opções: 1. Usar um multímetro e realizar a medição do Voc e Isc para cada módulo num dia ensolarado (800 W/m2). Tirar foto das medições. Esta opção pode ser usada mas é a alternativa menos confiável. Também podem ser encaminhadas print da tela do sistema de monitoramento mostrando as leituras de corrente e tensão. 2. Usar um medidor de curva IV para cada módulo. Este é o método mais recomendado pois é preciso e barato. 3. Tirar os módulos afetados e encaminhá-los para um laboratório para realizar o "flash test". Esta é a opção mais precisa, porém mais cara.
--------------------	--------------	---

Description of the System

Nome do sistema	Demonstração	Design do sistema	
Tipo de sistema	Telhado	Potência do sistema (kW)	59.00
Diagrama do sistema		Potência informada pelo lado	CA
Tipo de inversor		Diagrama de distribuição dos módulos	
Localização do sistema	Demonstração	Configuração CC, longitude das strings	
Configuração CC, proteções		Configuração CA	
Quantidade Total Instalada (pcs)	6	Distância do Mar (m)	559
Local do Projeto (Longitude)	568	Local do Projeto (Latitude)	2895

Incluir número de série / Foto / relatório de testes / medições

O número de série é uma informação necessária para dar continuidade ao processo, não se esqueça de enviá-lo. Verifique se os números de série estão corretos e se não há valores duplicados. Observe que o tamanho do arquivo deve ser menor que 25 MB.

No file chosen Nenhum dado disponível

Incluir Foto / relatório de testes / medições

No file chosen Nenhum dado disponível

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com

2. **Após o preenchimento do formulário, o suporte técnico da Canadian Solar entrará em contato por email e/ou telefone**

Em caso de dúvidas, utilize os seguintes canais para contato:

E-mail: service.latam@canadiansolar.com

Telefone: 0800 878 3587 ou +55 11 4637 2276

3. **Emissão da Nota Fiscal**

Após a confirmação da garantia e envio do número do caso por meio da equipe técnica da Canadian Solar, a emissão da nota fiscal para **substituição** do equipamento em garantia deverá ser feita de acordo com o procedimento indicado abaixo:

Emita uma nota fiscal com o campo "Natureza da Operação" indicando **Remessa em garantia**, use o código de operação fiscal **CFOP 5949**, se for do estado de São Paulo, ou use o código **CFOP 6949** se for de outros estados.

Informações para emissão da nota:

Razão Social: Canadian Solar Brasil Com. Imp. Exp. De Painéis Solares LTDA.


CNPJ: 17.302.990/0001-15

IE: 142.505.811.118

NCM Módulos: 8541.40.32

NCM Inversores e dataloggers: 8504.40.90

Exemplo de NF:

INDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE			DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA Nº SÉRIE FL										
NATUREZA DE OPERAÇÃO REMESSA EM GARANTIA			<input type="checkbox"/>		CHAVE DE ACESSO DA NF-E								
INSCRIÇÃO ESTADUAL			INSCR. EST. SUBST. TRIBUTÁRIO		CNPJ								
DESTINATÁRIO / REMETENTE			NOME / RAZÃO SOCIAL CANADIAN SOLAR BRASIL COM IMP EXP DE PAINÉIS SOLARES LTDA		CNPJ / CPF 17.302.990/0001-15		DATA DA EMISSÃO						
ENDEREÇO AVENIDA ROQUE PETRONI JUNIOR, 999/ANDAR 4			BAIRRO / DISTRITO JD. DAS ACACIAS		CEP 04.707-910		DATA DA SAÍDA						
MUNICÍPIO SÃO PAULO			FONE / FAX		UF SP		INSCRIÇÃO ESTADUAL 14250581118						
HORA DA SAÍDA			FATURA		VENCIMENTO		VALOR						
CÁLCULO DO IMPOSTO			BASE DE CÁLCULO DO ICMS		VALOR DO ICMS		BASE CÁLC. ICMS SUBSTITUIÇÃO						
VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO			VALOR TOTAL DOS PRODUTOS		VALOR DO FRETE		VALOR DO SEGURO						
DESCONTO			OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS		VALOR DO IPI		VALOR TOTAL DA NOTA						
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS													
RAZÃO SOCIAL			FRETE POR CONTA		CÓDIGO ANTT		PLACA DO VEÍCULO						
UF			CNPJ / CPF		ENDEREÇO			MUNICÍPIO					
UF			INSCRIÇÃO ESTADUAL		QUANTIDADE		ESPÉCIE						
MARCA			NUMERAÇÃO		PESO BRUTO		PESO LÍQUIDO						
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS													
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	NCM/SH	CST	CFOP	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	BASE CÁLCULO ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALÍQUOTAS ICMS	ALÍQUOTAS IPI
				6949	UN								

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com

Dados da transportadora:

TNT MERCURIO C E E EXS LTDA
Endereço: Av. Marginal Direita do Tietê, 2500 São Paulo
CNPJ: 95.591.723/0038-00
Inscrição: 108254280116

Observações:

- Pode ser utilizado o valor de compra do material ou um valor simbólico condizente;
- Sempre adicionar a quantidade de volumes no campo da transportadora;

4. Assinatura da carta referente a tratativa de troca

A equipe técnica da Canadian Solar enviará um arquivo PDF "PFR_case_000XXX" através do DocuSign com um resumo da tratativa de troca que será realizada.

É necessária a assinatura da mesma para dar continuidade ao processo, pois esta formaliza o acordo entre cliente e Canadian Solar.

5. Envio do material novo e coleta do material com defeito

Após emissão da nota e assinatura da carta será informado o método de envio e coleta dos materiais.

1 - Envio e coleta simultâneos: nossa transportadora retira o material com defeito no mesmo dia da entrega do produto novo.

2 - Envio e coleta em dias separados: nossa transportadora enviará o material novo e no próximo dia útil será feita a coleta domiciliar ou postagem nos correios pelo cliente/instalador.

A transportadora que fará o envio/coleta do material será a FEDEX/TNT a não ser para casos específicos onde será informada a nova companhia.

Em caso de dúvidas

Entre em contato através do nosso e-mail ou telefone:

E-mail: service.latam@canadiansolar.com

Telefone: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Av. Roque Petroni Junior, 999. São Paulo - SP, Brasil CEP: 04707-910

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCqtsVupyJhMBdJWDvs1Hliw/featured>

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com

Histórico de atualizações

<u>Versão</u>	<u>Data</u>	<u>Alteração</u>	<u>Autor</u>
V0.0.0	12/05/2019	Elaborado	Isabella Goes
V0.0.0	12/06/2019	Revisado	Marcus Carvalho
V0.0.3	02/10/2020	Atualizado	Marcus Carvalho
V0.0.4	04/07/2020	Atualizado	Isabella Goes
V0.0.5	07/14/2020	Atualizado	Isabella Goes

Canadian Solar LATAM

Av. Roque Petroni Junior, 999, 4º andar, Vila Gertrudes, São Paulo, Brazil, CEP 04707-910

Tel.: 0800 878 3587 ou +55 11 4637-2276

Email: service.latam@canadiansolar.com