



POLÍTICA DE
**GARANTIA, TROCA
E DEVOLUÇÃO**
DE PRODUTOS
COMERCIALIZADOS



POLÍTICA DE GARANTIA, TROCA E DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS COMERCIALIZADOS PELA ADORNO ENERGIA LTDA

ADEEL MATERIAIS ELÉTRICOS E ILUMINAÇÃO

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais de Venda. Caso haja conflito entre as disposições de ambos os documentos, deve prevalecer o que estiver estabelecido no mais específico.

1. Abrangência

A política de troca e devolução da ADORNO ENERGIA LTDA abrange as situações listadas abaixo, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC):

- **Produto Durável com Defeito:**
Em caso de defeito constatado em um produto durável, o cliente tem o direito de solicitar a troca ou devolução no prazo de **90 dias**, contados a partir do recebimento do produto. Em caso de vício oculto (defeito que surge após um período de uso), o prazo para solicitação de troca ou devolução começa a partir do momento em que o defeito se torna evidente, conforme o CDC (Art. 26, §3º).
- **Produto Danificado no Transporte:**
Se o produto for entregue com danos visíveis causados pelo transporte, o cliente deve recusar a entrega e comunicar o DISTRIBUIDOR/MONTADOR imediatamente. Caso o dano seja identificado após o recebimento, o cliente tem um prazo de **7 dias corridos** para informar o DISTRIBUIDOR/MONTADOR e solicitar a troca ou devolução, conforme o direito de arrependimento previsto no CDC (Art. 49).
- **Direito de Arrependimento:**
Em compras realizadas fora do estabelecimento físico (por internet, telefone ou similares), o cliente pode desistir da compra em até **7 dias corridos** a partir do recebimento do produto, independentemente do motivo. O valor pago pelo cliente será integralmente reembolsado, conforme o CDC (Art. 49).
- **Produto Diferente do Solicitado:**
Se o cliente receber um produto diferente do solicitado, ele tem direito à troca ou devolução do item incorreto, cabendo ao DISTRIBUIDOR/MONTADOR arcar com os custos da devolução e envio do produto correto. Esse direito aplica-se imediatamente após a constatação do erro.
- **Garantia de Funcionamento:**
Produtos que apresentarem defeito dentro do prazo de garantia fornecido pelo FABRICANTE terão cobertura conforme os termos de garantia específicos. Nesses casos, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR atuará como facilitador para que o cliente acione o serviço de garantia, conforme a natureza e a origem do problema identificado.

IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS

O presente Termo de Garantia e Política de Troca e Devolução destaca e define as responsabilidades das pessoas jurídicas envolvidas: **DISTRIBUIDOR/MONTADOR** e **FABRICANTE**.

A primeira entidade é a **ADORNO ENERGIA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 19.635.694/0001-61, responsável pela comercialização e montagem das mercadorias em seu ponto de venda, localizado na Av. Independência, 2734, Setor Leste Vila Nova, Goiânia, Goiás, CEP 74.645-010, doravante denominado simplesmente **DISTRIBUIDOR/MONTADOR**.

A segunda entidade é o **FABRICANTE**, que se refere a uma empresa de "perfil genérico" identificada conforme o produto fornecido e responsável pelo desenvolvimento e fabricação de componentes específicos utilizados na montagem dos produtos comercializados pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR, doravante denominado **FABRICANTE**.

Estrutura de Responsabilidades e Relação entre Cliente, Distribuidor/Montador e Fabricante

Cliente Final

O Cliente Final é o destinatário direto dos produtos fornecidos pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR. Seus direitos incluem a cobertura de garantia contra defeitos de fabricação e montagem, além de proteção em casos de vícios ocultos, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Em caso de necessidade de assistência, o Cliente Final deve contatar diretamente o DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR.

Distribuidor/Montador

O DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR, responsável pela comercialização e montagem dos produtos, atua como intermediário entre o Cliente Final e o Fabricante dos componentes específicos. Suas responsabilidades incluem:

- **Atendimento ao Cliente Final:** Prestar assistência direta ao cliente em relação a dúvidas, trocas, devoluções e garantia de produtos.
- **Garantia e Logística Reversa:** Coordenar o processo de logística reversa e reposição de componentes em caso de defeitos, organizando a devolução e substituição de produtos defeituosos conforme os termos estabelecidos nesta política e garantindo que o cliente esteja amparado conforme o CDC.
- **Responsabilidade Solidária com o Fabricante:** O DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR, de acordo com o CDC, possui responsabilidade solidária em casos de defeitos ou vícios nos produtos fornecidos, mesmo quando os problemas estejam relacionados a componentes do FABRICANTE. Nesses casos, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR buscará a assistência do FABRICANTE para resolver o problema de maneira rápida e eficiente, garantindo a conformidade com as expectativas do Cliente Final.

Fabricante

O FABRICANTE é a entidade responsável pelo desenvolvimento e fabricação dos componentes que integram o produto final montado e comercializado pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR. Suas responsabilidades incluem:

- **Garantia dos Componentes:** Oferecer garantia de qualidade e suporte técnico para os componentes fornecidos, incluindo a substituição em casos de defeitos de fabricação identificados pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR.
- **Suporte Técnico e Assistência em Casos de Falhas:** Em caso de falha comprovada nos componentes, o FABRICANTE deve colaborar com o DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR para avaliar e solucionar o problema, garantindo o pleno funcionamento do produto final.
- **Documentação e Certificações:** Disponibilizar ao DISTRIBUIDOR/MONTADOR/MONTADOR toda a documentação necessária que comprove a conformidade dos componentes com as normas técnicas e padrões de segurança aplicáveis, assegurando a qualidade dos produtos oferecidos ao Cliente Final.

2. Troca de produtos com defeito

2.1. Condições Gerais de Troca

O DISTRIBUIDOR/MONTADOR compromete-se a efetuar a troca do(s) produto(s) adquirido(s) por seus Clientes, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). A troca ocorrerá mediante a constatação de defeito ou vício de fabricação no produto, que impeça ou comprometa sua funcionalidade normal.

2.2. Notificação de Vício ou Defeito

Ao identificar um vício ou defeito, o Cliente deverá comunicar o vendedor responsável do DISTRIBUIDOR/MONTADOR e seguir as orientações fornecidas para que o pedido de troca seja analisado e processado.

2.3. Prazo para Solicitação de Troca ou Devolução

O prazo para solicitação de troca ou devolução de produtos com defeito é de **até 90 (noventa) dias corridos** a partir do recebimento do produto, conforme o CDC (Art. 26). Para casos de vício oculto (defeito que se manifesta após certo tempo de uso), o prazo de garantia legal será contado a partir do momento em que o defeito for constatado.

2.4. Logística Reversa e Procedimentos para Envio

Após a análise e autorização da solicitação, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR fornecerá ao cliente as informações de logística reversa e demais instruções para o envio ou coleta do produto. O cliente terá o prazo de **15 dias corridos** para seguir as instruções e providenciar o envio ou solicitar a coleta. A logística reversa será acordada entre as partes, podendo ser de responsabilidade do CLIENTE ou do DISTRIBUIDOR/MONTADOR, conforme o caso. **Caso o produto seja devolvido fora da logística acordada, o valor do frete custeado pelo cliente não será ressarcido.**

2.5. Condições para Aceitação do Retorno do Produto

Para que a troca ou devolução seja processada, o produto deverá atender aos seguintes requisitos:

- Estar sem marcas de uso e/ou instalação e não ter sido previamente instalado;
- Não apresentar modificações ou tentativas de conserto;
- Conter todos os itens e acessórios originais;
- Estar acondicionado adequadamente, preferencialmente na embalagem original, protegendo o produto contra possíveis danos no transporte;
- Acompanhar a Nota Fiscal (DANFE) de compra e, se aplicável, a nota fiscal de devolução conforme o CNAE do cliente.

2.6. Análise e Vistoria dos Produtos Recebidos

Os produtos devolvidos para análise serão vistoriados para confirmar as informações fornecidas pelo CLIENTE sobre os defeitos, bem como verificar se os requisitos mencionados no item 2.5 foram cumpridos. Caso o produto ou suas condições de envio não atendam aos critérios da política de troca e devolução, ele será devolvido ao cliente acompanhado de um laudo informando os motivos da recusa.

2.7. Opções para o Cliente em Caso de Defeito Confirmado

Se for constatado o defeito no produto e a responsabilidade objetiva da garantia conforme estabelecido no item 5, o Cliente poderá optar entre as seguintes opções:

- **Substituição do Produto Defeituoso:** Receber outro item idêntico ao adquirido, sem custo adicional.
- **Restituição do Valor Total Pago:** Obter a devolução integral do valor pago, incluindo custos de frete, conforme estabelecido no item 6.1.

2.8. Opções para Produto Indisponível

Caso o produto defeituoso não esteja mais disponível para troca, o Cliente poderá escolher entre as seguintes alternativas:

- **Vale Compras (Crédito):** Receber um crédito para ser utilizado em uma compra futura, incluindo o valor do frete, se aplicável;
- **Troca por Produto Similar:** Optar por um item similar disponível no DISTRIBUIDOR/MONTADOR, do mesmo valor do produto adquirido, incluindo o frete, se aplicável;
- **Restituição do Valor Pago:** Obter a restituição total do valor pago, incluindo o frete, conforme item 6.1.

2.9. Custos de Devolução e Reenvio

Nos casos em que a troca ou devolução do produto for aprovada dentro do prazo legal de garantia, os custos de devolução e reenvio serão arcados pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR, conforme determinado pelo CDC.

2.10. Limitações de Responsabilidade em Relação a Lucros Cessantes e Perdas

O DISTRIBUIDOR/MONTADOR esclarece que esta política de garantia cobre exclusivamente a substituição ou reparo do produto que apresente defeito de fabricação, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC), garantindo o direito do consumidor à reparação, troca ou restituição do valor pago, quando aplicável.

Para manter a conformidade com os direitos garantidos pelo CDC, esta política de garantia não cobre, sob nenhuma circunstância, **danos indiretos**, incluindo lucros cessantes, perda de receita ou outras perdas financeiras ocasionadas pelo mau funcionamento ou pela necessidade de substituição do equipamento.

Esta exclusão de responsabilidade por perdas indiretas está em conformidade com o CDC, que assegura a reparação de danos causados por defeitos, mas não exige cobertura de lucros cessantes, a menos que acordado expressamente. Portanto, a responsabilidade do DISTRIBUIDOR/MONTADOR limita-se à **solução do defeito** constatado, seja pela substituição do item ou reembolso do valor pago, após a análise técnica que confirme o vício.

3. Troca de produtos danificados no transporte

3.1. Recusa de Produtos com Danos Visíveis no Momento da Entrega

Caso o CLIENTE identifique danos aparentes causados pelo TRANSPORTE ou TRANSPORTADOR TERCEIRIZADO no momento da entrega, recomenda-se que **recuse a entrega** e comunique imediatamente o vendedor responsável do DISTRIBUIDOR/MONTADOR. Essa notificação deve ser feita em até **24 horas** após a tentativa de entrega, garantindo que o DISTRIBUIDOR/MONTADOR possa tomar providências rápidas para substituição do item, conforme o CDC (Art. 49).

3.2. Notificação de Danos Identificados Após o Recebimento

Se os danos causados pelo transporte forem constatados **após o recebimento**, o CLIENTE terá um prazo de até **7 dias corridos**, conforme o direito de arrependimento previsto no CDC (Art. 49), para entrar em contato com o DISTRIBUIDOR/MONTADOR e solicitar a troca ou devolução do item. Após esse período, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR não poderá ser responsabilizado por danos decorrentes do transporte.

3.3. Procedimentos de Logística Reversa e Envio

Após análise e autorização da solicitação, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR fornecerá ao CLIENTE as informações de logística reversa e as instruções necessárias para o envio ou coleta do produto danificado. O CLIENTE deverá seguir essas orientações dentro do prazo de **15 dias corridos**. A responsabilidade pela logística reversa será acordada entre as partes, podendo ficar a cargo do CLIENTE ou do DISTRIBUIDOR/MONTADOR, conforme aplicável. **Caso o produto seja devolvido fora das condições acordadas, o custo do frete não será reembolsado.**

3.4. Condições para Aceitação da Troca ou Devolução do Produto

Para que o retorno do produto seja aceito, as seguintes condições deverão ser atendidas:

- O produto não deve conter marcas de uso e/ou instalação e não ter sido instalado;
- O produto não pode ter sido modificado ou passado por tentativas de conserto;
- Todos os itens e acessórios originais devem estar presentes;
- O produto deve estar perfeitamente acondicionado, preferencialmente na embalagem original, protegendo-o contra danos durante o transporte;
- A Nota Fiscal (DANFE) de compra deve acompanhar o produto, além da nota fiscal de devolução, se aplicável ao CNAE do cliente.

3.5. Vistoria e Análise dos Produtos Recebidos

Os produtos devolvidos para análise serão vistoriados para confirmar os danos reportados pelo CLIENTE, bem como o cumprimento das condições descritas no item 3.4. Caso o produto ou as condições de envio não atendam aos critérios da política de troca e devolução, o produto será devolvido ao CLIENTE com um laudo detalhando os motivos da recusa.

3.6. Opções para o Cliente em Caso de Confirmação do Dano

Após a confirmação dos danos e da responsabilidade pela garantia conforme estabelecido no item 5, o CLIENTE poderá optar entre:

- **Substituição do Produto Danificado:** Receber um novo item sem custo adicional;
- **Restituição do Valor Total Pago:** Receber o valor total pago, incluindo o frete, conforme especificado no item 6, subitem 6.1.

3.7. Alternativas para Produtos Indisponíveis

Se o produto danificado não estiver mais disponível para troca, o CLIENTE poderá optar por:

- **Vale Compras (Crédito):** Crédito para futuras compras, incluindo o valor do frete, caso aplicável;
- **Troca por Produto Similar:** Escolha de um item disponível no DISTRIBUIDOR/MONTADOR de valor equivalente, incluindo o frete, caso aplicável;

- **Restituição Total do Valor Pago:** Recebimento do valor integral, incluindo o frete, conforme item 6, subitem 6.1.

3.8. Custos de Devolução e Reenvio

Nos casos em que a troca ou devolução do produto seja autorizada, todos os custos de devolução e reenvio do produto serão arcados pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR, em conformidade com o CDC.

4. Arrependimento da compra, recebimento de produto diferente do solicitado

4.1. Direito de Arrependimento (Art. 49 do CDC)

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, o CLIENTE que efetuar uma compra fora do estabelecimento físico (como por telefone ou pela internet) tem o direito de desistir da compra em até **7 dias corridos** a partir do recebimento do produto. Esse direito permite ao CLIENTE devolver o produto e solicitar o reembolso integral do valor pago, sem necessidade de justificativa.

4.2. Política de Cortesia – Ampliação do Prazo de Arrependimento

Como política de cortesia adicional, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR concede ao CLIENTE um prazo estendido de até **90 dias corridos** para devolução em caso de arrependimento, contados a partir do recebimento do produto. Essa extensão abrange os **primeiros 30 dias em atendimento ao disposto no CDC** e um período adicional de **60 dias como benefício** oferecido pela empresa.

4.3. Recebimento de Produto Diferente do Solicitado

Se o CLIENTE receber um produto diferente do solicitado, ele poderá solicitar a troca ou devolução do item incorreto em até **90 dias corridos**. O DISTRIBUIDOR/MONTADOR cobrirá os custos de logística reversa e providenciará o envio do produto correto sem ônus adicional ao CLIENTE.

4.4. Procedimentos de Logística Reversa

Após a análise e aprovação da solicitação, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR fornecerá todas as instruções para a devolução ou troca do produto, incluindo informações sobre a logística reversa. O CLIENTE terá **15 dias corridos** para seguir as orientações de devolução. A responsabilidade pelo custo de envio será acordada entre as partes, podendo ser do CLIENTE ou do DISTRIBUIDOR/MONTADOR. **Caso o envio seja feito fora das condições acordadas**, o valor do frete pago pelo CLIENTE não será reembolsado.

4.5. Condições para Aceitação da Devolução do Produto

Para que a devolução ou troca do produto seja aceita, ele deverá estar:

- Sem marcas de uso, instalação ou tentativa de conserto;
- Em perfeito estado, com todos os acessórios e itens originais;
- Acondicionado de forma segura, preferencialmente na embalagem original, para evitar danos no transporte;
- Acompanhado da Nota Fiscal de compra (DANFE) e, se necessário, da nota fiscal de devolução, conforme o CNAE do CLIENTE.

4.6. Avaliação e Análise da Solicitação

Toda solicitação de troca ou devolução passará por uma avaliação técnica para confirmar o atendimento às condições descritas no item 4.5. Se o produto não estiver em conformidade com as exigências de devolução, ele será devolvido ao CLIENTE com um laudo explicativo informando os motivos da recusa.

5. Garantia

5.1. Procedimentos para Produtos com Garantia do FABRICANTE

Produtos que apresentarem defeitos e estejam cobertos pela garantia do FABRICANTE devem seguir os procedimentos de reclamação e abertura de chamado técnico conforme as normas e processos estabelecidos pelo próprio FABRICANTE. A garantia é aplicável a defeitos de fabricação, sendo o cliente responsável por acionar a assistência técnica conforme as instruções fornecidas para o produto.

5.2. Apoio na Intermediação de Assistência Técnica com o FABRICANTE

Nos casos em que o CLIENTE encontrar dificuldades para contatar a assistência técnica do FABRICANTE, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR poderá, a título de **facilitador de atendimento** e como **medida de apoio opcional**, intermediar o contato com o FABRICANTE para agilizar o processo de atendimento. Esse apoio é oferecido sem que o DISTRIBUIDOR/MONTADOR assuma responsabilidade direta por eventuais falhas, atrasos ou omissões do FABRICANTE na prestação dos serviços de garantia, sendo seu papel restrito à assistência na comunicação.

5.3. Ausência de Assistência Técnica Disponibilizada pelo FABRICANTE

Caso o produto não possua um serviço de assistência técnica ativo ou acessível pelo FABRICANTE, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR poderá, a seu critério e sem assunção obrigatória, aceitar a remessa do produto para avaliação, conserto ou eventual substituição. Esta **assistência suplementar** é oferecida como benefício ao CLIENTE, avaliada caso a caso, e não implica em transferência das obrigações originais de garantia do FABRICANTE para o DISTRIBUIDOR/MONTADOR.

5.4. Condições para Aceitação da Remessa do Produto

Se o DISTRIBUIDOR/MONTADOR optar por aceitar o produto para conserto ou substituição, o CLIENTE deverá cumprir os seguintes critérios para que o processo seja considerado válido:

- O produto não deve apresentar sinais de uso, instalação ou modificação;
- Não deve ter sido objeto de tentativas de reparo prévias;
- Todos os acessórios e itens originais devem estar inclusos;
- O produto deve estar acondicionado de forma segura, preferencialmente na embalagem original, sem danos visíveis à embalagem;
- A Nota Fiscal de compra (DANFE) e, se aplicável, a nota fiscal de devolução devem acompanhar o produto.

5.5. Limitações de Responsabilidade

Em conformidade com o CDC, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR não se responsabiliza por eventuais perdas indiretas, como lucros cessantes, prejuízos financeiros ou outras despesas correlatas que decorram do mau funcionamento do produto. A garantia cobre exclusivamente a substituição ou reparo do item defeituoso, após a comprovação do vício e dentro dos termos desta política.

Mediações e Conflitos

O DISTRIBUIDOR/MONTADOR, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, poderá **facilitar a mediação** entre o CLIENTE e o FABRICANTE em situações de reclamação, especialmente nos casos em que:

- O produto apresenta um vício ou defeito de fabricação;
- O CLIENTE deseja devolver o produto, mas prefere não tratar diretamente com o FABRICANTE.

Nessas circunstâncias, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR poderá atuar como **intermediador** para apuração de responsabilidades, facilitando o contato e comunicação entre o CLIENTE e o FABRICANTE. Essa mediação terá como objetivo assegurar que o FABRICANTE apresente uma solução definitiva, com resposta ao CLIENTE no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** a partir do recebimento da reclamação encaminhada pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR.

Uma vez iniciada a reclamação pelo CLIENTE, seja diretamente ao FABRICANTE ou por intermédio do DISTRIBUIDOR/MONTADOR, a solução proposta pelo FABRICANTE deverá estar em total conformidade com a legislação em vigor, especialmente com o Código de Defesa do Consumidor.

Responsabilidades Financeiras do FABRICANTE na Mediação

Caso o CLIENTE solicite a troca ou devolução do produto, o FABRICANTE deverá negociar os meios e valores com o CLIENTE e/ou DISTRIBUIDOR/MONTADOR. Qualquer despesa comprovadamente arcada pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR com cancelamento ou ressarcimento ao CLIENTE será cobrada do FABRICANTE mediante descontos em faturas ou crédito em conta, incluindo tarifas de intermediação e custos diretos de ressarcimento.

6. Limites de Responsabilidades

O DISTRIBUIDOR/MONTADOR não será responsável, em nenhuma hipótese, por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes resultantes da transação de compra e venda dos produtos e equipamentos fornecidos ao CLIENTE.

Os valores das notas fiscais emitidas refletem exclusivamente o valor dos produtos e serviços fornecidos, sem expectativa de compensações adicionais. Qualquer reivindicação por perdas financeiras, lucros cessantes ou prejuízos indiretos é expressamente renunciada pelo DISTRIBUIDOR/MONTADOR, em conformidade com as normas do Código de Defesa do Consumidor, que limita a responsabilidade à reparação de defeitos ou substituição do produto em caso de vício ou defeito comprovado.

7. Condições Gerais

7.1. Restituição do Valor Pago

Nos casos em que o CLIENTE tem direito à restituição do valor pago, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR se compromete a reembolsar o valor conforme o meio de pagamento utilizado na compra, respeitando os prazos abaixo:

- **Depósito em conta bancária:** O reembolso será processado em até **15 dias úteis** após o recebimento e verificação do produto em nosso centro de distribuição.
- **Cartão de crédito:** O DISTRIBUIDOR/MONTADOR acionará a administradora do cartão em até **5 dias úteis** após o recebimento do produto. O crédito poderá ser visualizado em até duas faturas subsequentes, dependendo das políticas da administradora do cartão de crédito.

7.2. Contagem de Prazos para Restituição

A contagem dos prazos de restituição se inicia a partir da confirmação do recebimento do(s) produto(s) devolvido(s) no centro de distribuição do DISTRIBUIDOR/MONTADOR, conforme as instruções de logística reversa previamente acordadas com o CLIENTE.

7.3. Alternativas em Caso de Produto Indisponível para Troca

Quando o produto devolvido ou solicitado para troca não estiver mais disponível, o CLIENTE poderá optar por uma das seguintes alternativas:

- **Vale Compras (Crédito):** Receber um crédito no valor do produto devolvido, incluindo o frete, para utilizar em futuras compras no DISTRIBUIDOR/MONTADOR.
- **Troca por Produto Similar:** Escolher outro produto disponível no DISTRIBUIDOR/MONTADOR, de valor equivalente, incluindo o custo do frete, se aplicável.
- **Restituição Total do Valor Pago:** Obter o reembolso integral do valor do produto devolvido, incluindo o valor pago pelo frete, respeitando o método de pagamento original.

7.4. Condições Especiais para Produtos em Promoção ou Queima de Estoque

Para produtos adquiridos em promoção ou durante a queima de estoque, o DISTRIBUIDOR/MONTADOR se reserva o direito de, na impossibilidade de substituição do item, oferecer ao CLIENTE o reembolso do valor pago como alternativa preferencial. Nesses casos, não há a obrigatoriedade de reposição do produto promocional, sendo garantido ao CLIENTE o reembolso total pago pelo item.

7.5. Exigência de Conformidade com Condições de Retorno

Para que o processo de troca, devolução ou reembolso seja efetivado, o produto devolvido deve atender às condições estabelecidas na política de devolução, incluindo a integridade do item, a presença de todos os acessórios e a embalagem original ou equivalente para evitar danos durante o transporte.

8. Cláusula Aditiva – Garantia para Cubículos e Disjuntores Onboard de Média Tensão e Componentes Internos classes 15kV e 36kV

8.1. Condições de Cobertura de Garantia

Esta garantia cobre exclusivamente defeitos de fabricação e montagem dos cubículos blindados e Disjuntores Onboard de média tensão, para classes de tensão de 15kV e 36kV, incluindo seus componentes internos. A cobertura se aplica desde que o produto seja utilizado em conformidade com as especificações técnicas e normas de instalação e segurança, incluindo as normas NT002 e NT004 da Equatorial Goiás, a NBR 14039, e os requisitos previstos na Resolução Normativa 1000 da ANEEL.

Eventos elétricos de origem externa (ex.: surtos de tensão, descargas atmosféricas, falhas de rede) ou interna (ex.: falhas de instalação, sobrecargas) não estão cobertos pela garantia, salvo previsão expressa em contrato. É responsabilidade do cliente adotar as medidas necessárias para proteger os equipamentos contra esses eventos, como a instalação de Dispositivos de Proteção Contra Surtos (DPS), para-raios e sistemas adequados de aterramento, conforme indicado pelas normas técnicas e regulatórias.

8.2. Responsabilidade do Cliente por Peças Sobressalentes e Manutenção

De acordo com a **NBR 14039**, o cliente é responsável por manter em estoque peças sobressalentes essenciais, como transformadores de potencial (TPs), para-raios, relés de proteção, disjuntores e muflas. Esse estoque permite uma resposta imediata em caso de falha, minimizando interrupções operacionais.

A ausência dessas peças pode prolongar o tempo de inatividade, uma vez que a reposição dependerá de terceiros e de investigações complementares. Além disso, o cliente deve seguir um plano de manutenção preventiva, com inspeções periódicas nos sistemas de aterramento, dispositivos de proteção e demais equipamentos, conforme as recomendações da **NBR 14039**.

Aqui estão alguns exemplos de **manutenções preventivas comuns em subestações de média tensão**, como recomendado em normas técnicas e práticas do setor:

1. Inspeção Visual e Limpeza Geral

- **Objetivo:** Identificar sinais de desgaste, corrosão ou acúmulo de sujeira que possam comprometer a segurança e operação dos equipamentos.
- **Procedimentos:** Inclui a verificação da estrutura externa dos cubículos, painéis de controle, suportes e conexões. A limpeza de equipamentos de proteção e componentes como disjuntores e transformadores também é essencial para evitar o acúmulo de poeira e umidade.

2. Verificação de Conexões Elétricas

- **Objetivo:** Garantir que todas as conexões estejam firmes e sem oxidação, minimizando riscos de aquecimento e falhas.
- **Procedimentos:** Apertar as conexões elétricas e verificar a presença de corrosão nos terminais, pois conexões frouxas ou oxidadas podem levar a falhas de contato e aquecimento excessivo.

3. Teste de Dispositivos de Proteção e Relés

- **Objetivo:** Assegurar que dispositivos de proteção, como disjuntores e relés, estão operacionais e configurados corretamente.
- **Procedimentos:** Realizar testes funcionais e de seletividade nos relés de proteção para garantir que eles atuem conforme necessário em caso de falhas. Verificar a resposta do sistema de proteção durante simulações de falhas pode ajudar a identificar possíveis erros de ajuste.

4. Teste de Resistência de Isolamento

- **Objetivo:** Avaliar a integridade do isolamento dos cabos, transformadores e outros componentes para prevenir falhas por fuga de corrente.

- **Procedimentos:** Utilizar megômetros para testar a resistência de isolamento em diferentes partes da instalação. Valores abaixo do recomendado indicam a necessidade de substituição ou reparo para evitar curtos-circuitos.

5. Verificação do Sistema de Aterramento

- **Objetivo:** Garantir que o sistema de aterramento está adequado para dissipar surtos de tensão e proteger contra falhas.
- **Procedimentos:** Medir a resistência do aterramento e assegurar que os materiais e conexões estejam em boas condições, de acordo com as normas (como a NBR 14039). Conexões de aterramento oxidadas ou soltas devem ser ajustadas ou substituídas.

6. Teste de Transformadores de Potencial e Corrente (TPs e TCs)

- **Objetivo:** Verificar a funcionalidade e precisão dos transformadores que medem corrente e tensão, essenciais para a proteção e medição.
- **Procedimentos:** Calibrar e testar os TPs e TCs para garantir que estão fornecendo leituras precisas e que suas bobinas e isolamentos estão em boas condições.

8.3. Protocolo de Investigação para Determinação da Causa do Evento

Quando um evento afeta o equipamento e a causa é incerta, o CLIENTE deve acionar o DISTRIBUIDOR/MONTADOR para iniciar um protocolo de investigação. Este protocolo será conduzido conforme as normas **NT002** e **NT004**, e os contratos **CUSD** e **CCER**, com o respaldo das recomendações da **NBR 14039**. A investigação é realizada em duas etapas: uma **Investigação Prévia** e, se necessário, uma **Investigação Completa** com a participação do engenheiro instalador responsável.

8.3.1. Investigação Prévia

Na **Investigação Prévia**, o CLIENTE deve fornecer documentação básica para uma análise inicial, a fim de determinar se o evento pode estar relacionado a falhas de proteção ou condições de operação da instalação. A documentação exigida inclui:

1. **Estudo de Coordenação e Seletividade dos Dispositivos de Proteção**
Documento que contém uma análise detalhada sobre a configuração dos dispositivos de proteção instalados, como disjuntores e relés, e a coordenação entre eles. Este estudo, que deve ser aprovado pela concessionária, verifica se as configurações estão em conformidade com as normas técnicas e se os dispositivos estão adequadamente ajustados para responder a falhas no sistema de forma eficaz.
2. **Oscilografia do Relé de Proteção**
Dados de oscilografia extraídos dos relés de proteção no momento do evento. Este registro é essencial para identificar as características das formas de onda de corrente e tensão durante o incidente, o que ajuda a determinar se o evento foi provocado por um problema interno ou por uma falha externa, como um surto de tensão. A análise dos dados de oscilografia pode revelar padrões que indicam a origem e a natureza da perturbação.
3. **Laudo de Aterramento com Certificação e Rastreamento de Materiais**
Laudo técnico que comprova a adequação do sistema de aterramento da instalação, conforme as normas técnicas aplicáveis, como a NBR 14039. Esse documento deve incluir detalhes sobre a conformidade dos materiais de aterramento, como o tipo e a qualidade dos cabos (ex. cabo de cobre nu ou cordoalhas cobreadas) e a resistência de aterramento medida. Esse laudo assegura que o sistema de aterramento foi executado com materiais de qualidade e que está apto para dissipar surtos e proteger os equipamentos contra falhas de origem externa.
4. **Relatório de Qualidade de Energia da Concessionária**
Documento emitido pela Equatorial Goiás, detalhando as condições de qualidade de energia fornecida durante o período do evento. Este relatório inclui informações sobre a estabilidade e as variações de tensão, interrupções e outros aspectos que podem ter impactado o funcionamento dos equipamentos. A análise desse relatório é fundamental para verificar se houve qualquer anomalia ou desvio nos padrões de fornecimento da concessionária que possa ter contribuído para o evento.
5. **Histórico do Evento**
Relatório com informações detalhadas sobre o incidente, incluindo data, horário, condições operacionais e detalhes sobre as atividades que estavam sendo realizadas na instalação no momento do evento. Este histórico permite uma análise mais precisa das condições que antecederam o incidente e auxilia na identificação de fatores operacionais que possam ter contribuído para o ocorrido. Ideal que além de formalizado por email que tenha o registro de imagens e de vídeos com a vistoria visual da SE e demais equipamentos.

8.3.2. Investigação Completa com Envolvimento do Instalador/Engenheiro Responsável pelo Comissionamento e Start-up da Subestação Completa

Se a **Investigação Prévia** não for suficiente para determinar a causa, será necessária uma **Investigação Completa**. O CLIENTE deve solicitar ao engenheiro instalador a participação na análise, e fornecer documentos e ensaios adicionais para uma avaliação aprofundada dos componentes do sistema. Estes documentos e ensaios auxiliarão a verificar a integridade dos **Transformadores de Potencial (TPs)**, das **mufas**, dos **disjuntores**, e dos sistemas de aterramento e blindagem. Os ensaios devem ser realizados com equipamentos específicos, descritos abaixo.

Documentação e Ensaios para Investigação Completa:

1. **Relatório de Comissionamento:** Detalha os testes realizados e a conformidade da instalação no momento da energização.
2. **Certificação de Teste de Isolamento dos Cabos e Equipamentos:** Comprova a resistência do isolamento dos cabos.
3. **Laudo de Verificação do Sistema de Aterramento Pré e Pós-Instalação:** Verifica o estado e a conformidade do sistema de aterramento.
4. **Diagrama Unifilar Atualizado:** Representa a configuração completa do sistema, fundamental caso tenha sofrido adaptações fora do projeto aprovado na concessionária.
5. **Relatório de Configuração e Ajuste dos Dispositivos de Proteção:** Detalha os parâmetros iniciais dos dispositivos de proteção.
6. **Relatório de Termografia:** Identifica pontos de aquecimento excessivo em conexões e componentes.

Ensaios Adicionais e Equipamentos Utilizados:

- **Transformadores de Potencial (TPs)**
Ensaio: Relação de Transformação (RTP), Resistência de Enrolamento, Resistência de Isolamento e Fator de Potência de Isolamento. Equipamento: TTR para relação de transformação e megômetro para resistência de isolamento.
- **Mufas e Terminações de Cabos**
Ensaio: Hermeticidade, Isolamento e Inspeção Visual Detalhada. Equipamento: Hipot para ensaios de rigidez dielétrica e megômetro para isolamento.
- **Aterramento da Blindagem dos Cabos**
Métodos de aterramento: Único ponto (para cabos até 150m) ou dois pontos, considerando o controle de correntes parasitas.
- **Disjuntores de Média Tensão**
Ensaio: Tempo de Abertura/Fechamento de Contatos, Resistência de Contatos e Rigidez Dielétrica. Equipamento: Microhmímetro para resistência de contatos, megômetro para rigidez dielétrica, e fonte de corrente para calibração e ensaio de relés.

Descrição dos Equipamentos Utilizados em Ensaios de Campo:

1. **Hipot:** Aplica tensão elevada para testar a rigidez dielétrica de isolantes, assegurando que não haja fuga de corrente em componentes como disjuntores e mufas.
2. **Megômetro:** Mede alta resistência de isolamento, ideal para verificar o estado de motores, transformadores, disjuntores e cabos, oferecendo leituras de resistência em escalas de k Ω , M Ω e superiores.
3. **Microhmímetro:** Mede baixas resistências ôhmicas em contatos e conexões, essencial para disjuntores e enrolamentos de transformadores, garantindo pontos de contato livres de aquecimento excessivo.
4. **Relação de Transformação (TTR):** Verifica a relação de transformação em transformadores, polaridade dos enrolamentos e detecta anomalias.
5. **Fonte de Corrente:** Usada para calibrar e testar relés de proteção e verificar resistência e tempo de atuação de relés modernos.

8.4. Recomendações Adicionais de Proteção Contra Eventos Elétricos

Para proteger a SE contra eventos externos e garantir a operação contínua, recomenda-se que o cliente adote as seguintes medidas, em conformidade com a **NBR 14039** e as normas das concessionárias:

- **Uso de Transformador de Aterramento:** Essencial para estabilizar a rede e fornecer uma referência de neutro, reduzindo riscos de surtos e falhas fase-terra.
- **DPS e Para-raios:** Proteção contra descargas atmosféricas e oscilações de rede.
- **Equipotencialização e Conexão ao Sistema de Aterramento:** Evita correntes parasitas e melhora a segurança.
- **Manutenção Periódica:** Inspeções regulares do aterramento e dispositivos de proteção, conforme orientações da NBR 14039 e da concessionária.

8.5. Limitações e Exclusões de Garantia

Em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, as normas NT002 e NT004 da Equatorial Goiás e a NBR 14039, a garantia cobre exclusivamente defeitos de fabricação. O DISTRIBUIDOR/MONTADOR não se responsabiliza por perdas financeiras, lucros cessantes ou danos indiretos causados por falhas operacionais dos cubículos, nem por eventos elétricos de origem interna ou externa.

8.6. Prazos e Custos de Reposição de Componentes

A reposição de componentes danificados por eventos externos será realizada como serviço fora da garantia. A responsabilidade pelos custos será avaliada caso a caso, cabendo ao cliente arcar com as despesas de reposição, salvo cobertura contratual específica. Novamente, recomenda-se que o cliente mantenha um estoque de peças sobressalentes, incluindo transformadores de potencial (TPs), base fusíveis, fusíveis, relés de proteção, mufas, isoladores, nobreaks, para-raios, e outros componentes críticos, para minimizar interrupções.

8.7. Relação com a Concessionária e Direitos do Cliente

Em conformidade com a Resolução Normativa 1000 da ANEEL, que regulamenta as responsabilidades das concessionárias de energia elétrica, o cliente deve observar os seguintes aspectos ao tratar de eventos relacionados ao fornecimento de energia elétrica:

Qualidade do Fornecimento de Energia: A concessionária é responsável por manter níveis mínimos de qualidade de tensão e continuidade do fornecimento. Problemas relacionados a surtos de tensão, oscilações ou interrupções devem ser formalizados junto à concessionária por meio de protocolos específicos.

Relatórios de Qualidade de Energia: O cliente do Grupo A pode solicitar à concessionária relatórios sobre a qualidade do fornecimento de energia, incluindo registros de oscilações, interrupções e surtos, que podem auxiliar na investigação de eventos que afetem os equipamentos.

Indenizações por Falhas no Fornecimento: Caso seja comprovado que danos aos equipamentos foram causados por falhas no fornecimento, o cliente poderá buscar ressarcimento diretamente com a concessionária, conforme as condições previstas na Resolução 1000.

Apoio do DISTRIBUIDOR/MONTADOR: O DISTRIBUIDOR/MONTADOR pode orientar o cliente sobre os procedimentos para registro de reclamações junto à concessionária, sem assumir responsabilidade direta por falhas de fornecimento ou ressarcimentos.