

POLÍTICA DE RMA - APsystems Brasil

Return Merchandise Authorization (RMA)

Versão 1.0 – 18.12.2025

1. OBJETIVO E ESCOPO

A presente Política de RMA da APsystems Brasil define os critérios, requisitos e procedimentos aplicáveis à solicitação de ressarcimentos financeiros de natureza complementar, relacionados a falhas técnicas em microinversores APsystems, sem prejuízo da garantia legal e contratual aplicável, nos termos da legislação brasileira vigente.

Esta política contempla, quando aplicável:

- Ajuda de custo para substituição de equipamentos (mão de obra);
- Ressarcimento por deslocamento técnico;
- Ressarcimento por perda de geração de energia.

Esta política aplica-se exclusivamente a equipamentos APsystems comercializados no território brasileiro, mediante diagnóstico e validação técnica prévia e formal pelo Suporte Técnico da APsystems Brasil.

2. ABRANGÊNCIA DA POLÍTICA

Esta política é válida para:

- Casos de falha prematura, ocorridos em até 4 (quatro) meses contados da emissão da Nota Fiscal de venda do equipamento, desde que tecnicamente comprovada;
- Equipamentos pertencentes a lotes previamente identificados pela APsystems como potencialmente afetados por falhas conhecidas.

Os casos que não se enquadrarem nos critérios acima seguirão exclusivamente os termos da garantia padrão da APsystems, não sendo abrangidos por esta política de ressarcimento complementar.

3. CONDIÇÕES GERAIS

- Somente serão elegíveis ao processo de RMA os casos diagnosticados, validados e aprovados tecnicamente pelo Suporte Técnico da APsystems Brasil, mediante abertura de chamado nos canais oficiais de atendimento;
- O solicitante deverá realizar a solicitação de ressarcimento exclusivamente por meio do formulário oficial de RMA da APsystems Brasil, preenchendo todas as informações técnicas e documentais exigidas, tais como:
 - UID da ECU;
 - UID dos equipamentos;

POLÍTICA DE RMA - APsystems Brasil

Return Merchandise Authorization (RMA)

Versão 1.0 – 18.12.2025

- Dados completos da instalação;
- Documentação fiscal e técnica aplicável.
- Equipamentos com troca em garantia negada, ou ainda em processo de diagnóstico técnico, não serão avaliados no âmbito desta Política de RMA;
- Solicitações realizadas fora do formulário oficial ou sem a documentação exigida não serão analisadas;
- Os prazos máximos para solicitação de ressarcimento são:
 - Até 2 (dois) meses após a data da execução do serviço (mão de obra e deslocamento);
 - Até 2 (dois) meses após o envio do equipamento para substituição, nos casos de ressarcimento por energia.
- O descumprimento dos prazos acima implicará o indeferimento da solicitação;
- A APsystems Brasil poderá revisar esta política periodicamente, respeitados os direitos adquiridos e os casos já formalmente abertos.

4. CRITÉRIOS DE COBERTURA: CASOS ELEGÍVEIS

4.1 Falha Prematura ou Lote Identificado

Nos casos enquadrados como falha prematura ou pertencentes a lotes previamente identificados, a APsystems Brasil poderá cobrir:

- Ajuda de custo referente à mão de obra;

Valor de R\$ 100,00 (cem reais) por equipamento até o terceiro microinversor;

Valor de R\$ 80,00 (oitenta reais) por equipamento a partir do quarto microinversor;

Mediante apresentação de Nota Fiscal de serviço emitida pelo instalador responsável.

4.2 Deslocamento Técnico (Quilometragem)

- Ressarcimento no valor de R\$ 1,20 (um real e vinte centavos) por quilômetro, considerando ida e volta;
- Será considerado um deslocamento por atendimento;
- Despesas com pedágio serão reembolsadas mediante apresentação de comprovantes;
- Não há cobertura para despesas com alimentação ou hospedagem.

POLÍTICA DE RMA - APsystems Brasil

Return Merchandise Authorization (RMA)

Versão 1.0 – 18.12.2025

4.3 Ressarcimento por Perda de Geração de Energia

O ressarcimento por perda de geração de energia abrangerá o período compreendido entre:

- A abertura formal do chamado técnico junto à APsystems Brasil; e
- A emissão da Nota Fiscal de troca em garantia ou a autorização formal de RMA, nos casos em que a NF ainda não esteja disponível.

Atraso no diagnóstico ou estoque:

Caso haja atraso superior a 30 (trinta) dias, comprovadamente imputável à APsystems Brasil, os dias excedentes ao prazo serão passíveis de ressarcimento.

Cálculo da energia perdida

O cálculo será realizado:

- Preferencialmente com base na melhor geração entre equipamentos equivalentes do mesmo sistema;
- Na ausência de referência comparável, será utilizado o cálculo técnico tradicional com base na irradiação média do local.

Pagamento

- O reembolso será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados da aprovação final e validação completa da documentação;
- O pagamento poderá ser realizado:
 - Na conta do cliente final (proprietário do sistema); ou
 - Na conta do instalador, mediante autorização formal do cliente.

5. SITUAÇÕES NÃO ELEGÍVEIS

Não haverá cobertura no âmbito desta Política de RMA, desde que tecnicamente comprovado, nos seguintes casos:

1. Atraso na visita técnica imputável ao instalador ou ao cliente;
2. Acessos negados ao local da instalação;
3. Sistema sem acesso à internet;
4. Indisponibilidade do cliente ou do instalador;
5. Falta de documentação obrigatória ou inconsistências fiscais;

POLÍTICA DE RMA - APsystems Brasil

Return Merchandise Authorization (RMA)

Versão 1.0 – 18.12.2025

- 6. Equipamentos fora do período de garantia APsystems;
- 7. Solicitações encaminhadas fora dos prazos estabelecidos nesta política.

6. PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO (FLUXO RMA)

- 1. Abertura do chamado técnico pelo instalador nos canais oficiais Ecori/APsystems, com envio de todas as informações técnicas necessárias;
- 2. Diagnóstico técnico remoto realizado pela equipe técnica da Ecori/APsystems;
- 3. Autorização formal do RMA, quando aplicável;
- 4. Envio da peça de reposição em garantia ao instalador pela Ecori;
- 5. Substituição do equipamento no local pelo instalador;
- 6. Envio da solicitação de ressarcimento por meio do formulário oficial;
- 7. Análise documental e cálculo dos valores elegíveis;
- 8. Aprovação do pedido e comunicação formal ao solicitante;
- 9. Pagamento conforme dados bancários ou chave Pix informados.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Política de RMA constitui benefício comercial adicional, não substituindo nem restringindo a garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Sua aplicação está condicionada à validação técnica e documental do caso concreto, não implicando reconhecimento automático de vício, defeito ou responsabilidade da APsystems Brasil fora dos limites aqui estabelecidos.