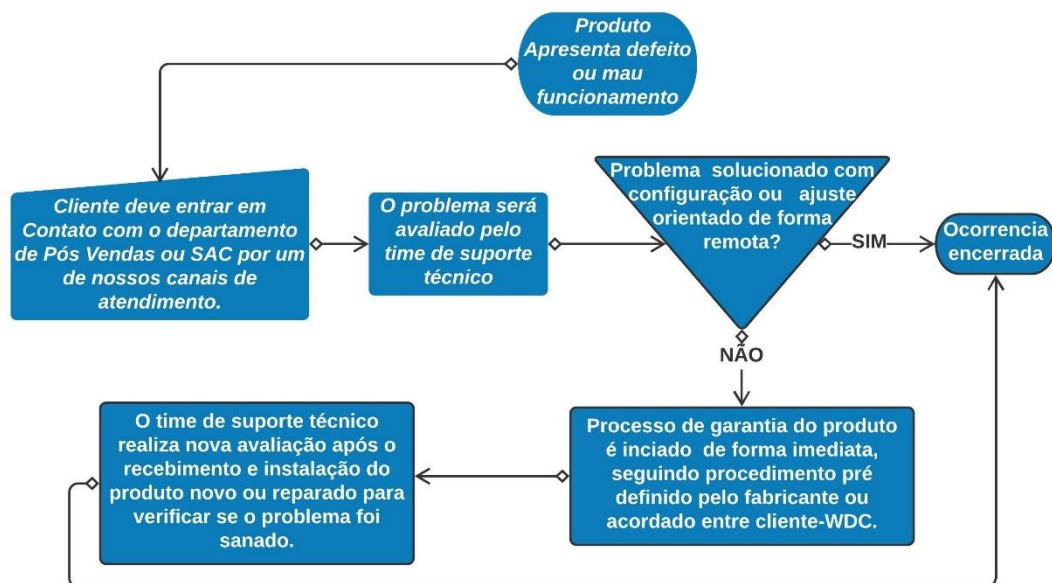


### Termo de Atendimento a Garantias ou Devoluções

- **Produtos em Garantia e Return Merchandise Authorization (Autorização de Devolução de Mercadoria) (“RMA”)**

- 1- A maioria dos produtos comercializados pela WDC Solar têm prazos e procedimentos de garantia contratual explicitados pelos fabricantes (“Manual do Fabricante”). De acordo com o Manual do Fabricante, o Cliente ficará resguardado contra defeitos de fabricação pelo prazo estipulado, desde que obedeça às instruções de uso dos produtos.
- 2- Ocorrerá perda automática de garantia sempre que se configurarem situações fora do escopo pré-estabelecido pelo Manual do Fabricante para o respectivo produto, tais quais, mas não limitadas a: execução de reparos por postos não autorizados, mau uso, imperícia, negligência, acidentes ou qualquer outra condição prevista no Manual do Fabricante.
- 3- Constatado um problema com o produto, solicitamos que o Cliente entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor (“SAC”) ou com o Departamento de Pós-Vendas através dos e-mails [sac@wdcnet.com.br](mailto:sac@wdcnet.com.br) e [suporte.solar@wdcnet.com.br](mailto:suporte.solar@wdcnet.com.br) ou do telefone (11) 3035-3777.
- 4- O processo de garantia será iniciado somente mediante apresentação de cópia legível da Nota Fiscal referente ao produto ou kit que contém o produto a ser reparado ou substituído.

O processo de abertura de ocorrência para garantia deve seguir o fluxograma mostrado na imagem abaixo. As tratativas serão realizadas pela equipe especializada pelo suporte técnico dos produtos, a fim de que o problema seja solucionado no menor tempo possível, visando sempre a satisfação do Cliente.



Escritório Comercial: Rua Gomes de Carvalho, 1609 - 9º andar  
 CEP: 04547-006 - Vila Olímpia, São Paulo - SP.  
 +55 11 3035-3777

Filial Santa Ifigênia: Rua Santa Ifigênia, 555 - 3º andar  
 CEP: 01207-001 - Santa Ifigênia, São Paulo - SP.  
 +55 11 3197-8750

Centro Logístico 1: Rod.Ba, 262 S/N - KM 2,8  
 Quadra A - CEP: 45658-335 - Iguape, Ilhéus - BA  
 +55 73 3222-5250

Centro Logístico 2: V Urbana, 4466 S/N - Km 1  
 CEP: 43700-000 - Cia Sul, Simões Filho - BA  
 +55 73 3222-5250

\*Os prazos e procedimentos de cada fabricante podem ser consultados junto ao time de pós-venda da WDC – Unidade Solar ou no site do próprio fabricante.

\*Toda mercadoria recebida deve ser conferida no ato da entrega, de acordo com o Guia de Recebimento e Conferência de Material, disponível em <https://wdcnet.com.br/portal-de-documentos/solar/>.

- **Trocas e Devoluções Definitivas**

- 1- Não serão aceitas trocas nos seguintes casos: produtos com sinais de uso; produtos comprados e entregues conforme pedido assinado pelo Cliente há mais de 30 (trinta) dias, a contar da data de recebimento.
- 2- Em caso de troca ou devolução, as despesas e o trâmite de retorno do produto à WDC são de responsabilidade do Cliente.
- 3- O envio do produto defeituoso é de responsabilidade do Cliente, que deverá encaminhá-lo à WDC em sua embalagem original, junto com a Nota Fiscal e todos os acessórios e itens que tenham acompanhado o produto, sem sinais de uso.
- 4- As notas de retorno emitidas pelo Cliente devem seguir as orientações do departamento fiscal da WDC.
- 5- A WDC se reserva o direito de avaliar todos os produtos recebidos para verificação do cumprimento das exigências para troca e devolução. Caso o produto não se encontre nas condições previamente acordadas e indicadas, a operação não será realizada e o produto será devolvido ao Cliente, às suas expensas.
- 6- Se os requisitos para devolução estiverem devidamente contemplados, o time de suporte técnico da WDC fará a análise técnica do defeito do produto. Caso o produto apresente vício insanável, será feita sua substituição dentro do prazo de 30 (trinta) dias.
- 7- Para devoluções definitivas, serão aceitas somente devoluções de todos os produtos contidos na Nota Fiscal dentro do prazo de 30 (trinta) dias, em caso de defeito, ou, de 7 (sete) dias, em caso de arrependimento para compras realizadas pela internet, ambos contados a partir da data de recebimento dos produtos.

Escritório Comercial: Rua Gomes de Carvalho, 1609 - 9º andar  
CEP: 04547-006 - Vila Olímpia, São Paulo - SP.  
+55 11 3035-3777

Filial Santa Ifigênia: Rua Santa Ifigênia, 555 - 3º andar  
CEP: 01207-001 - Santa Ifigênia, São Paulo - SP.  
+55 11 3197-8750

Centro Logístico 1: Rod.Ba, 262 S/N - KM 2,8  
Quadra A - CEP: 45658-335 - Iguape, Ilhéus - BA  
+55 73 3222-5250

Centro Logístico 2: V Urbana, 4466 S/N - Km 1  
CEP: 43700-000 - Cia Sul, Simões Filho - BA  
+55 73 3222-5250