









A JNG desenvolveu este procedimento com o intuito de informar seus clientes sobre as diretrizes validas para garantia e devolução de produtos.

1. GARANTIA

O prazo de garantia dado a partir da emissão de Nota Fiscal JNG de venda ao comprador e por anomalias devidamente comprovadas para os produtos são descritos na tabela abaixo:

ICONES	SETORES	PRODUTOS	GARANTIA
	PROTEÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Todos 	18 meses contra defeitos de fabricação
	COMANDO		
	CONTROLE		
	CONEXÃO		
	FERRAMENTAS		
	ILUMINAÇÃO LED	<ul style="list-style-type: none"> • Lâmpadas; • Refletores; • Plafons; • Spots; • Luminárias Solares • Luminárias LED (Exceto Iluminação Pública) 	1 ano contra defeitos de fabricação
		<ul style="list-style-type: none"> • Luminárias LED Iluminação Pública 	5 anos contra defeitos de fabricação
	SOLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Módulos Fotovoltáicos 	25 anos garantindo no mínimo 80% de Potência de Saída por Módulo, 15 anos contra defeitos de fabricação (para 555W) e 12 anos contra defeito de fabricação (Todos, exceto 555W)
		<ul style="list-style-type: none"> • Inversor Solar SAJ (R5/R6/C6) 	5 anos contra defeitos de fabricação, mais 5 anos adicionais de garantia estendida dada pelo fabricante.
		<ul style="list-style-type: none"> • Inversor Solar SAJ (Suntrio) 	5 anos contra defeitos de fabricação.
		<ul style="list-style-type: none"> • Inversor Solar Canadian Modelos CSI-75K-T400GL02-E CSI-100K-T400GL03-E 	10 anos contra defeitos de fabricação.
		<ul style="list-style-type: none"> • Microinversores 	12 anos contra defeitos de fabricação
		<ul style="list-style-type: none"> • Componentes Elétricos para Solar CC e CA 	18 meses contra defeitos de fabricação
		<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura de Montagem 	10 anos contra defeitos de fabricação
	CARREGADORES VEICULARES	<ul style="list-style-type: none"> • Estações de Recarga Fixas • Estações de Recarga Móveis 	2 anos contra defeitos de fabricação

1.1 CONSTATAÇÃO DA GARANTIA

Ao ser constatada a garantia, a JNG verificará no prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir do recebimento do produto, se limitando exclusivamente ao conserto, modificação ou substituição do produto fornecido, a seu critério e sem custos destas ações para o comprador, não se responsabilizando por danos pessoais, a outros equipamentos ou instalações, lucros cessantes ou quaisquer outros danos subsequentes.

1.2 INFORMAÇÕES E PREPARAÇÃO DE ENVIO DE PRODUTOS EM GARANTIA PARA A JNG

As despesas com frete de envio, embalagem, custo de desmontagem, serviços de parametrização, honorários e despesas de locomoção/estadia de colaborador JNG em estabelecimento externo à JNG correrão por conta exclusiva do comprador.

Caso não seja enviada a Nota Fiscal ou a mesma esteja com algum dado incorreto, poderá haver a recusa de seu recebimento.

O produto deverá ser enviado (via transportadora ou correios) ou entregue pessoalmente à JNG levando em consideração os seguintes itens:

- Produto devidamente embalado e com alguma descrição do problema detectado;
- Em caso de envio via Correios, a(s) Nota(s) Fiscal(is) devem ser afixadas na parte externa da caixa.
- Verificar na Nota Fiscal de Venda do produto a sua origem e emitir a Nota Fiscal de material em garantia de acordo com a origem do produto.

A Nota fiscal de Remessa para Conserto deve conter:

- Razão Social, CNPJ e IE;
- Natureza da Operação (Remessa para Conserto);
- CFOP 5915 – Estado de SP, ou;
- CFOP 6915 – Outros Estados;
- Valor do(s) produto(s) e da Nota Fiscal;
- Descrição do(s) produto(s);
- Meios de contatos;
- Observação contendo qual o problema apresentado pelo(s) produto(s).

Importante: A JNG não se responsabiliza por danos causados durante o transporte, pelo prazo de entrega dos correios ou transportadoras contratadas diretamente pelo comprador.

1.3 EXCLUSÕES DA GARANTIA

Estão excluídas desta garantia os produtos provenientes de danos causados por transporte por conta do cliente, negligência, imperícia ou imprudência na manutenção ou manuseio, instalações inadequadas, estragos ou avarias decorrentes de acidentes, violação do produto, armazenagem indevida e motivos de força maior ou caso fortuito.

Após análise JNG com qualquer um dos itens passíveis de exclusão de garantia validados, descritos acima, o frete de retorno será custeado por conta exclusiva do comprador.

1.4 INFORMAÇÕES SOBRE REMESSA DE RETORNO DE PRODUTOS EM GARANTIA PARA O COMPRADOR JNG

O custo referente a despesas provenientes da remessa de retorno do produto ao comprador, serão devidamente avaliadas após análise de uso do produto JNG, podendo ser dispostos de duas formas, como segue:

- Após análise JNG com qualquer um dos itens passíveis de exclusão de garantia descritos acima o frete de retorno será custeado por conta exclusiva do comprador;
- Após análise JNG, validada garantia integral, a remessa de retorno do produto ao cliente será custeada pela JNG.

1.5 PRODUTOS FORA DA GARANTIA

Em constatando produtos fora da garantia, a JNG poderá, por solicitação do comprador, efetuar o conserto ou modificação necessária mediante análise de custos prévios, podendo a partir da análise do material incorrer ocasionalmente em custos adicionais devido a trocas de componentes e remessa de produto.

O custo prévio será enviado ao comprador para sua aprovação que deverá ser realizada antes do envio efetivo do produto.

Caso o comprador, após análise da JNG e determinação do custo total do conserto do produto opte por não realizar o conserto os custos de remessa e devolução deste produto da JNG ao comprador deverá ser realizado pelo comprador.

2. DEVOLUÇÃO

A JNG não aceita devoluções de seus produtos, salvo condições de erro comprovado do setor de emissão de pedidos ou de expedição de produtos. Exceções serão tratadas e analisadas de acordo com as condições do negócio e deverão ter aprovação prévia.

2.1 INFORMAÇÕES E PREPARAÇÃO DE ENVIO DE PRODUTOS EM DEVOLUÇÃO PARA A JNG

Para os casos aprovados, a NF deverá ser enviado (via transportadora ou correios) com as custas de envio pelo comprador ou entregue pessoalmente à JNG levando em consideração os seguintes itens:









- Produto devidamente embalado;
- Em caso de envio via Correios, a(s) Nota(s) Fiscal(is) devem ser afixadas na parte externa da caixa;
- Verificar na Nota Fiscal de Venda do produto a sua origem e emitir a Nota Fiscal de material em devolução de acordo com a origem do produto.

A Nota fiscal de Devolução deverá conter:

- Razão Social, CNPJ e IE;
- Natureza da Operação (Devolução);
- CFOP 5411 – Estado de SP com Substituição Tributária (ST), ou;
- CFOP 5202 – Estado de SP sem Substituição Tributária (ST), ou;
- CFOP6202 – Devoluções fora do Estado se SP, ou;
- CFOP6411 – Devoluções fora do Estado de SP devido a erro de expedição ou emissão da JNG com direito a crédito de ST.
- Valor dos produtos e da Nota Fiscal;
- Descrição do(s) produto(s);
- Meios de contatos;
- Observação contendo o motivo da devolução do(s) produto(s).

3. CONTATOS

Afim de sanar duvidas relativas ao envio de produtos ou emissão de Nota Fiscal referentes a Garantia ou Devolução, favor entrar em contato com os colaboradores de acordo com a tabela abaixo:

ICONES	SETORES	Assuntos relacionados ao Aceite do Produto Em Devoluções/Garantia	Assuntos relacionados a Emissão de Nota Fiscal
	PROTEÇÃO	Nome: Beatriz Prates E-Mail: qualidade.01@jng.com.br Telefone: 11 2090-0550 Ramal 4408	
	COMANDO		
	CONTROLE		
	CONEXÃO		
	FERRAMENTAS		
	CARREGADORES VEICULARES		
	SOLAR		
	ILUMINAÇÃO LED		