

The CHINT logo is displayed in white, bold, sans-serif capital letters on a blue rectangular background. The letter 'H' is stylized with a red square above its right vertical stroke.

CHINT

The Chinese characters '正泰电源' (Zhèngtài Diànyuán) are written in white on a blue rectangular background.

正泰电源

The background of the advertisement is a composite image. On the left, there is a large-scale solar panel installation over a body of water. In the center, two workers in blue CHINT uniforms and yellow hard hats stand on a rooftop, looking at a drone flying in the sky. On the right, a worker in a blue CHINT uniform and yellow hard hat is working on a piece of CHINT electrical equipment. The scene is set against a bright, hazy sky with a city skyline in the distance. The overall color palette is dominated by blue and yellow.

PÓS-VENDA CHINT

The year '2022' is written in white on a blue rectangular background.

2022

Caixa de Ferramentas Pós- venda

- 1. Garantia;**
- 2. Fluxograma de Atendimento do Pós-venda;**
- 3. Ferramentas para solução de problemas;**
- 4. Processo de RMA (Return Material Authorization);**

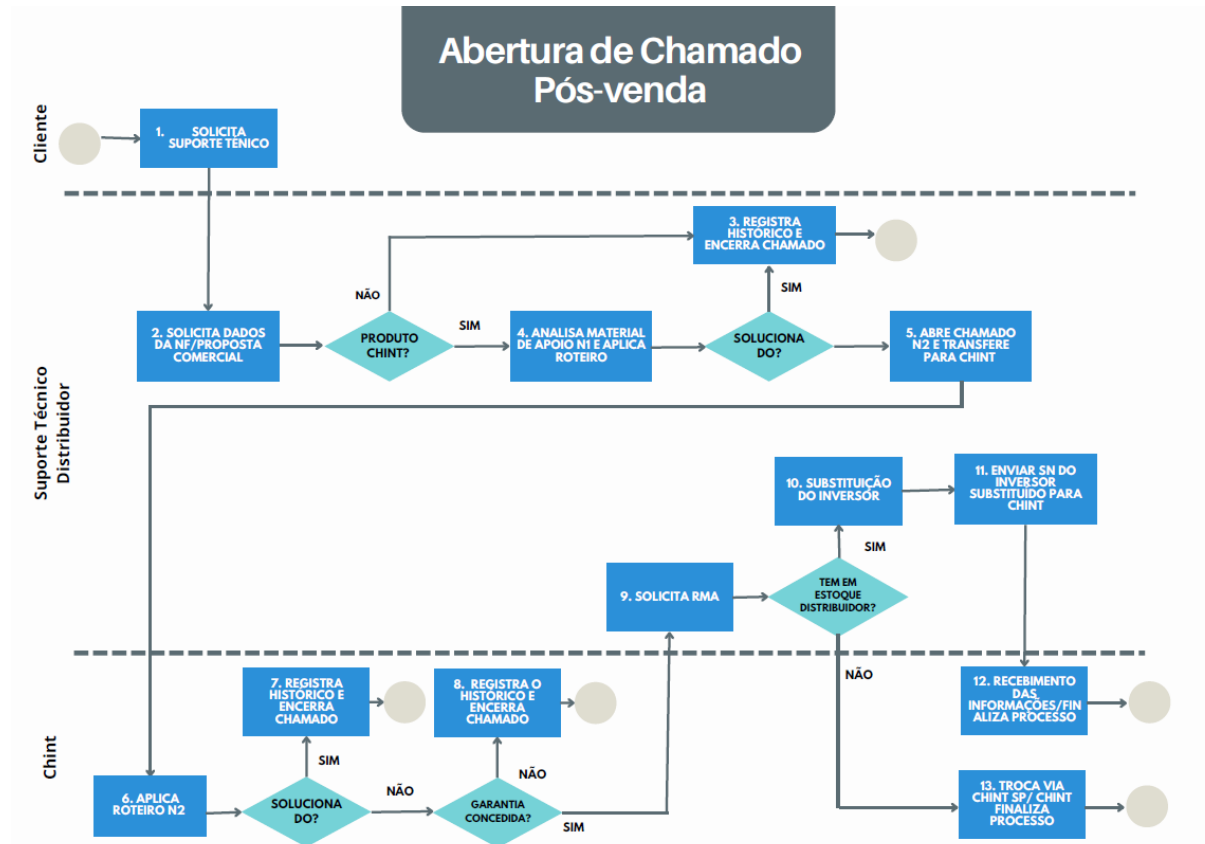
1. Garantia

A manutenção gratuita ou substituição por produto novo será fornecida dentro da garantia para defeitos de nossos produtos adquiridos de nossa empresa e usados em condições normais ou por defeitos de fabricação de nossos produtos.

**10 anos de garantia para toda a linha abaixo de 110kW
e 5 ou 10 anos para inversores de 250/275kW, de acordo com contrato!**

& 2 anos de garantia para linha de acessórios!

2. Fluxograma de Atendimento do Pós-venda



3. Ferramentas para solução de problemas

O QUE É UM PROBLEMA NÍVEL 1 E NÍVEL 2 ?

N1 – DISTRIBUIDOR CONSEGUE RESOLVER COM AUTONOMIA

1. Solicitação de Documentos: Certificados, Manuais, Datasheets, etc;
2. Configuração do Módulo Wi-fi;
3. Criar cadastro de Integrador/Usuário Final;

N2 – PASSAR CASO DIRETAMENTE PARA CHINT

1. Inversor queimado e/ou com cheiro de queimado;
2. Alarmes de Erros internos do Inversor: Boost abnormal, EEPROM error, IGBT damaged, entre outros.

3. Ferramentas para solução de problemas

- Site CPS:

<https://br.chintpower.com/>

***Sempre procurar nesse site**



- Vídeos CPS:

<https://www.youtube.com/@chintpowerbrasil>



- Drive Técnico:



- Certificados
- Datasheets
- Manuais
- Etc;

- Como configurar wi-fi;
- Entre outros;

- Q&A
- Passo-a-passo
- RMA
- Excel substituição Inversor

3. Ferramentas para solução de problemas

- Sistema de Monitoramento:



<https://solar.chintpower.com/#/passport/login>

- Diagnóstico online;
- Modificação de parâmetros online;
- Atualização remota online;

Portal de FlexOM

E-mail

Por favor, insira o seu e-mail

Senha

Por favor, insira sua senha

Esqueceu sua senha?

Entrar

Chint Connect

Copyright © 2021 FOMware Produced

4 Níveis de usuário:

Chint – Distribuidor – Integrador – Usuário Final

3. Ferramentas para solução de problemas

CHECKLIST DE TESTES

- Medição tensão CC (com foto mostrando multímetro e onde foi medido)
- Medição tensão CA (com foto mostrando multímetro e onde foi medido)
- Medição tensão CC entre positivo da string e terra (preciso do vídeo mostrando a medição)
- Medição tensão CC entre negativo da string e terra (preciso do vídeo mostrando a medição)
- Vídeo mostrando se alguma entrada do inversor está em curto (CC)
- Foto do inversor mostrando os arredores (local de instalação)
- Foto do local do aterramento/haste
- Foto da plaqueta do inversor
- Foto das conexões CA do inversor
- Foto das conexões CC do inversor, parte externa, nos MC4
- Vídeo de partir o inversor com apenas uma string por vez (testa diferentes strings em diferentes posições)
- Unifilar da instalação
- Foto das conexões no padrão de entrada
- Vídeo da conexão CA, mostrando saída do inversor até ponto de conexão com a rede CA
- Foto da stringbox e quadro de proteções abertos (mostrando as conexões)
- Informar se há gerador no local. Se sim, pegar dados e forma de conexão (vídeo)
- Informar se há transformador no local. Se sim, pegar dados e forma de conexão mostrando a ligação dele à rede e ao inversor (vídeo)

4. Processo de RMA (Return Material Authorization)

• Modelo de RMA (Disponível no Drive Técnico)



Central de Atendimento Pós-Venda
Shanghai CHINT Power Systems
No. 3255, Sixiang Road, Songjiang District, Shanghai, China

正泰电源技术服务报告

Relatório de Serviço Técnico Chint Power

Distribuidor: <i>Distributor</i>		Integrador: <i>Integrator</i>	
Informações Cliente <i>Customer Information</i>	Nome do Cliente: <i>Name of Customer</i>		
	N. do Contrato: <i>Numb. Of Contract</i>		
	Tel. Para Contato: <i>Tel. for Contact</i>		
	E-mail: <i>E-mail</i>		
	Endereço: <i>Address</i>		
	Nº de Série Inversor <i>Inverter Serial No.</i>		
	Modelo do Inversor <i>Inverter Model</i>		
	Nº de série Módulo Wi-Fi <i>Serial No. Wifi Module</i>		
	Data da Instalação <i>Install Date</i>		
	Data da Falha <i>Fault Date</i>		

1 – ENTRADA DE RMA:

- Envio o RMA preenchido junto com a NF por e-mail para service.br@chint.com solicitando a Garantia;
- O documento deve ser preenchido pelo responsável da instalação e o Distribuidor pode auxiliar;

* Não serão mais aprovados RMA por whatsapp. Só serão válidas as aprovações via E-mail;

* A troca de Módulo Wi-fi também deverá ser solicitada por e-mail via RMA;

2 – TEMPO DE RESPOSTA:

- Após envio de documento com todas as informações completas, a CHINT confirmará com a aprovação em até 48h úteis;

4. Processo de RMA (Return Material Authorization)

3 – RMA APROVADO E TROCA:

- Após a aprovação do RMA, a troca deve ser feita pelo Distribuidor.

*** A cada 3 meses será alinhado o envio de sobressalentes das trocas em garantia.**

*** Caso o Distribuidor não possua do modelo em estoque, entrar em contato com a Chint para que seja feita a troca.**

4 – REPOSIÇÃO DO INVERSOR:

- Após a troca do inversor, registrar o Número de Série do Inversor e Módulo Wi-fi Substituído.
- Enviar a planilha excel atualizada para com service.br@chint.com com os inversores substituídos no início de cada mês. (Planilha disponível no Drive Técnico)

* NÃO FORNECEMOS GARANTIA *

- Transporte e entrega inadequados;
- Falha no armazenamento adequado do Produto antes da instalação;
- Instalação inadequada ou condições inadequadas de transporte, em desconformidade com as instruções do Manual de Instalação;
- Abertura do Inversor sem autorização da Chint;
- Danos ou acidentes devido a ações de terceiros ou quaisquer outras razões diferentes das condições de uso padrão dos inversores;
- Não conformidade com regulamentos e normas aplicáveis;
- Negligência, abuso, uso indevido, manutenção inadequada ou falta de manutenção;
- Itens de serviço substituíveis, incluindo fusíveis e filtros.
- Danos causados por força maior, incluindo, entre outros, inundações, incêndios, terremotos e raios.

OBRIQADO