

**Manaus, 01 de Novembro de 2023**

## **Boletim Informativo**

**Ref.: ATUALIZAR O BOLETIM DE GARANTIA COM OS NOVOS MODELOS DE PRODUTOS DA GREE 2023/2024 E DEMAIS INFORMAÇÕES.**

### **1. Objetivo**

Este documento revoga o Boletim **BTI-AC. GBR-2022 VER.00**, estando essa atualização garantida pelas informações constantes do Anexo I, item 5 e, entram em vigor a partir da data **01 de Dezembro de 2023**, em caráter total e irretratável.

### **2. Descrição Geral**

Nós da GREE, somos a maior fabricante de ar condicionado do mundo, e prezamos pelo bem-estar, saúde, conforto e segurança de todos nossos clientes bem como de seus patrimônios quando do uso de nossos produtos, por isso, nosso compromisso é sempre oferecer a melhor solução de climatização do Brasil e do mundo.

Nossos produtos são projetados e desenvolvidos pelos melhores profissionais e especialistas do mundo no seguimento de conforto térmico, e por opção, nós mesmos fabricamos todas as peças e componentes de todos os nossos produtos sem exceção, como regra sempre utilizamos as melhores matérias-primas e materiais com alto padrão de qualidade, além de desenvolvermos e também utilizarmos o que há de mais moderno em tecnologia, nosso processo de fabricação e montagem é equipado com tecnologia de ponta e máquinas inteligentes, além de passar por um rigoroso padrão de inspeção e testes, e como resultado oferecemos ao mercado os melhores produtos com altíssimo padrão de qualidade, eficiência, tecnologia e maior durabilidade.

Para selar nosso compromisso com todos nossos clientes, visando a transparência e segurança sobre a garantia de qualidade de nossos produtos, nós da GREE DO BRASIL que somos a maior fabricante de ar condicionado do mundo, agora também somos a primeira fabricante do Brasil a oferecer a MAIOR e mais completa cobertura de garantia contratual em condicionadores de ar residenciais e comerciais e através desse documento estamos anunciando e validando oficialmente os novos prazos e condições de coberturas de garantia contratual dos nossos produtos comercializados no Brasil.

### **3. Abrangência da nova Garantia dos produtos Gree**

A garantia se aplica à toda linha de Splits do tipo High Wall, Piso Teto e Cassete (On-Off e Inverter), com R-410A ou R-32, que forem adquiridos a partir da data **01/12/2023**.

Elaborado por: Romenig Bastos (P&D)	Revisor por: P&D / Pós vendas / Jurídico	Aprovado por: Gerente / Diretor
<b>CNPJ: 03.519.135/0001-56 IE: 06.200.291-0</b>		
<b>Av. dos Oitis, 6360, CEP:69007 002, Distrito Industrial II, Manaus-AM, Telefone: (92) 2123 6900 SAC: 0800 055 6188</b>		
<b><a href="mailto:sac@gree-am.com.br">sac@gree-am.com.br</a> <a href="http://www.gree.com.br">www.gree.com.br</a></b>		



#### 4. Tabela de prazos antigos e novos da cobertura de garantia contratual

Para melhor entendimento sobre as mudanças e benefícios, segue abaixo uma tabela auto-explicativa sobre os prazos:

**Tabela 1**

Produtos	Garantia Antiga		Garantia Nova	
	Produto	Compressor	Produto	Compressor
Eco Garden On Off	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
Eco Garden Inverter	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Top	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Top Plus	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Top Inverter	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Clima (127/220)	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Diamond	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Diamond Top Inverter Connection	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
Gr-Tech	1 Ano	11 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>11 Anos</b>
G-Top Inverter Connection	1 Ano	6 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Top Auto Inverter	Lançamento 2023/2024		<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Prime PT On Off	1 Ano	3 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Prime PT Inverter	1 Ano	3 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Prime Cassete Inv.	1 Ano	3 Anos	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>

G-Prime PT Inverter Plus	Lançamento 2023/2024	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Prime Cassete Inv. Plus	Lançamento 2023/2024	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Prime PT Inverter Compact	Lançamento 2023/2024	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>
G-Prime Cassete Inv. Compact	Lançamento 2023/2024	<b>5 Anos</b>	<b>10 Anos</b>

## 5. PONTOS IMPORTANTES

- I. A nova garantia contratual entrará em vigor a partir do dia **01-12-2023**.
- II. Mesmo os produtos que atualmente estão no estoque dos varejistas e distribuidores especializados até a data da divulgação desse comunicado, quando forem comercializados (Faturados), também serão beneficiados com a nova garantia contratual.
- III. A garantia contratual está condicionada aos pontos observados na atualização da POLÍTICA DE GARANTIA anexa neste Boletim informativo.

## 6. Outras informações e Anexos

Após a implementação total das novas etiquetas de garantia, os produtos GREE serão fabricados e chegarão ao ponto de venda conforme o *design* e figuras abaixo:

 <p>A MAIOR GARANTIA do mercado</p> <p><b>10</b> anos no COMPRESSOR</p> <p><b>5</b> anos no PRODUTO</p>	
	 <p>Demonstração da nova etiqueta aplicada no painel</p>
<p>Design da nova Etiqueta *de acordo com a família do produto</p>	

- I. A MAIOR GARANTIA DE PEÇAS EM PRODUTO (A.C) do BRASIL: 5 ANOS  
São cobertos pela nova garantia contratual de 5 anos os seguintes componentes: motor elétrico da unidade evaporadora e condensadora, motor *swing* da vane ou motor do conjunto de vanes, gerador de plasma, placas

eletrônicas das unidades internas e externas, módulo wifi, contactores e relés, capacitores, sensores, válvulas de expansão eletrônicas, válvulas de conexões das unidades condensadoras, serpentinas da unidade interna, serpentina da unidade externa.

- II. Somente serão cobertos pela garantia de 5 anos, os componentes citados em item I da seção 6. que façam parte do conjunto de componentes dos modelos informados na tabela 1.



### III. GARANTIA DO COMPRESSOR: 10 ANOS

Como já informado neste documento, nós da GREE fabricamos nossas próprias peças e componentes incluindo o COMPRESSOR, que é fundamental e considerado o mais importante componente em um sistema de climatização para que se tenha o efeito de conforto térmico, sendo este possível através do importante trabalho exercido pelo compressor quando o mesmo bombeia e promove a circulação do fluido refrigerante de forma eficiente dentro do sistema selado.

Devido ao trabalho elétrico e mecânico que o compressor exerce, este está sujeito desgastes naturais com o passar do tempo, no entanto, os compressores da GREE por serem fabricados com materiais nobres, mais resistentes, com alto padrão de qualidade e tecnologia aplicada, mesmo em condições severas de operações nós obtemos excelentes resultados em testes de campo, garantindo maior durabilidade e vida útil ao compressor.

Por isso, a partir desta divulgação, TODOS os compressores GREE utilizados nos produtos citados neste documento, passarão a ter \*10 Anos de garantia.

**\* Exclusivo: A Garantia contratual do compressor utilizado no produto da família Gr-Tech é de 11 Anos**

Em caso de dúvida, o serviço de atendimento ao cliente da Gree poderá ser contatado, sendo possível esclarecer todas as dúvidas em relação à garantia.

## 7. Condições para usufruir dos benefícios da nova Garantia contratual

Elaborado por: Romenig Bastos (P&D)	Revisor por: P&D / Pós vendas / Jurídico	Aprovado por: Gerente / Diretor
<b>CNPJ: 03.519.135/0001-56 IE: 06.200.291-0</b>		
<b>Av. dos Oitis, 6360, CEP:69007 002, Distrito Industrial II, Manaus-AM, Telefone: (92) 2123 6900 SAC: 0800 055 6188</b>		
<b><a href="mailto:sac@gree-am.com.br">sac@gree-am.com.br</a> <a href="http://www.gree.com.br">www.gree.com.br</a></b>		

A garantia contratual de fábrica do produto só terá validade se for instalado por um profissional qualificado e CREDENCIADO com a GREE DO BRASIL, e ainda instalado devidamente de acordo com todas as recomendações técnicas do manual para então ser validado a cobertura da garantia do mesmo.



Elaborado por: Romenig Bastos (P&D)

Revisor por: P&D / Pós vendas /  
Jurídico

Aprovado por: Gerente / Diretor

Av. dos Oitis, 6360 , CEP:69007 002, Distrito Industrial II, Manaus-AM, Telefone: (92) 2123 6900 SAC: 0800 055 6188  
[sac@gree-am.com.br](mailto:sac@gree-am.com.br) [www.gree.com.br](http://www.gree.com.br)

CNPJ: 03.519.135/0001-56 IE: 06.200.291-0

## **ANEXO I – POLITICA DE GARANTIA**

**1. Garantia Legal** O condicionador de Ar "GREE" é garantido pela GREE do Brasil contra defeitos de fabricação, a partir da data de emissão da nota fiscal de compra realizada em estabelecimento comercial ou da entrega efetiva do produto ao primeiro proprietário, pelo prazo de 90 (noventa) dias, conforme dispõe o artigo 26, inciso II da lei nº8.078/90, Código de Defesa do consumidor, referente à Garantia Legal, quando não for instalado por uma assistência técnica autorizada ou instalador credenciado Gree.

**2. Garantia Contratual: A exceção a essa regra são o Produto e Compressor**, que por liberalidade da GREE são garantidos contratualmente, pelos prazos de 57 (cinquenta e sete) meses para o produto totalizando uma garantia **EXCLUSIVA** de 5 anos E 117 (cento e dezessete) meses para o compressor totalizando uma garantia de 10 anos, contados do término da garantia legal, contra defeitos e/ou vícios de fabricação, desde que instalados com uma assistência técnica autorizada ou instalador credenciado Gree e usados de acordo com o manual do produto. É imprescindível a apresentação da nota fiscal de compra do produto, nota fiscal ou outro documento que comprove a instalação por uma assistência técnica ou instalador credenciado Gree no momento de requerer a garantia contratual. O condicionador de Ar Gree deve ser usado conformidade com o manual de usuário. A GARANTIA CONTRATUAL não terá validade caso uma assistência técnica autorizada Gree constate o uso do produto ou de seus acessórios em desacordo com o Manual de Usuário, ou nos seguintes casos:

**3. Condições que invalidam a garantia legal e contratual**

- Utilização do produto em desacordo com o manual de usuário, ou para outros fins que não o de conforto térmico em ambientes residenciais e comerciais, (ex. refrigeração de alimentos, aquecimento de estufas, criação de animais ou cultivo de plantas, refrigeração de veículos automotores, etc...);
- Alterações feitas no produto ou seus acessórios, uso de peças não originais, ou remoção/alteração do número de série de identificação do mesmo;
- Instalações, modificações, adaptações ou consertos feitos por empresas não credenciadas pela GREE DO BRASIL;
- Produtos ou peças danificadas devido a acidente de transporte, manuseio, riscos, amassamentos, atos e efeitos da natureza, ou danos e mau funcionamento causados por falta de limpeza ou de manutenção preventiva;
- Instalação do produto em desacordo com as orientações do manual;

Elaborado por: Romenig Bastos (P&D)

Revisor por: P&D / Pós vendas /  
Jurídico

Aprovado por: Gerente / Diretor

**CNPJ: 03.519.135/0001-56 IE: 06.200.291-0**  
Av. dos Oitis, 6360, CEP:69007 002, Distrito Industrial II, Manaus-AM, Telefone: (92) 2123 6900 SAC: 0800 055 6188  
[sac@gree-am.com.br](mailto:sac@gree-am.com.br) [www.gree.com.br](http://www.gree.com.br)

- Produto instalado com materiais divergentes do recomendado no manual do produto, a Gree recomenda utilização de tubo de cobre para instalação de seus aparelhos;
- Da mesma forma, eventos consequentes da aplicação de produtos químicos, abrasivos ou similares;

#### **4. Condições não consideradas pela garantia legal e contratual**

- Uso do produto em rede elétrica inadequada, ou sujeita a surtos de alta tensão provocados por descargas elétricas, certo que o equipamento suporta uma oscilação para mais ou para menos de até 10% (dez por cento) do valor nominal de sua tensão;
- Peças e componentes sujeitos ao desgaste natural ou danos provocados pela má utilização, como peças plásticas, pilhas, filtro de ar, carga de gás refrigerante;
- Produtos instalados em locais com concentração de compostos salinos, ácidos ou alcalinos;
- Dentro da garantia legal e contratual, os custos relativos aos atendimentos, transportes, embalagens e/ou seguro, realizados fora do perímetro urbano das cidades sedes dos postos autorizados, ou em localidades onde estes não existam, serão suportados pelo cliente, seja qual for a época ou natureza dos serviços;
- Danos causados ao produto por negligência ou agentes externos tipo: acidentes, descarga elétrica, inundação, incêndio, animais que adentrem nas partes do produto, atos da natureza ou outros fatores dos quais a Gree não tenha como controlar;
- Desempenho baixo do produto devido instalação errada, condições elétricas inadequadas;
- Características inerentes ao funcionamento do produto, tipo: ruídos, estalos, etc; Problemas causados por uso de acessório não fornecido ou homologado pela Gree; Acessórios em geral tipo filtros, controle remoto, etc.
- O presente TERMO DE GARANTIA não cobre os custos de remoção ou transporte do produto para a assistência técnica autorizada Gree, bem como os produtos adquiridos fora do território brasileiro, por não estarem adaptados as condições de uso local.

#### **5. Disposições Gerais**

Os custos com instalação do produto ou preparação do local, tais como: instalação elétrica, alvenaria, dreno de água, aterramento, bem como com os materiais utilizados para estes fins (ex. tubulação de cobre, cabos, conduites, calhas para acabamento, etc...), serão responsabilidade exclusiva do cliente. A Gree não se responsabilizará, de qualquer forma, por garantia adicional ou estendida sobre produtos da Gree, garantias estas realizadas por terceiros,

Elaborado por: Romenig Bastos (P&D)	Revisor por: P&D / Pós vendas / Jurídico	Aprovado por: Gerente / Diretor
<b>CNPJ: 03.519.135/0001-56 IE: 06.200.291-0</b>		
<b>Av. dos Oitis, 6360, CEP:69007 002, Distrito Industrial II, Manaus-AM, Telefone: (92) 2123 6900 SAC: 0800 055 6188</b>		
<b><a href="mailto:sac@gree-am.com.br">sac@gree-am.com.br</a> <a href="http://www.gree.com.br">www.gree.com.br</a></b>		

estando somente obrigada a atender produtos em garantia nos termos constantes neste certificado. O critério da fábrica e tendo em vista o aperfeiçoamento do produto, as características aqui constantes poderão ser alteradas a qualquer momento, sem aviso prévio.

## **ANEXO II – CERTIFICADO DE GARANTIA**

A Gree do Brasil através deste documento garante a este produto as condições expressas na Política de Garantia contratual declarada no manual de uso do consumidor que acompanha o produto desde que, observadas todas as regras assinaladas no manual e na política.

A Gree do Brasil incentiva fortemente o consumidor final proprietário do produto preencher juntamente com o instalador CREDENCIADO Gree este certificado de garantia para facilitar o acesso à garantia contratual caso seja necessário, o NÃO preenchimento desse certificado NÃO invalida a garantia contratual.

Quando solicitar a garantia contratual, entregar esse certificado juntamente com a nota fiscal de compra do produto.

### **DADOS DO PRODUTO**

Modelo unidade interna		Modelo unidade externa	
Número de série unidade interna		Número de série unidade externa	
Data da compra		Comprado em (Revendedor/Loja...)	
Número da nota fiscal			

### **DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome			
Endereço		CEP	
Cidade		UF	

### **DADOS DO INSTALADOR**

Empresa	
Instalador	

Elaborado por: Romenig Bastos (P&D)	Revisor por: P&D / Pós vendas / Jurídico	Aprovado por: Gerente / Diretor
<b>CNPJ: 03.519.135/0001-56 IE: 06.200.291-0</b>		
<b>Av. dos Oitis, 6360, CEP:69007 002, Distrito Industrial II, Manaus-AM, Telefone: (92) 2123 6900 SAC: 0800 055 6188</b>		
<b><a href="mailto:sac@gree-am.com.br">sac@gree-am.com.br</a> <a href="http://www.gree.com.br">www.gree.com.br</a></b>		

Número de credenciamento		Carimbo

**ENTREGA TÉCNICA AO CLIENTE**

Declaro para os devidos fins e direitos que recebi o produto após a instalação pelo CREDENCIADO GREE em perfeito estado de funcionamento e que li e observei todas as orientações do manual do produto antes de operar o mesmo

\_\_\_\_\_ Local e Data \_\_\_\_\_, / /

Assinatura cliente



Elaborado por: Romenig Bastos (P&D)	Revisor por: P&D / Pós vendas / Jurídico	Aprovado por: Gerente / Diretor
Av. dos Oitis, 6360, CEP:69007 002, Distrito Industrial II, Manaus-AM, Telefone: (92) 2123 6900 SAC: 0800 055 6188 <a href="mailto:sac@gree-am.com.br">sac@gree-am.com.br</a> <a href="http://www.gree.com.br">www.gree.com.br</a>		