



# FAQ SICES Plataforma

## FAQ SICES - PLATAFORMA

### 1. Não estou conseguindo concluir o pedido na plataforma, com quem eu falo?

Entre em contato com a Departamento Comercial e solicite auxílio.

### 2. Quais os contatos do Pós-Venda?

Telefone: (11) 4205-8185

E-mails: [talita.oliveira@sicesbrasil.com.br](mailto:talita.oliveira@sicesbrasil.com.br) / [pos.venda7@sicesbrasil.com.br](mailto:pos.venda7@sicesbrasil.com.br)

### 3. Qual o status do pedido?

Ao acessar a Plataforma, será possível verificar todas as informações referente ao seu pedido. Especificamente, ao lado direito da tela, você poderá ver o andamento do processo do início até a entrega dos equipamentos (local destacado em vermelho abaixo).

The screenshot shows the 'Meus Pedidos' (My Orders) page in the SICES Solar platform. The page is titled 'Meus Pedidos' and shows a list of orders. The status of the orders is displayed on the right side of the page, with a red box highlighting this area. The status history for each order is as follows:

Order ID	Status	Date
1131	Em Produção	04/07/2018
1131	Confirmado	04/07/2018
1615	Aprovado	03/07/2018
1612	Aprovado	03/07/2018
1301	Aprovado	03/07/2018
1301	Validado	03/07/2018
1103	Validado	03/07/2018

Acesse a Plataforma utilizando o seguinte link:

<https://app.plataformasicessolar.com.br/login>

#### 4. Qual é o prazo de entrega?

Após a coleta dos equipamentos na Sede da SICES pela transportadora, inicia-se a contagem do prazo de entrega, o qual é definido de acordo com a região onde será realizada a entrega dos equipamentos. Esse prazo é informado na Plataforma e está disponível nas “Condições de Entrega, Prazos e Fretes”, as quais podem ser acessadas a partir do seguinte link:

<https://sicesolar.com.br/wp-content/uploads/2018/05/condicoes-e-prazos.pdf>

#### 5. Posso coletar meu pedido?

Depende. O status do pedido tem que estar disponível para coleta, e deverá ser agendado junto a expedição Sices.

#### 6. Posso agendar a entrega?

Não

#### 7. A transportadora entrará em contato comigo para agendamento de entrega?

Não

#### 8. Alteração de endereço de entrega após a finalização da compra é possível?

Depende. Se os equipamentos ainda não saíram da sede da SICES, será possível realizar a referida alteração, devendo o Integrador entrar em contato com o Pós-Venda ou com o Departamento Comercial para verificar a possibilidade e obter informações adicionais.

Por outro lado, caso os equipamentos já estejam em trânsito, entre em contato com o Pós-Venda para verificar a possibilidade, obter informações adicionais e os custos daí decorrentes.

#### 9. O material chegou avariado, o que fazer?

Caso seja constatada qualquer avaria nos equipamentos, você deverá:

- Receber a mercadoria;
- Anotar no verso da nota fiscal que acompanhou os equipamentos, as avarias verificadas (módulo quebrado, perfil amassado, etc.); e
- Entrar em contato com o Pós-Venda para informar o ocorrido, a fim de que este possa atuar o mais rapidamente possível para a soluções dos problemas apontados.

Caso não haja a conferência do pedido no ato da entrega, não serão aceitas reclamações posteriores.

## 10. O pedido veio divergente ou não atende minha obra, o que fazer?

Caso seja constatada qualquer divergência, você deverá:

- Receber a mercadoria;
- Anotar no verso da nota fiscal que acompanhou os equipamentos, as divergências verificadas (por exemplo: equipamento recebido não foi o adquirido); e
- Entrar em contato com o Pós-Venda para informar o ocorrido, a fim de que este possa atuar o mais rapidamente possível para a solução da divergência apontada, por meio do seguinte telefone e e-mail:

Telefone: (11) 4205-8182

E-mail: [pos.venda4@sicesbrasil.com.br](mailto:pos.venda4@sicesbrasil.com.br)

O prazo máximo para o apontamento das divergências que não forem realizadas no ato do recebimento e não anotadas no verso da nota fiscal que acompanhou os equipamentos será de 30 (trinta) dias.

Uma vez expirado esse prazo e não apontada as divergências, não serão aceitas reclamações posteriores.

## 11. Como acionar o seguro contratado?

Em caso de sinistro, o seguro contratado pode ser acionado por meio do Pós-Venda da Sices ou diretamente com a seguradora Umbria Private Seguros, nos seguintes canais de atendimento:

Sices:

(11) 4205-8185

Email: [camilla.gouvea@sicesbrasil.com.br](mailto:camilla.gouvea@sicesbrasil.com.br)

Seguradora Umbria:

(11)5646-6002/ 3044-6447

[atendimento@umbriaprivate.com.br](mailto:atendimento@umbriaprivate.com.br)

## 12. O que o seguro Sices Solar Engenharia e montagem cobre?

O seguro cobre danos de causas externas tais como colisões, abalroamentos, tombamentos, desmoronamentos, incêndios, explosões, roubos, furtos e outras coberturas previstas em apólice.

Ressalta-se que este seguro é destinado ao Integrador e vigará de acordo com a tabela abaixo:

FAIXA DE POTÊNCIA DOS SISTEMAS FV SICES BRASIL	PRAZO DE INSTALAÇÃO A PARTIR NF-E SICES BRASIL
Sistema FV de 2 kWp até 20 kWp	45 dias a partir da emissão da Nota Fiscal
Sistema FV de 20,1 kWp até 60 kWp	75 dias a partir da emissão da Nota Fiscal
Sistema FV de 60,1 kWp até 100 kWp	105 dias a partir da emissão da Nota Fiscal
Sistema FV de 101 kWp até 500 kWp	135 dias a partir da emissão da Nota Fiscal

### 13. O que o Seguro Sices Solar All Risks cobre?

O seguro cobre incêndio, raio ou explosão de qualquer natureza, danos elétricos, roubo ou furto qualificado, vendaval, granizo, outras situações previstas em apólice, é valido por 1 (um) anos após a conclusão da instalação.

COBERTURAS	LIMITE DE INDENIZAÇÃO	FRANQUIA (R\$) POR EVENTO
Eventos de causa externa - incluindo roubo e furto qualificado, vendaval.	Limite único de indenização para todos os equipamentos. 100% dos equipamentos segurados conforme relação dos equipamentos.	Participação Obrigatória do Segurado de 10% dos prejuízos indenizáveis, com mínimo de R\$3.500,00
Danos Elétricos	20% do valor total dos equipamentos (limitado a 20% do valor de cada equipamento)	Participação Obrigatória do Segurado de 10% dos prejuízos indenizáveis, com mínimo de R\$3.500,00

### 14. Os equipamentos estão com possíveis problemas técnicos, quem devo acionar?

Deve ser acionado o Laboratório Técnico da Sices, nos seguintes telefones:  
(11) 4205-8190 / (11) 4205-8189 / (11) 4205-8188

O pessoal do Laboratório Técnico fornecerá suporte, fará alguns testes remotos e, conforme o caso, se o problema não for resolvido, solicitará o envio do equipamento para a Sices para testes adicionais.