

# TERMO DE GARANTIA VIVACE PROCESS INSTRUMENTS



# **CONDIÇÕES GERAIS TERMO DE GARANTIA VIVACE PROCESS INSTRUMENTS**

## **1. PRAZO DE VALIDADE**

- 1.1 Os produtos Vivace com Nota Fiscal emitida a partir de 20/09/2020 são garantidos durante toda sua vida útil (Lifetime Warranty) contra defeitos de fabricação:
  - Para produtos com Nota Fiscal emitida antes de 20/09/2020, estes são garantidos durante 24(vinte e quatro) meses contra defeitos de fabricação.
- 1.2 A garantia independe da data de instalação do produto.

## **2. ABRANGÊNCIA**

- 2.1 Equipamentos de terceiros, incluindo softwares, não são cobertos por este termo de garantia. A Vivace não fornece qualquer garantia ou declaração em nome de terceiros. Quaisquer garantias relativas a esses produtos são do fornecedor ou licenciante do produto.
- 2.2 Os equipamentos de fabricação Vivace são garantidos contra qualquer defeito proveniente de fabricação, montagem, seja de material ou de mão-de-obra, desde que a análise técnica tenha revelado a existência de vícios de qualidade passíveis de enquadramento neste termo, comprovados pela análise técnica e dentro dos prazos em garantia. A análise técnica aqui mencionada será realizada exclusivamente pelos laboratórios Vivace ou por autorizadas Vivace.
- 2.3 Esta garantia é exclusiva para envio do produto para a Vivace ou autorizadas, portanto não estão inclusos atendimentos on-site (nas dependências do cliente/campo).
- 2.4 Caso o cliente requirite a assistência técnica em suas instalações durante o período de garantia, serão cobradas as horas trabalhadas e em deslocamento de acordo com os valores praticados pela Vivace, assim como as despesas de transporte, alimentação e estadia do técnico atendente, custos com desmontagem e montagem quando existirem. Uma vez comprovado que existe problema coberto pela garantia neste atendimento em campo, os custos com partes e peças serão de responsabilidade da Vivace, enquanto os demais de responsabilidade do cliente.
- 2.5 Equipamentos e produtos não cobertos pelas cláusulas de garantia serão objetos de orçamento sujeitos à aprovação do cliente antes da execução do serviço.

## **3. CONDIÇÕES PARA VIGÊNCIA DA GARANTIA**

- 3.1 Para ter total direito à garantia o cliente deverá manter o produto de acordo com as suas características e componentes originais.
- 3.2 Este termo de garantia é válido apenas quando acompanhado da nota fiscal de aquisição.
- 3.3 Excetuam-se os casos comprovados de uso indevido, manuseio inadequado ou falta de manutenção básica conforme indicado nos manuais de instrução dos equipamentos.
- 3.4 Além disso, este termo de garantia exclui despesas com transporte, frete, seguro, constituindo tais itens ônus e responsabilidade do cliente.

#### 4. EXECUÇÃO DA GARANTIA

- 4.1 As obrigações da Vivace relativas a esta garantia, limitar-se-ão à reparação do produto, sem qualquer ônus para seu proprietário, mediante a substituição de peças por outros originais, diretamente pela Vivace ou por meio de suas autorizadas, desde que o exame técnico tenha revelado a existência de algum componente com defeito passível de ser enquadrado nesta garantia.
- 4.2 As peças reconhecidamente defeituosas e substituídas por força desta garantia passarão a ser propriedade da Vivace ou autorizadas.
- 4.3 A substituição de peças e/ou componentes defeituosos e os reparos procedidos dentro do período de garantia do produto não gera direito à prorrogação do prazo de garantia inicialmente concedido, a não ser que esta prorrogação seja concedida e comunicada por escrito pela Vivace ou que o produto se enquadre em garantia vitalícia.
- 4.4 A presente garantia não cobre o pagamento ou outra forma de compensação, a qualquer título, de despesas ou danos, diretos ou indiretos, às pessoas ou bens, perda de benefícios, cessação de lucros e etc, em decorrência de defeito do componente ou do produto.

Os equipamentos com problemas técnicos comprovados deverão ser despachados e entregues no endereço abaixo, com as despesas de envio pagas pelo cliente.

#### **Dados para emissão da Nota Fiscal de Retorno:**

Vivace Process Instruments Ltda-ME

R: Julio Xavier, 108

Jardim Bela Vista - Cravinhos/SP

14.140-000

**IE: 279.032.740.116    CNPJ: 21.694.180/0001-29**

Fone: (16) 3482-1238 Fax: (16) 3482-1344

e-mail: [revisoes@vivaceinstruments.com.br](mailto:revisoes@vivaceinstruments.com.br)

#### 5. EXTINÇÃO DA GARANTIA

##### 5.1 A PRESENTE GARANTIA CESSARÁ EM CASO DE:

- Fim do prazo de validade quando não o produto não possuir garantia vitalícia (veja cláusula 1);
- Não observação das condições estabelecidas neste termo, especialmente as previstas no item condições para vigência da garantia. Justificativa: a não observância das condições, ainda que no prazo de garantia, gera a perda do direito de garantia, trocas etc;
- Não apresentação da nota fiscal de venda;
- Rasuras ou modificações na nota fiscal de venda;
- Rasura ou adulteração do número de série, que identifica o produto;
- Alteração, destruição ou perda da plaqueta de identificação do produto.

**5.2 A VIVACE NÃO GARANTE QUALQUER DEFEITO OU DANO PROVOCADO POR SITUAÇÃO SEM CONTROLE, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO AOS SEGUINTEIS ITENS:**

- Negligência, imprudência ou imperícia do usuário;
- Ações da natureza, guerras ou conturbações civis;
- Acidentes, transporte e/ou embalagem inadequados efetuados pelo cliente;
- Defeitos causados por incêndio, roubo ou extravio;
- Ligação à rede de tensão elétrica ou alimentação imprópria;
- Surtos elétricos, violações, modificações não descritas no manual de instruções;
- Substituição de peças, ajustes ou consertos efetuados por pessoal não autorizado;
- Instalações e/ou manutenções impróprias realizadas pelo cliente ou por terceiros;
- Utilização e/ ou aplicação incorreta do produto, ocasionando corrosão, riscos ou deformação do mesmo;
- Limpeza inadequada com utilização de produtos químicos, solventes e/ou produtos abrasivos não compatíveis com os materiais de construção;
- Influências químicas ou eletrolíticas;
- Partes e peças que se desgastam com o uso regular;
- Utilização do equipamento além dos limites de trabalho (temperatura, umidade, entre outros) conforme consta no manual de instruções.

**5.3 A VIVACE RESERVA-SE O DIREITO DE NÃO RESSARCIR DESPESAS RELATIVAS A:**

- Manutenção normal do produto, como reapertos, limpeza, lavagem e/ou verificações;
- Peças consideradas de manutenção normal;
- Equipamentos eletroeletrônicos opcionais que não sejam da marca Vivace;
- Montagem dos produtos Vivace efetuada fora dos padrões estipulados pela marca.
- As peças consideradas de manutenção normal ou que se desgastam com o uso estarão cobertas pela garantia somente quando apresentarem vícios de fabricação.

## 5.4 RESPONSABILIDADES

- Nos casos de reparos em garantia, recall ou fora de garantia, o cliente é responsável pelo correto acondicionamento e embalagem. A Vivace não cobrirá qualquer dano causado em transportes. Despesas de serviços ou quaisquer custos relacionados a desinstalação e instalação do produto são de responsabilidade do cliente e a Vivace não assume nenhuma responsabilidade frente ao comprador.
- Exceto as condições gerais de garantia para produtos Vivace mencionadas anteriormente, a Vivace não assume nenhuma responsabilidade frente ao comprador, sem limitações relativas a danos, consequências, reivindicações de indenização, lucros cessantes, despesas com serviços e outros custos que forem causados pela não observação das instruções de instalação, operação e manutenção contidas em manuais Vivace. Além disso, o comprador também declara inocentar o fornecedor de indenizações por danos (excetuando os custos com consertos ou com a reposição de produtos defeituosos descritos anteriormente) causados, direta ou indiretamente, por testes, aplicações, operações ou manutenções inadequadas de produtos Vivace.
- Fica sob responsabilidade do cliente a limpeza e descontaminação do produto e acessórios antes de enviá-los para reparo. A Vivace e suas autorizadas se reservam o direito de não repararem o equipamento nos casos em que assim não for procedido. É responsabilidade do cliente avisar a Vivace e suas autorizadas da utilização do equipamento em aplicações que o contaminem com produtos insalubres, que possam causar danos durante o seu manuseio e reparo. Qualquer dano, consequência, reivindicação de indenização, despesa e/ou outros custos que forem causados pela falta de descontaminação serão atribuídos ao cliente. Preencha a declaração de descontaminação, que pode ser acessada em [www.vivaceinstruments.com.br/suporte](http://www.vivaceinstruments.com.br/suporte), antes de enviar produtos à Vivace ou autorizadas e envie os mesmos dentro de embalagem apropriada.
- Os equipamentos enviados para a assistência técnica Vivace poderão ter seus dados restaurados aos valores de fábrica no processo de reparo, e é responsabilidade do cliente, previamente, providenciar cópia de tais dados ou configurações, antes do envio do equipamento à assistência técnica. Não caberá à Vivace nenhuma responsabilidade relativa à perda destes dados e/ou configurações.
- **Para sua maior segurança, leia atentamente nossos manuais de instruções, disponíveis em nosso site: [www.vivaceinstruments.com.br](http://www.vivaceinstruments.com.br)**

## 5.5 LIMITAÇÕES E DIREITOS

- A Vivace reserva-se o direito de, sem aviso prévio, introduzir modificações e aperfeiçoamentos de qualquer natureza em seus produtos, sem incorrer, em nenhuma hipótese, na obrigação de efetuar essas mesmas modificações nos produtos já vendidos.
- O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos Vivace, não reconhecendo quaisquer outros compromissos assumidos por quem quer que seja, na troca ou correção de algum outro componente do produto.
- Nenhum colaborador, representante ou qualquer outra pessoa tem o direito de conceder em nome da Vivace garantia ou assumir alguma responsabilidade quanto aos produtos Vivace. Se for concedida alguma garantia ou assumida sem o consentimento por escrito da Vivace, esta será declarada antecipadamente como nula.
- Casos de aquisição de garantia estendida em produtos com garantia limitada devem ser negociados com a Vivace e documentados por ela.
- Equipamentos e produtos não cobertos pelas cláusulas de garantia serão objetos de orçamento sujeitos à aprovação do cliente antes da execução do serviço.
- Atrasos eventuais na execução dos serviços de assistência técnica não conferem direito ao proprietário à indenização, e nem à extensão do prazo de garantia.

- Os defeitos de fabricação ou de material objeto desta garantia não constituirão, em hipótese alguma, motivo para rescisão de contratos de compra e venda ou para indenização de qualquer natureza.
- Este termo de garantia é o único e exclusivo recurso contra a Vivace.

## 6. ATENDIMENTO AO CLIENTE

- O atendimento ao cliente é realizado pela assistência técnica Vivace: fone: (16) 3482-1238 (horário administrativo) (localizado na matriz em Cravinhos (SP) ou pelo email [suporte@vivaceinstruments.com.br](mailto:suporte@vivaceinstruments.com.br) ou pelas autorizadas Vivace.
- Caso seja necessário retornar o equipamento ou produto para reparo ou análise, entre em contato com a Vivace.
- Em casos de reparos ou análises deve-se preencher a “folha de solicitação de análise técnica” (FSAT-ANEXO I), contida no manual de instruções, contendo detalhes sobre a falha observada no campo e as circunstâncias da mesma, além de informações sobre o local de instalação e condições do processo. Equipamentos e produtos não cobertos pelas cláusulas de garantia serão objetos de orçamento sujeitos à aprovação do cliente antes da execução do serviço.
- Política Ambiental: A Vivace em respeito ao meio ambiente e já no cumprimento da PNRS (Política Nacional de Resíduos Sólidos) - adequação à lei 12.305, pratica em sua unidade a reciclagem e reaproveitamento de material pós-produção para reciclagem e reuso além de possuir logística reversa de resíduos eletroeletrônicos. Para maiores detalhes solicitamos que os contatem através dos endereços de atendimento ao cliente citados acima.