

TERMO DE GARANTIA SMAR

1. Do Prazo e Condições

- 1.1. A Nova Smar S.A. garante os produtos de sua fabricação e os serviços executados pelo prazo de:
 - a. 18 (dezoito) meses para produtos e peças avulsas; e
 - b. 12 (doze) meses nos serviços de reparo.
- 1.2. Em todos os casos do item 1.1., o prazo é contado a partir da data de emissão da Nota Fiscal, sendo que o prazo de garantia independe da data de instalação do produto.
- 1.3. Produto de terceiros, incluindo *software*, não são cobertos por este Termo.
- 1.4. Os produtos de fabricação Nova Smar S.A. são garantidos contra qualquer defeito proveniente de fabricação, montagem, seja de material ou de mão de obra, desde que comprovados pela análise técnica a existência de vícios de qualidade passíveis de enquadramento neste Termo, dentro do prazo em garantia.
- 1.5. A análise técnica aqui mencionada será realizada exclusivamente pelos laboratórios da Nova Smar S.A.
- 1.6. A Nova Smar S.A. não fornece qualquer garantia ou declaração através de terceiros. Quaisquer garantias relativas a esses produtos são do fornecedor ou licenciante do respectivo produto.

2. Não Aplicação da Garantia

- 2.1. Excetuam-se os casos comprovados de uso indevido, manuseio inadequado ou falta de manutenção básica conforme indicado nos manuais de instrução dos respectivos produtos.
- 2.2. A Nova Smar S.A. não garante qualquer defeito ou dano provocado por situação sem controle, incluindo, mas não limitado aos seguintes itens: negligência, imprudência ou imperícia do usuário, ações da natureza, guerras ou conturbações civis, acidentes, transporte e 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, se o número de série estiver alterado ou removido, 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 produto, danos em partes ou peças, limpeza inadequada com utilização de produtos químicos, solventes e 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 produto além dos limites de trabalho (temperatura, umidade entre outros) conforme consta no manual de instruções.
- 2.3. Também será excluído da garantia todo e qualquer produto que manuseado, instalado ou reparado por terceiros, sem o prévio consentimento por escrito da empresa Nova Smar S.A.

3. Dos Serviços de Manutenção

- 3.1. Os serviços técnicos de manutenção em garantia serão efetuados exclusivamente pela Nova Smar S.A.
- 3.2. As despesas com transporte, frete, seguro, dentre outras, ficam a cargo e responsabilidade exclusiva do cliente.
- 3.3. Caso o cliente requisite 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 Nova Smar S.A., assim como as despesas de transporte, alimentação e estadia do técnico atendente, custos com desmontagem e montagem quando existirem. Uma vez detectado um problema coberto pela garantia neste atendimento, os custos com partes e peças serão por conta da Nova Smar S.A.
- 3.4. O produto com problema técnico comprovado deverá ser despachado e entregue no endereço abaixo, com frete pago pelo cliente:

Dados para emissão da Nota Fiscal de Retorno:

Nova Smar S.A.
Rua Guilherme Volpe, nº 1422. Sertãozinho, SP. CEP 14170-530
CNPJ: 29.321.094/0001-82
Inscrição Estadual: 664.213.223.112
Telefone: (16) 3946-3599
E-mail: revisoes@smar.com.br

4. Procedimento para Solicitação de Análise e ou Reparo

- 4.1. Em casos de reparos ou análise técnica o cliente deverá preencher a **FSR, Folha de Solicitação de Revisão**, que está no manual de instruções do produto. Deverá, ainda, descrever os detalhes sobre a falha observada no campo e as circunstâncias, além de informar e relatar sobre o local de instalação e condições do processo.
- 4.2. Produto não coberto pelas cláusulas de garantia será objeto de orçamento sujeito à aprovação do cliente antes da execução do serviço em prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias após o recebimento, quando então, o respectivo produto ficará à disposição do cliente para retirada.
- 4.3. Nos casos de reparos em garantia ou fora de garantia ou recall o cliente é responsável pelo correto acondicionamento do produto não cabendo à Nova Smar S.A. o ressarcimento por danos ocasionados no transporte.
- 4.4. Despesas de serviços ou quaisquer custos relacionados a desinstalação e instalação do produto são de responsabilidade exclusiva do cliente não cabendo à Nova Smar S.A. nenhuma responsabilidade frente ao comprador.

5. Responsabilidades

- 5.1. Exceto as condições gerais de garantia para produtos mencionadas anteriormente, a Nova Smar S.A. não assume nenhuma responsabilidade frente ao comprador, e isso sem limitações, quanto 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 nos manuais. 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 causa de teste, aplicação, operação ou conserto inadequados de produtos.

- 5.2. É responsabilidade do cliente a limpeza e descontaminação do produto e acessório antes de enviar para reparo. A Nova Smar S.A. se reserva no direito de não reparar o produto nos casos em que assim não for procedido.
- 5.3. É responsabilidade de o cliente avisar a Nova Smar S.A. quando o produto for utilizado em aplicações que o contaminem com substâncias que possam causar danos durante o seu manuseio e reparo.
- 5.4. Qualquer dano, consequências, reivindicações de indenização, despesas e outros custos que forem causados pela falta de descontaminação serão atribuídos ao cliente.
- 5.5. O cliente deverá preencher o formulário “**Declaração de Descontaminação**”, que pode ser acessada pelo endereço <https://www.smar.com.br/pt/suporte>, e encaminhar à Nova Smar S.A. acompanhando o produto, dentro da embalagem.

6. Dados ou Configurações do Produto

- 6.1. Os produtos enviados para a assistência técnica da Nova Smar S.A. poderão ter seus valores de configuração e dados restaurados aos valores de fábrica no processo de reparo, sendo assim, o cliente deverá previamente providenciar a retirada de tais dados ou configurações que foram ajustados na sua utilização, antes do envio à assistência técnica, não cabendo à Nova Smar S.A. nenhuma responsabilidade relativa à perda desses dados e ou configuração.

7. Condições Gerais

- 7.1. O reparo e/ou substituição de peças defeituosas não prorroga sob hipótese alguma o prazo da garantia original, a não ser que essa prorrogação seja concedida e comunicada por escrito pela Nova Smar S.A.
- 7.2. Nenhum colaborador, representante ou qualquer outra pessoa tem o direito de conceder em nome da Nova Smar S.A. garantia ou assumir alguma responsabilidade quanto aos produtos Nova Smar S.A. Se for concedida alguma garantia ou assumida sem o consentimento por escrito da Nova Smar S.A., esta será declarada antecipadamente como nula.
- 7.3. Casos de aquisição de Garantia Estendida devem ser negociados com a Nova Smar S.A.
- 7.4. O atendimento ao cliente é realizado pela Assistência Técnica da Nova Smar S.A. através do contato telefônico (16) 3946-3594 (Horário Administrativo) e (16) 3946-3599 (Plantão 24h).
- 7.5. Este Termo de Garantia é válido apenas em território nacional e quando acompanhado da Nota Fiscal de aquisição.

8. Acervo e Suporte Técnico

8.1. Os manuais dos produtos e o *Device Library* (arquivos DD, DTM e GSD) estão disponíveis para *download* no nosso *website*:

Manuais: <https://www.smar.com.br/pt/manuais>

Biblioteca (Device Library): <https://www.smar.com.br/pt/device-library>

8.2. Em caso de dúvidas e esclarecimentos sobre o funcionamento dos nossos produtos contatar o nosso suporte técnico pelo endereço **techsupport@smar.com.br** ou por telefone (16) 3946-3611, em horário administrativo.