



TERMO DE GARANTIA

Garantia dos produtos e serviços:

1. PARA PRODUTOS NOVOS, FABRICADOS PELA SOTRONIC: Oferecemos garantia sobre o produto (mediante apresentação de NF de compra), contra qualquer defeito de fabricação que o mesmo venha a apresentar no prazo de 03 (três) meses de Garantia Legal e 03 (três) meses de Garantia Contratual a contar da data de emissão da Nota Fiscal.
2. PARA PRODUTOS REVENDIDOS: A garantia fornecida pelo fornecedor/fabricante do produto será repassada para o cliente.
3. PARA PRODUTOS SEMINOVOS: Oferecemos garantia sobre o produto (mediante apresentação de NF de compra), contra qualquer defeito de fabricação que o mesmo venha a apresentar no prazo de 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal.
4. PARA SERVIÇOS PRESTADOS: Oferecemos garantia sobre os serviços prestados e peças instaladas (mediante apresentação de NF de compra), contra qualquer defeito de fabricação que o mesmo venha a apresentar no prazo de 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal.
5. A responsabilidade por defeitos não abrange o desgaste normal dos produtos ou equipamentos, nem os danos causados pela COMPRADORA em decorrência da operação indevida, como sobre capacidade, negligência de operação, manutenção ou armazenagem inadequada, operação anormal ou em desacordo com as especificações ou influências de natureza química, eletroquímica, elétrica ou atmosférica. A SOTRONIC se obriga a sanar eventuais defeitos se originados de erros de fabricação ou falha no material. A COMPRADORA cederá o espaço físico e tempo necessário para o saneamento do eventual defeito sem ônus a fabricante.
6. A garantia se restringe apenas à parte e peças de nosso fornecimento, não englobando partes e peças já existentes no local, e quanto as partes e peças de terceiros serão repassadas as garantias dadas pelos mesmos. Quaisquer reclamações decorrentes do fornecimento deverão ser comunicadas por escrito ao departamento de Assistência Técnica da SOTRONIC, com evidências (fotos e/ou vídeos) do ocorrido, e comunicação através do e-mail manutencao@sotronic.com.br. A SOTRONIC se obriga a sanar eventuais defeitos se originados por erros de fabricação ou falha no material. A COMPRADORA cederá o espaço físico e tempo necessário para sanar o eventual defeito, sem ônus a SOTRONIC provenientes do tempo de interrupção dos processos fabris.
7. A garantia extingue-se, independentemente de qualquer aviso, se a COMPRADORA, sem prévia anuência **por escrito** da SOTRONIC, fizer ou mandar fazer, por terceiros, eventuais modificações ou reparos no produto que vier a apresentar defeito. A SOTRONIC e seus prepostos ficam expressamente excluídos de toda e qualquer responsabilidade pelo pagamento de ressarcimento de perdas de produção, ou outros danos indiretos, inclusive lucros cessantes, decorrentes dos defeitos e das paralizações na planta necessários para correção do efeito.
8. A SOTRONIC expressamente exclui da garantia a corrosão do aço inoxidável, ou outros metais normalmente usados na fabricação dos equipamentos, quando os mesmos forem expostos à líquidos corrosivos, sal ou salmoura, produtos à base de cloro, ou atmosferas agressivas.
9. Na necessidade de remessa de produtos ao fabricante, a fábrica para verificação, reparo ou troca, as despesas decorrentes de transporte e seguro correrão por conta e risco do cliente, salvo prévio acordo por escrito.
10. Em caso de garantias de peças e equipamentos de revenda, será repassado as condições do fabricante do mesmo.
11. Nos casos em que o produto não esteja mais disponível no portfólio da empresa e apresente defeito dentro do prazo de garantia, serão tomadas as seguintes providências: a) Substituição por outro com a mesma função dentro do prazo de 90 dias úteis; b) Abatimento do valor se o defeito não inviabilizar a utilização do produto; c) Conserto do equipamento defeituoso e/ou adaptação de peças ao projeto inicial. A medida a ser tomada vai depender de cada caso e a critério da SOTRONIC.
12. A partida Inicial (Startup) e instalação do produto deverá ser realizada dentro do prazo máximo de 4 (quatro) meses, contados a partir da entrega do produto, indicada pela data de emissão da nota fiscal, sob pena de afastamento das Garantias, exceto para componentes de vedação e consumíveis (componentes de rotativa, juntas e consumíveis) que serão cobrados após três meses contados da entrega caso seja evidenciado o ressecamento e/ou desgaste. Caso o Startup do produto não aconteça, independente do motivo, no prazo ora mencionado o produto perderá as Garantias e a SOTRONIC se reserva ao direito de cobrar o start adicional do produto, bem como as peças envolvidas na realização do mesmo. A realização da partida Inicial (Startup) e



instalação do produto após referido prazo poderá sujeitar determinadas peças a desgastes naturais em virtude da ociosidade, fazendo-se necessária a troca das mesmas. Referida troca de peças, tais como juntas, unidade bombeadora rotativa, válvulas e demais peças hidráulicas e outras, não está abrangida pelas Garantias e poderá ser cobrada do cliente.

13. As Garantias ora estabelecidas ficarão afastadas nas seguintes situações, que serão consideradas como hipóteses de utilização inadequada do produto:
14. – Se a partida Inicial (Start up) do produto não for realizado pela fabricante ou pela Rede Autorizada SOTRONIC através de uma ordem de serviços emitida obrigatoriamente pela SOTRONIC;
15. – Se os danos sofridos pelo produto e seus acessórios ocorrerem em função de sua utilização inadequada, incorreta ou não autorizada, em desacordo com as especificações fixadas pela fabricante;
16. – Se as avarias sofridas pelo produto e seus acessórios ocorrerem em consequência de sua utilização para finalidades diversas contrárias às especificadas pela fabricante ou forem causadas por água, combustível contaminado por impurezas e/ou resíduos sólidos (sujeira) bombeados dos tanques ou tubulações;
17. – Se os danos como manchas, deformações e/ou perfurações em revestimentos ou acabamentos forem oriundos de ação de agentes externos e/ou corrosivos como, por exemplo, maresia. Recomendamos a limpeza periódica dos equipamentos que estiverem instalados na orla marítima com cera anticorrosiva;
18. – Se o produto tiver sofrido danos em função de descargas elétricas, curtos-circuitos e/ou variações na tensão elétrica, bem como qualquer problema elétrico proveniente da falta de proteção ou inadequação da rede elétrica do cliente Componentes que são afetados por descargas são: fonte de alimentação, bobina, lâmpadas, kit multimídia, reatores, starters, enrolamento de motores elétricos, interruptores, filtro protetores, etc.;
19. – Se o produto tiver sofrido danos em função de armazenamento, transporte e/ou manuseio incorretos ou inadequados, após a entrega do mesmo pela fabricante ao cliente;
20. – Se o produto tiver sofrido, sem autorização prévia e por escrito da fabricante, qualquer tipo de modificação estética e/ou funcional;
21. – Se houver sinais de violação no produto ou se tiver sido realizada qualquer tipo de intervenção por pessoal não autorizado pela fabricante;
22. – Se for identificada a utilização de peças não genuínas;
23. – Se o produto tiver sofrido danos decorrentes de atos dolosos ou culposos, praticados por terceiros ou pelo cliente, como, por exemplo, abaloamento, quebra de vidraria (densímetro, visor, etc.) e atos de vandalismo;
24. – Se o produto tiver sofrido avarias causadas por fenômenos naturais como - mas não limitados a - inundações, raios, vendavais, incêndios, explosões, maresia, etc.; e
25. – Se os danos ou defeitos forem causados por agentes externos, inclusive falhas consequentes (danos a componentes provocados por sujeira ou qualquer fator ao qual a SOTRONIC não possui controle).
26. – Se constatada a ocorrência de danos causados pelo acúmulo de sujeira nos filtros da Unidade bombeadora em virtude de ausência de limpeza periódica dos mesmos a cada 30 (trinta) dias.
27. Sem prejuízo da ocorrência das hipóteses indicadas no item acima, as Garantias ficarão afastadas e sem efeito caso seja constatado pela SOTRONIC, ou pela Rede Autorizada SOTRONIC que o Produto sofreu dano causado por um uso em desacordo com o manual de instruções, acidentes (quedas, batidas, etc.), má utilização, instalação inadequada, dentre outros.
28. As Garantias não cobrem despesas com instalações referentes à infraestrutura mínima requerida para operação do equipamento, nem de peças e acessórios sujeitos a desgaste natural descartáveis e removíveis, adesivo e qualquer acessório opcional aplicável ao produto (exemplo: filtros, válvula de segurança reconectável ou não reconectável, correias, mangueiras, bicos, conexões giratórias e lâmpadas).
29. As Garantias tampouco incluem serviços de Aferição (Aferição é o ato ou efeito de aferir, de comparar pesos e medidas com seus respectivos padrões), Calibração (Procedimento que consiste em ajustar o valor lido por um instrumento com o valor padrão de mesma natureza.), limpezas gerais, substituição de filtros e ajuste/troca da correia ou borrachas.
30. As Garantias é limitada aos produtos não abrangendo lucros cessantes ou qualquer outra forma de indenização em virtude de eventual tempo de inatividade do produto.
31. A prestação dos serviços de garantia será preferencialmente realizado nas instalações da empresa fabricante, não estando coberto valores referentes ao deslocamento de equipe técnica até o local de instalação do equipamento, é de responsabilidade do cliente, caso julgue necessário a realização do reparo no local de



instalação, o pagamento dos custos com deslocamento, alimentação e estadia dos técnicos deslocados, mediante apresentação das respectivas notas fiscais, sendo a taxa mínima para visita ao local de R\$ 150,00 por chamado, em caso de identificação de problema não coberto pela garantia, mau uso ou outros, será cobrado um valor por hora técnica por técnico, conforme valor vigente na data, sendo igual ou superior a R\$ 110,00 reais por hora técnica por técnico, além dos valores relativos a peças e insumos gastos ou substituídos. O pagamento desses custos será feito através de boleto bancário expedido em nome do cliente.

32. Pode o cliente entregar o equipamento defeituoso diretamente na empresa fabricante, os custos para o envio do equipamento até a sede do fabricante seja por transporte próprio do cliente ou por transportadora ou correio será de responsabilidade do cliente, nesse caso somente incidirá cobrança caso seja identificado que o problema constatado no equipamento é de origem não coberta pela garantia, será elaborado orçamento prévio a realização do reparo e esse será enviado para aprovação do cliente.

Erechim 29 de março de 2023

