

# TÉRMINO DE GARANTÍA



## TÉRMINO DE GARANTÍA PRODUCTOS IMPLY®

Este documento forma parte integrante como anexo a la factura de venta/alquiler de los productos vendidos por Imply Tecnología Eletrônica con el fin de garantizar el funcionamiento del equipo por el período de 1 (un) año, contado a partir de la fecha de instalación, entrega del equipo o 60 (sesenta) días después de la emisión de la Factura por la adquisición o prestación de servicios, lo que ocurra primero, en la modalidad over-the-counter. LEA CUIDADOSAMENTE.

### EXTENSIÓN DE LA GARANTÍA:

- 1) Durante este período, todas las piezas y componentes que presenten defectos comprobados de diseño o fabricación serán reemplazados sin costo alguno para el cliente. Los defectos de fabricación en productos no duraderos deben ser informados dentro de los 30 días siguientes a la entrega efectiva del producto, conforme lo establece el artículo 26 de la ley 8078/90.
- 2) El mantenimiento periódico, preventivo y los ajustes previstos en el manual de operación y/o capacitación técnica durante la instalación del equipo son responsabilidad del cliente y no están cubiertos por la garantía. Los consumibles como cordones, alfileres, pelotas, zapatos, cinturones, papel, tóner de impresora, grasas, aceites lubricantes, productos de limpieza, no están cubiertos por la garantía.
- 3) IMPLY Tecnología Eletrônica LTDA se reserva el derecho de cambiar, modificar, mejorar o hacer los cambios que considere necesarios, en cualquier componente del equipo, en cualquier momento, sin previo aviso, y no asume responsabilidad por incorporar los cambios en los productos ya vendidos.
- 4) Esta garantía se aplica solo a productos nuevos y se extiende solo al primer comprador. Esta garantía no se aplica a ningún componente que haya sido modificado o sujeto a mal uso, accidente, negligencia, abuso, alteración, manipulación o falta de cuidado razonable. Esta garantía tampoco aplica para proyectos especiales de IMPLY o de licitaciones públicas.
- 5) Todas las piezas para ser reemplazadas en garantía deben ser condicionalmente analizadas por un examen previo por nuestro departamento técnico, resultando en la pérdida total de la garantía, incluso durante su vigencia, si el daño se debe a:
  - a) Incompatibilidad causada por productos comprados a terceros e instalados junto con los de IMPLY, tales como: software, hardware, periféricos, accesorios, equipos de limpieza, acondicionamiento o mantenimiento;
  - b) Defecto derivado del mal uso, pérdida de piezas, transporte indebido realizado por el cliente fuera de las condiciones previstas en el manual técnico, almacenamiento inadecuado, o el hallazgo o signos que evidencien daños causados por accidente o por un agente de la naturaleza, tales como: condiciones atmosféricas, humedad, tormentas, rayos, movimiento de la edificación, vigas y base u otras superficies, quemas, caídas, inundaciones, agua, malas instalaciones, caso fortuito, depredaciones o fuerza mayor, u otras causas sobre las cuales el comprador no tiene control;
  - b.1) Incumplimiento por parte del Comprador de los requisitos eléctricos especificados, si el producto está conectado a una red eléctrica fuera de los estándares especificados en el manual, sujeta a fluctuaciones excesivas, incluida la instalación incorrecta de tomas de tierra o estabilizadores;
  - b.2) Si se comprueba que el producto ha estado en contacto con agua, aceite, resina, materiales corrosivos o cualquier otro líquido no indicado en el manual técnico;
  - b.3) Si se comprueba que el equipo ha estado en contacto con temperaturas extremas, fuera de las indicadas para su funcionamiento en el manual técnico, como frío o calor excesivo. Encogimiento, hinchação, adherencia o deslizamiento debido a condiciones de temperatura o humedad fuera de los límites especificados en el manual del producto;
  - c) Si las marcas pertenecientes a Imply Tecnología Eletrônica son eliminadas o reemplazadas por cualquier otra marca o identificación que no sea de Imply Tecnología Eletrônica o simplemente por omisión de la misma;

- d) Instalaciones, reparaciones, sustituciones o mantenimientos inadecuados realizados por personas ajenas al equipo autorizado de Imply Tecnología Eletrônica;
- d.1) Tiene su circuito original alterado, violado, modificado, reemplazo de piezas, reparaciones o ajustes realizados por personal no autorizado por Imply Tecnología Electrónica;
- e) El incumplimiento por parte del Comprador de mantener los productos de acuerdo con los manuales de operación y mantenimiento del producto. Negligencia o mala práctica en el uso/manejo inadecuado del equipo para los fines para los que está destinado o en desacuerdo con el manual de instrucciones, como la identificación de objetos que obstruyen la ventilación del equipo, considerando que una buena ventilación es un requisito indispensable para la operación del equipo;
- f) Violación, modificación, sustitución de componentes, ajustes o reparaciones realizadas por personal no autorizado por Imply Tecnología Eletrônica;
- g) Daños físicos en la parte externa del producto (arrugas, rayas, manuscritos, mala caracterización, componentes quemados por descarga eléctrica);
- h) Desgaste natural de los materiales o que se desgasten con el uso frecuente;
- i) Virus, spyware, troyanos causados por el uso de Internet o software de terceros;
- j) Variación de color, textura y acabado entre muestras y producto real;
- i) No se presente la factura de venta o copia de la misma.

#### **Procedimiento:**

6) Durante la vigencia de este plazo de garantía y verificado el defecto de fabricación, Imply Tecnología Eletrônica se compromete a reparar o sustituir las piezas en un plazo máximo de 30 (treinta) días después de recibida la solicitud enviada por el cliente. Quedan excluidos de este término los gastos derivados de fletes, seguros y respectivos impuestos, constituyendo carga y responsabilidad del cliente.

6.1 La solicitud del Servicio de Mantenimiento y Asistencia Técnica deberá informar siempre el modelo del equipo y descripción de la naturaleza de la llamada técnica.

6.2 Si el cliente opta por el envío de un técnico especializado al sitio, los gastos respectivos serán a cargo del cliente. Si es necesario montar andamios o levantar el equipo durante el mantenimiento de la garantía, estos gastos correrán a cargo del cliente.

6.2.1 Los gastos con transferencia serán cobrados al final de la prestación de los servicios previa presentación del detalle de costos.

6.3 Para fines de soporte técnico y apertura de tickets, el Cliente tendrá a su disposición los siguientes canales:

- WhatsApp: a través del número +55 (51) 2106-8000, Opción 2 - Soporte para Empresas.
- Correo electrónico: ssm@imply.com
- Portal: <https://imply.desk.ms/?LoginPortal>

Imply informará al cliente el usuario y la contraseña para acceder al Portal.

Horario de atención: De lunes a viernes, de 08:00 a 18:00 (GMT-3).

6.3.1 Este término solo tendrá validez con la presentación de la factura (o una copia de la misma) y del número de serie del equipo, fijado en la parte externa del propio equipo.

#### **Qué hacer para los servicios sin garantía:**

7) Incluso si la garantía expira, el equipo a reparar o alterar puede ser atendido por Imply Tecnología Eletrônica con eficiencia y precisión, siempre que se envíe con una copia de la factura y el cliente sea responsable de los costos con piezas, mano de obra, fletes y gastos relacionados debidamente identificados a través de la Factura.

7.1) Los servicios adicionales de Mantenimiento y Asistencia Técnica podrán ser solicitados a Imply, que le proporcionará un técnico especializado y capacitado capaz de responder a su solicitud con rapidez.

7.2) Para mayor seguridad en proyectos más completos, opcionalmente podemos personalizar la garantía para usted, según su solicitud, con contratos de garantía extendida y en regímenes especiales de servicio 24 horas. Estos contratos de garantía personalizados estarán especialmente diseñados para sus necesidades específicas. Para obtener más información, comuníquese con nuestro equipo para averiguar cómo la garantía puede servirle.

**Limitaciones de Responsabilidad:**

8) Imply se reserva el derecho de cambiar las especificaciones de sus diseños o productos en versiones posteriores, sin previo aviso y sin incurrir en la obligación de realizar las mismas especificaciones en los productos suministrados anteriormente.

9) La permanencia de una imperfección por omisión de aviso (comunicación) del cliente, dará lugar ciertamente a otros perjuicios, determinando automáticamente la extinción definitiva de esta garantía.

10) Imply no es responsable por la pérdida de datos y/o software instalado en el equipo durante el servicio de garantía. Recomendamos hacer una copia de seguridad.



Imply Tecnologia Eletrônica ®

Rodovia Imply Tecnologia, 1.111 | RST 287 Km105 | CEP: 96815-911

Santa Cruz do Sul | RS | Brasil

Phone: +55 51 2106-8000

Email: [imply@imply.com](mailto:imply@imply.com)

## **ANEXO I – Garantía de los Equipos instalados por Imply®**

Este anexo son equipos y productos que fueron suministrados e instalados por Imply Tecnología Eletrônica LTDA, garantizando su funcionamiento por el plazo de 1 (un) año a partir de la fecha de emisión del Término de Aceptación, en la modalidad over-the-counter, aplicándose el Plazo de Garantía subsidiario.

La vigencia del Anexo I del Plazo de Garantía y sus condiciones para ser ejercidas por IMPLY TECNOLOGIA ELETRÔNICA LTDA están condicionadas que el cliente pone a disposición a su cargo un técnico residente en el lugar previsto para la instalación del equipo para que reciba formación operativa y de conservación durante el periodo de instalación del equipo.

El técnico residente será contratado y mantenido por el cliente como condición necesaria para la vigencia del Plazo de Garantía, quien recibirá capacitación específica a partir del segundo día hábil del inicio de la instalación por parte de Imply Tecnología Eletrônica LTDA. Si el técnico residente no es puesto a disposición por parte del cliente, las futuras capacitaciones técnicas se realizarán a cargo del cliente a todos los costos con mano de obra calificada, ubicación y respectivo traslado en un plazo máximo de 30 (treinta) días calendario siguientes a la fecha de emisión del Acuerdo de Aceptación.

Si el cliente no proporciona un técnico residente, el Anexo I de este término de garantía queda sin efecto, quedando solo en relación con las condiciones de fabricación del equipo.

Al finalizar la capacitación, IMPLY TECNOLOGIA ELETRÔNICA LTDA. se reserva el derecho de evaluar la aptitud del técnico y podrá solicitar, en su caso, un nuevo técnico si el anterior no está en condiciones de desempeñar las funciones requeridas. La no disponibilidad del técnico por parte del cliente implica la revocación de la garantía. El cliente tiene tiempo hasta que se complete el resto de la instalación o 30 días calendario para coordinar la capacitación de un nuevo técnico a su cargo.

La fase de formación del técnico residente se realizará normalmente durante la fase de instalación del equipo, salvo que el cliente opte en un plazo de hasta 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de emisión del plazo de aceptación, la devolución del técnico IMPLY para realizar los servicios de capacitación, asumiendo los gastos de viaje, alojamiento y horas de servicio del técnico IMPLY. En caso de sustitución del técnico residente durante el período de vigencia de esta garantía, todos los costos con la respectiva capacitación serán de exclusiva responsabilidad del cliente.

El mantenimiento de los equipos podrá ser realizado única y exclusivamente por un técnico calificado y evaluado por IMPLY TECNOLOGIA ELETRÔNICA LTDA. La apertura o rotura del equipo instalado por un técnico no acreditado por IMPLY TECNOLOGIA ELETRÔNICA LTDA implica la revocación de la garantía. (ver Término de Garantía).

Este anexo al Término de Garantía sólo entrará en vigor después de la emisión, en 2 (dos) copias del Término de Aceptación de finalización del suministro e instalación de los equipos por parte de Imply Tecnología Eletrônica LTDA. Debidamente firmado por el cliente o su apoderado con documento acreditativo en mano al efecto.

Si el cliente se niega a firmar el documento o no está presente en esa fecha, el Término de aceptación firmado por Imply Tecnología Eletrônica LTDA se considerará emitido más dos testigos identificados con nombre y documento para efectos de iniciar la vigencia de la garantía respectiva.

Este anexo tendrá su vigencia cancelada en caso de retraso en la instalación del equipo en un plazo mayor a 30 (treinta) días a partir de lo estipulado en el contrato entre el cliente e Imply, salvo que el retraso sea responsabilidad del fabricante.