

TERMO DE GARANTIA

1. DA APLICABILIDADE

O presente termo de garantia se aplica para todo e qualquer produto fabricado pela Pólux Transformadores, exceto os acessórios e componentes que são fornecidos por terceiros em que é utilizado a garantia fornecida por eles.

2. DO PRAZO E DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 O período de garantia dos produtos Pólux Transformadores se dará pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da entrega do produto quando esta for de responsabilidade do fabricante ou contados a partir da retirada do produto nas dependências da Pólux Transformadores quando for de responsabilidade do cliente.

2.2 A garantia contratual é dada, exclusivamente, contra defeitos decorrentes de fabricação, montagem ou outros vícios de qualidade que torne os produtos impróprios ao uso.

2.3 Quando constatado algum defeito, o cliente deve fazer a comunicação por meio eletrônico através do endereço de e-mail especificado no orçamento e/ou proposta técnica-comercial e enviar a 1ª via da nota fiscal de compra e/ou outro documento que demonstre a data da aquisição e entrega do produto, bem como vídeo e foto do produto, momento em que será informado todo o procedimento para envio do produto com defeito para avaliação de garantia em fábrica.

2.4 Todos os reparos e trocas de peças que ocorrerem dentro do período especificado na cláusula 2.1, serão executados gratuitamente pela Pólux Transformadores, desde que fique comprovado o defeito de fabricação, através de avaliação realizada nas dependências da fabricante, e que o cliente apresente os documentos citados na cláusula 2.3.

WARRANTY TERM

1. APPLICABILITY

This warranty term applies to any products manufactured by Pólux Transformadores, except accessories and components that are supplied by third parties where the warranty provided by them is used.

2. TERM AND GENERAL PROVISIONS

2.1 The warranty period for Pólux Transformadores products is 12 (twelve) months, it is counted from the delivery of products when this is the manufacturer's responsibility or counted from the withdrawal of the product on the premises of Pólux Transformadores when it is the customer's responsibility.

2.2 The contractual warranty is given, exclusively, against defects arising from manufacturing, assembly, or other quality defects that make the products unsuitable for use.

2.3 When any defect is found, the customer must make the communication by electronic means through the email address specified in the technical-commercial proposal and send the 1st copy of the purchase invoice and/or another document that shows the date of acquisition and delivery of the product, as well as a video and photo of the product, the moment which it will be informed the entire procedure for sending the defective product for factory warranty.

2.4 All repairs and parts replacement that occur within the period specified in clause 2.1 will be performed free of charge by Pólux Transformadores, provided that it is proven the manufacturing defect through an assessment conducted at the manufacturer's facilities and that the customer submits the documents mentioned in clause 2.3.

2.4.1 A avaliação e aferição das condições do produto, será realizada pelo corpo técnico da Pólux Transformadores, com base no equipamento danificado e informações disponibilizadas pelo cliente. Após a avaliação, será emitido um laudo e enviado ao cliente informando o que ocasionou eventuais defeitos.

2.5 Os equipamentos devem estar disponíveis por um período mínimo de 30 dias para identificação das causas que levaram aos defeitos e seus respectivos reparos.

4. DA EXCLUSÃO DE GARANTIA

4.1 A garantia não será abrangida, sendo, pois, ônus do cliente, quando:

- a) Os danos sofridos pelo produto decorrerem de mau uso;
- b) Os danos sofridos pelo produto decorrerem de seu transporte, quando o transporte for de responsabilidade do cliente;
- c) O produto estiver mal instalado, não obedecendo as normas técnicas aplicáveis à instalação de equipamentos elétricos, bem como quando sofrer modificações por terceiros e/ou por Assistência Técnica não autorizada expressamente pela Pólux Transformadores;
- d) As condições da rede de alimentação estiverem fora dos limites que foram especificados pelo cliente;
- e) O produto tenha sofrido sobrecarga, curto-circuito, sobretensões, sobrecorrentes ou descargas atmosféricas;
- f) Os danos sofridos pelo produto decorrerem de fatores externos, de sua utilização para finalidades diversas das especificadas pelo fabricante ou incompatíveis com a destinação dele;
- g) A operação, a movimentação e a instalação do produto for feita de forma indevida e sem atender as especificações prevista no [Manual de Instalação e Manutenção](#);

2.4.1 The assessment and evaluation of product conditions will be performed by the technical staff of Pólux Transformadores, based on the damaged equipment and information provided by the customer. After evaluation, a report will be issued and sent to the customer informing what caused any defects.

2.5 The equipment must be available for a minimum of 30 days to identify the causes that led to the defects and their respective repairs.

4. EXCLUSION OF WARRANTY

4.1 The warranty will not be covered, and is therefore the customer's burden, when:

- a) Damage to the product is the result of misuse;
- b) Damage to the product resulting from its transportation, when the delivery is the customer's responsibility;
- c) The product is poorly installed, not following the technical standards applicable to the installation of electrical equipment, as well as when it is modified by third parties and/or by Technical Assistance not expressly authorized by Pólux Transformadores;
- d) The power network conditions are outside the limits that have been specified by the customer;
- e) The product has suffered overload, short-circuit, overvoltage, overcurrent, or lightning strikes;
- f) Damage to the product resulting from external factors, from its use for purposes other than those specified by the manufacturer or incompatible with its purpose;
- g) The operation, handling, and installation of the product is done improperly and without meeting the specifications provided in the [Installation and Maintenance Manual](#);

h) Os danos, defeitos ou problemas sofridos pelo equipamento decorrerem de força maior, caso fortuito e negligência por parte do cliente;

i) Os terminais de ligação do produto estiverem frouxos, oxidados ou com mau contato;

j) Os componentes utilizados não forem fornecidos pela Pólux Transformadores;

k) O produto estiver exposto as condições ambientais e agentes agressivos não previsto na especificação do cliente;

l) As manutenções preventivas periódicas definidas no [Manual de Instalação e Manutenção](#) não forem realizadas no prazo correto;

5. DO LOCAL EM QUE A GARANTIA DEVE SER EXERCIDA

5.1 Os consertos em garantia somente deverão ser efetuados nas dependências da Pólux Transformadores e eventualmente poderá ser feito em campo ou em oficinas de Assistência Técnica, devidamente nomeada e autorizada expressamente pela Pólux Transformadores, no qual utilizará técnicos especializados e peças originais, garantindo o serviço executado, sendo estipulado pela fornecedora.

5.2 O cliente se compromete a entregar e retirar o equipamento nas dependências da Pólux Transformadores.

5.3 Os consertos em garantias não incluem a desmontagem em campo, a retirada, o carregamento, as despesas com transporte do equipamento, viagens, aluguel de equipamentos, hospedagem e alimentação.

6. DA CESSAÇÃO DA GARANTIA

6.1 Os consertos, reparos ou modificações dos produtos que forem prestados pelo próprio cliente, sem o consentimento prévio por escrito da Pólux Transformadores ou por oficinas de Assistência Técnica não autorizadas, farão cessar de imediato a garantia.

h) The damage, defects, or problems suffered by the equipment are the result of force majeure, acts of God, and negligence on the part of the customer;

i) The product's connection terminals are loose, oxidized, or have poor contact;

j) The components used are not supplied by Pólux Transformadores;

k) The product is exposed to environmental conditions and aggressive agents not foreseen in the customer's specification;

l) The periodic preventive maintenance defined in the [Installation and Maintenance Manual](#) is not performed on time.

5. THE PLACE WHERE THE WARRANTY IS TO BE EXERCISED

5.1 Warranty repairs should only be made on the premises of Pólux Transformadores and can eventually be made in the field or technical assistance workshops, duly appointed and authorized expressly by Pólux Transformadores, which will use specialized technicians and original parts, ensuring the service performed, being stipulated by the supplier.

5.2 The customer agrees to deliver and pick up the equipment at Pólux Transformadores's facilities.

5.3 Warranty repairs do not include field disassembly, removal, loading, equipment transportation expenses, travel, equipment rental, lodging, and meals.

6. CESSATION OF WARRANTY

6.1 Repairs, repairs or product modifications made by the customer itself, without prior written consent from Pólux Transformadores or unauthorized service shops, will immediately void the warranty.

7. DA RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

7.1 A Pólux Transformadores em nenhum caso se responsabiliza por danos indiretos, extrapatrimoniais patrimoniais, especiais, consequentes, exemplares, emergentes e lucros cessantes, bem como outros que possam decorrer do contrato firmado entre as partes, no entanto será responsabilizada somente por danos diretos comprovados que tenham relação com produtos fabricados por ela.

8. DA GARANTIA ESTENDIDA

8.1 A garantia estendida tem o objetivo de fornecer ao cliente uma extensão da garantia original especificada na cláusula 2.1 aos produtos fabricados pela Pólux Transformadores, se o cliente entender necessário poderá adquiri-la, mediante pagamento do prêmio.

8.2 No momento da cotação o cliente deve requerer a garantia estendida e informar o período e em quais produtos deseja, com tais informações será informado o *quantum* do prêmio, ficando a cargo do cliente aceitar ou não.

8.3 A garantia estendida contempla as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pela garantia original, bem como as demais cláusulas deste Termo de Garantia.

8.4 O início do período da garantia estendida, dar-se-á às 24 horas do dia do término da garantia original.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 Para fazer jus à garantia, o cliente deverá atender às especificações previstas no [Manual de Instalação e Manutenção do Equipamento](#), bem como as normas e regulamentos de instalação, operação, manutenção e armazenamento em vigor em cada estado ou país.

7. THE SUPPLIER'S RESPONSIBILITY

7.1 The Pólux Transformadores in no case is responsible for indirect damages, extra patrimonial, special, consequential, exemplary, emerging, and loss of profits, as well as others that may arise from the contract signed between the parties; however, it will only be held responsible for proven direct damages that have to do with products manufactured by it.

8. EXTENDED WARRANTY

8.1 The extended warranty has the purpose of providing the customer with an extension of the original warranty specified in clause 2.1 to products manufactured by Pólux Transformadores, if the customer deems it necessary may purchase it, upon payment of the premium.

8.2 At the time of the quotation, the customer must request the extended warranty and inform the period and on which products the customer wants, with such information the *quantum* of the premium will be informed, being up to the customer to accept or not.

8.3 The extended warranty includes the same coverage and exclusions offered by the original warranty, as well as the other clauses of this Warranty Term.

8.4 The extended warranty period will begin 24 hours after the original warranty ends.

9. GENERAL PROVISIONS

9.1 Para fazer jus à garantia, o cliente deverá atender às especificações previstas no [Manual de Instalação e Manutenção do Equipamento](#), bem como as normas e regulamentos de instalação, operação, manutenção e armazenamento em vigor em cada estado ou país.

9.2 A garantia não cobre componentes, partes e peças cuja vida útil seja inferior ao período de garantia, como os fusíveis, lâmpadas, tiristores, transistores, diodos de potência, varistores, contatos e componentes, cuja a vida útil em uso normal seja menor que o período de garantia.

9.3 No momento da cotação o cliente deve informar as características de medição e esta deve permanecer a mesma até o momento do dimensionamento dos equipamentos, sendo diversa a garantia não será concedida.

9.4 Tendo algum produto em processo de concessão de garantia, em nenhuma hipótese obsta o pagamento do cliente à fornecedora, nos moldes estipulados na proposta comercial ou técnica-comercial. Caso isto venha a acontecer, o cliente está ciente que medidas administrativas e judiciais podem ser adotadas.

9.5 Qualquer tolerância ou omissão em exigir o cumprimento de qualquer destas cláusulas ou condições constituirá como mera liberalidade, não podendo ser interpretada como novação do presente instrumento.

9.6 Para formalização, todas as comunicações estabelecidas deverão ser feitas por meio eletrônico através de e-mail para os endereços especificados no orçamento e/ou proposta técnica-comercial.

9.2 The warranty does not cover components, parts and pieces whose useful life is shorter than the warranty period, such as fuses, lamps, thyristors, transistors, power diodes, varistors, contacts and components whose useful life under normal use is shorter than the warranty period.

9.3 At the moment of the quotation, the customer must inform the measurement characteristics, which must remain the same until the moment of the dimensioning of the equipment; if it is different, the warranty will not be granted.

9.4 Having any product under warranty in any case does not prevent the customer from paying the supplier as stipulated in the commercial or technical-commercial proposal. Should this happen, the customer is aware that administrative and judicial measures may be adopted.

9.5 Any tolerance or omission in requiring compliance with any of these clauses or conditions shall constitute mere liberality, and may not be interpreted as novation of this instrument.

9.6 For formalization, all established communications must be made by electronic means via e-mail to the addresses specified in the quotation and/or technical-commercial proposal.