

A black and white photograph of two people in business attire shaking hands. The background is blurred, showing what appears to be a modern office or conference room. In the bottom right corner, the top edge of a laptop is visible. Overlaid on the right side of the image is a large, stylized geometric pattern consisting of various shades of gray triangles and lines, some with diagonal hatching.

**Término de
garantía**

Pólux®

1. De la aplicabilidad

1.1 El presente término de garantía se aplica a todos y cada uno de los productos fabricados por Pólux, excepto a los accesorios y componentes suministrados por terceros, para los cuales será aplicable la garantía proporcionada por dichos proveedores.

2. Del plazo y disposiciones generales

2.1. El período de garantía de los productos Pólux será de 12 (doce) meses, contados a partir de la entrega del producto cuando esta sea responsabilidad del fabricante, o contados a partir del retiro del producto en las instalaciones de Pólux cuando sea responsabilidad del cliente.

2.2. La garantía contractual se concede exclusivamente contra defectos derivados de fabricación, montaje u otros defectos de calidad que hagan que los productos sean inadecuados para su uso.

2.3. Cuando se constate algún defecto, el cliente deberá comunicarlo por medio electrónico a través de la dirección especificada en el presupuesto y/o propuesta técnica comercial, y enviar la primera copia de la factura de compra y/u otro documento que demuestre la fecha de adquisición y entrega del producto, así como videos y fotografías del producto. En ese momento, se informará todo el procedimiento para el envío del producto con defecto para la evaluación de garantía en fábrica.

2.4. Todas las reparaciones y sustituciones de piezas que ocurran dentro del período especificado en la cláusula 2.1 serán realizadas gratuitamente por Pólux, siempre que se compruebe el defecto de fabricación mediante una evaluación realizada en las instalaciones del fabricante, y que el cliente presente los documentos mencionados en la cláusula 2.3.

2.4.1. La evaluación y verificación de las condiciones del producto será realizada por el equipo técnico de Pólux, con base en el equipo dañado y en la información proporcionada por el cliente. Después de la evaluación, se emitirá un informe técnico y se enviará al cliente, informando la causa de los eventuales defectos.

2.5. Los equipos deberán permanecer disponibles por un período mínimo de 30

(treinta) días y máximo de 180 (ciento ochenta) días, de conformidad con el artículo 18 del Código de Defensa del Consumidor Brasileño, para la identificación de las causas que originaron los defectos. Cabe señalar que el período mencionado en este apartado comienza a contarse a partir del momento en que el producto llega a las instalaciones de Pólux Transformadores.

2.6. Una vez realizada la reparación, las piezas sustituidas en virtud de la garantía estarán sujetas al período de garantía restante del producto original. No obstante, si el período restante es inferior a tres meses, la garantía de las piezas sustituidas será de tres meses, contados a partir de la fecha de emisión de la factura correspondiente al servicio de reparación. La extensión de la garantía del componente sustituido por el período de tres meses se aplica única y exclusivamente al componente sustituido, y no cubre eventuales daños en los demás componentes que integran el producto.

3. Exclusiones de la garantía

3.1. La garantía no será aplicable, siendo responsabilidad del cliente, en los siguientes casos:

- a) Cuando los daños sufridos por el producto sean consecuencia de un uso indebido;
- b) Cuando los daños sufridos por el producto sean consecuencia de su transporte, siempre que este sea responsabilidad del cliente;
- c) Cuando el producto haya sido instalado incorrectamente, sin cumplir las normas técnicas aplicables a la instalación de equipos eléctricos, así como cuando haya sido modificado por terceros y/o por un servicio técnico no autorizado expresamente por Pólux;
- d) Cuando las condiciones de la red de alimentación se encuentren fuera de los límites especificados por el cliente;
- e) Cuando el producto haya estado sometido a sobrecargas, cortocircuitos, sobretensiones, sobrecorrientes o descargas atmosféricas;
- f) Cuando los daños sufridos por el producto sean consecuencia de factores

externos o de su utilización para fines distintos de los especificados por el fabricante o incompatibles con su finalidad;

g) El funcionamiento, la manipulación y la instalación del producto se realicen de forma incorrecta y sin cumplir las especificaciones previstas en el Manual de Instalación y Mantenimiento;

h) Cuando los daños, defectos o problemas sufridos por el equipo sean consecuencia de fuerza mayor, caso fortuito o negligencia por parte del cliente;

i) Cuando los terminales de conexión del producto se encuentren flojos, oxidados o presenten mal contacto;

j) Cuando los componentes utilizados no hayan sido suministrados por Pólux;

k) Cuando el producto esté expuesto a condiciones ambientales o agentes agresivos no previstos en la especificación del cliente;

l) Cuando no se realicen, dentro del plazo correspondiente, los mantenimientos preventivos periódicos establecidos en el Manual de Instalación y Mantenimiento.

4. Del lugar donde debe ejercerse la garantía

4.1. Las reparaciones en garantía deberán realizarse exclusivamente en las instalaciones de Pólux y, de manera excepcional, podrán efectuarse en campo o en talleres de servicio técnico debidamente designados y autorizados expresamente por Pólux, los cuales utilizarán técnicos especializados y repuestos originales, garantizando la calidad del servicio prestado, conforme a lo establecido por el fabricante.

4.2. El cliente se compromete a entregar y retirar el equipo en las instalaciones de Pólux.

4.3 Las reparaciones en garantía no incluyen el desmontaje en campo, la retirada, la carga, los gastos de transporte del equipo, viajes, alquiler de equipos, hospedaje ni alimentación.

5. De la terminación de la garantía

5.1. Las reparaciones o modificaciones realizadas por el cliente en los productos, sin autorización previa por escrito de Pólux, o por talleres de servicio técnico no autorizados, anularán inmediatamente la garantía.

6. De la responsabilidad del proveedor

6.1. Pólux no será responsable, en ningún caso, por daños indirectos, extrapatrimoniales, patrimoniales, especiales, consecuenciales, ejemplares, emergentes o lucro cesante, ni por cualquier otro daño que pueda derivarse del contrato celebrado entre las partes. No obstante, será responsable únicamente por los daños directos debidamente comprobados que guarden relación con los productos fabricados por ella.

7. De la garantía extendida

7.1. La garantía extendida tiene por objeto proporcionar al cliente una ampliación de la garantía original establecida en la cláusula 2.1 para los productos fabricados por Pólux. Si el cliente lo considera necesario, podrá adquirirla mediante el pago de la prima correspondiente.

7.2. Al momento de solicitar la cotización, el cliente deberá requerir la garantía extendida e informar el período deseado y los productos para los cuales la solicita. Con base en esta información, se le informará el importe de la prima, quedando a criterio del cliente aceptarla o no.

7.3. La garantía extendida mantiene las mismas coberturas, exclusiones y demás cláusulas del presente Término de Garantía.

7.4. El período de la garantía extendida comenzará a la media noche del día en que finalice la garantía original.

8. Disposiciones generales

8.1. Para tener derecho a la garantía, el cliente deberá cumplir las especificaciones establecidas en el Manual de Instalación y Mantenimiento del Equipo, así como las normas y reglamentos de instalación, operación, mantenimiento y almacenamiento vigentes en cada estado o país.

8.2. La garantía no cubre componentes, partes y piezas cuya vida útil sea inferior al período de garantía, tales como fusibles, lámparas, tiristores, transistores, diodos de potencia y demás componentes cuya vida útil, en condiciones normales de uso, sea inferior al período de garantía.

8.3. Al momento de solicitar la cotización, el cliente deberá informar las características de medición, las cuales deberán mantenerse sin modificaciones hasta el momento del dimensionamiento de los equipos. En caso de que dichas características sean diferentes, la garantía no será concedida.

8.4. Cualquier tolerancia u omisión en exigir el cumplimiento de cualquiera de estas cláusulas o condiciones constituirá una mera liberalidad y no podrá interpretarse como una novación del presente instrumento.

8.5. Para su formalización, todas las comunicaciones deberán realizarse por medios electrónicos, mediante correo electrónico, a las direcciones especificadas en el presupuesto y/o en la propuesta técnico-comercial.



Energía
que lidera
transformación

polux.ind.br

☎ +55 47 3275-3541

vendas@polux.ind.br

🌐 📘 🌐 📺 poluxtransformadores

Calle João Januário Ayroso, 300
Jaraguá do Sul - Santa Catarina
89253-100 - Brasil

Pólux®