

TERMO E CONDIÇÕES DE GARANTIA

Rev.00 - Out/2023

Prezado Cliente,

Parabéns por ter adquirido um produto Olsen, marca reconhecida por sua durabilidade e confiabilidade. Temos a satisfação de apresentar os termos e condições de garantias dos nossos produtos, para maior tranquilidade e segurança de todos.

Cláusula 1 – Garantia Legal

Seguindo o estabelecido na legislação brasileira (Lei 8.078/90), todos os produtos Olsen possuem a garantia legal de 90 dias, a contar da data da emissão da Nota Fiscal de Venda (NF).

Durante o período de garantia legal, estão cobertas: peças (ver excludentes abaixo), serviço técnico e deslocamento do técnico.

Cláusula 2 – Extensão da Garantia Legal (Condicional)

A Olsen poderá estender a garantia de seus produtos para até 1 ano (após a instalação), se atendidas as premissas abaixo descritas. Essa garantia adicional aos 90 dias é apenas para peças, excluído mão de obra e deslocamento do técnico.

a) Equipamentos Odontológicos;

- Devem ser instalados por um técnico credenciado Olsen, num prazo de 90 dias a contar da emissão da NF – **Neste caso o prazo de garantia começa a contar a partir da data de instalação;**
- Deverá ser feita uma revisão, por técnico credenciado Olsen, em 180 dias após a instalação (tolerância de 10 dias para menos e 10 dias para mais);
- A não realização da revisão dentro dos 180 dias após a instalação, acarretará a suspensão da garantia, ou seja, serão apenas de 6 meses de garantia estendida;
- Todos os atendimentos técnicos devem estar registrados em ordem de serviço Olsen, assinado pelo técnico e pelo cliente;

b) Linha Veterinária, médica, periféricos e acessórios;

Contará 1 ano a partir da emissão da NF.

Clausula 3 – Inclusão de garantias

- Defeitos, comprovados, de fabricação do produto;
- Dentro da Garantia legal de 90 dias – Peças, serviços e deslocamentos
- Dentro da Garantia estendida de 6 meses (quando coberta) – Apenas peças
- Dentro da Garantia estendida de 1 ano (quando coberta) – Apenas peças

Cláusula 4 – Excludentes de garantias

- Falhas ou defeitos decorrentes de: mau uso, negligência, imprudência, imperícia, falha no manuseio, inobservância das instruções de uso, manutenção não efetuada, ausência de lubrificação, não realização das limpezas contidas no manual do produto;
- Lâmpadas, espelhos do refletor e fusíveis;
- Quedas, batidas, transporte e armazenagem inadequados;
- Ação de agentes da natureza;
- Instalação da cadeira odontológica em local diferente do que consta na Ordem de Serviço de Instalação;
- Sinistros de qualquer natureza;
- Aplicação de produtos químicos não indicados no manual do produto;
- Alteração de qualquer natureza nas características originais do produto;
- Uso para fins diferentes aos quais se destina o produto;
- Contato do equipamento com materiais (tecidos, couro, luvas descartáveis, tintas, detergentes, pigmentados, objetos cortantes ou perfurantes etc.) que possam alterar suas características originais;
- Ligação à rede elétrica de tensão incompatível com a tensão do equipamento e sem aterramento adequado;
- Infraestrutura elétrica, pneumática, hidráulica e esgoto em desacordo ao manual do proprietário e RDC 50 da ANVISA.
- O não atendimento as orientações e recomendações dos técnicos quando as necessidades de manutenção;

Cláusula 5 – Garantia perderá a vigência ou cessará:

- Pelo decurso natural do seu prazo de validade;
- Por alterações, não autorizadas por escrito pela Olsen, realizadas no equipamento;
- Por adulteração da Ordem de serviço ou preenchimento incorreto;
- Pela instalação, assistência técnica ou revisão programada efetuadas por pessoal não autorizada pela Olsen;
- Pela utilização de peças de reposição não originais Olsen;

Cláusula 6 – Condições Gerais

- A reparação ou substituição de peças durante o período de garantia não prorrogará o prazo de validade original desta;
- O direito de reclamar vícios aparentes ou de fácil constatação vence em 90 (noventa) dias após a emissão da Nota Fiscal;
- Fica o cliente responsável de acionar a equipe técnica credenciada para análise do problema e reparo, sendo que a Olsen dispõe em suas plataformas digitais todos os contatos dos técnicos credenciados, para escolha do cliente;
- O acionamento da garantia se dará através da rede de técnicos credenciados Olsen, sendo o cliente responsável pelo acionamento deles, e esses farão a análise se a garantia procede ou não (seguindo os critérios supracitados);
- Os produtos Olsen possuem registro na ANVISA, tendo então que atender a diversos requisitos normativos. Nem o cliente e nem a Olsen têm autorização para descaracterizar seus equipamentos, em desacordo ao registro;
- É de responsabilidade do cliente os encargos decorrentes de instalação e da revisão programada do produto, dos deslocamentos e estadias dos técnicos envolvidos nos atendimentos aos chamados para a instalação, revisão programada e manutenção dos equipamentos;
- O cliente, após conferir os serviços executados na instalação e revisão do equipamento, deverá datar e assinar a ordem de serviço fornecida pelo técnico e manter junto a sua nota fiscal de compra do equipamento, sob pena de não ter a extensão da garantia do produto quando necessária;
- Para requerer a garantia (após a instalação) o cliente deve apresentar a NF do produto e a cópia da ordem de serviço de instalação e das revisões programadas (se já for cabível conforme o prazo);
- Deslocamento dos técnicos: atendimentos em garantia num raio maior que 40km são por conta do cliente;
- O cliente deverá exigir a ordem de serviço da instalação e de todas as visitas técnicas (inclusive as revisões para extensão da garantia).

Confira nossa rede de assistência técnica credenciada através do site em <http://www.olsen.odo.br/pt/assistencia-tecnica> ou através do fone **(48) 2106-6000**