

## TERMO DE GARANTIA ESB

Data: 21/06/2022 - DOC.ESB 18 - R-07

A ESB possui cobertura e garantia nos seus produtos contra defeitos de fabricação, comercializados no Brasil pelo prazo de 1 a 5 anos (tempo varia conforme a linha de produto, informado na NF) contados a partir da data de emissão da nota fiscal da aquisição do produto pelo cliente.

A ESB poderá, a qualquer tempo, mediante aviso ao cliente, dar por rescindida de pleno direito da presente garantia no caso de constatação do descumprimento de qualquer um dos termos abaixo:

Essa garantia ficará automaticamente cancelada se os produtos vierem a sofrer reparos por pessoas não autorizadas, receber mau trato ou sofrer danos decorrentes de acidentes, quedas, variações de tensão elétrica e sobrecarga de rede, ou decorrentes de má utilização dos produtos por parte dos usuários e nos casos de constatação do descumprimento de qualquer dos termos abaixo:

O Termo de Garantia está vinculado ao manual de recomendações de Instalação de cada produto ESB.

### 1. CONDIÇÕES DA GARANTIA

- Aplicada a toda linha de produtos ESB.
- O prazo de cobertura da garantia começa a ser contado a partir da data de emissão da nota fiscal da aquisição do produto.
- Para VÍCIOS APARENTES (defeitos visíveis), a garantia para os produtos ESB é de 7 DIAS, contados a partir da data de recebimento do produto pelo cliente, sendo desconsiderado o período de Garantia Contratual, contudo, a embalagem do produto deve ser apresentada junto com o produto avariado para análise de causa raiz.
- Devem ser mantidos registros adequados do histórico de instalação e funcionamento das instalações do local, que possam ser disponibilizados a ESB para inspeção.
- Um representante da ESB deve ter acesso aos documentos de compra, produtos com falha e acesso ao local de instalação. Se identificado que a falha se deu por causas externas, má acondicionamento e exposição à umidade, os produtos envolvidos não serão substituídos e a garantia será desqualificada até que o CLIENTE identifique e corrija a causa-problema e os produtos afetados, em caso de constatação de garantia não justificada as despesas de viagem serão cobradas do cliente.

### 2. SITUAÇÕES NÃO COBERTAS PELA GARANTIA

Esta garantia perderá a validade no caso de danos causados por:

- O produto foi submetido à manutenção não autorizada.
- O produto apresentar sinais de violação, circuito original alterado, utilização de forma imprópria (umidade, temperatura excessiva, corrente/tensão acima do especificado, entre outros).
- O produto sofreu danos por acidente durante o transporte, na instalação, umidade, e por agente da natureza como maresia, raios, inundações ou armazenamento inadequado.
- Nenhuma outra garantia é fornecida, expressa ou implicitamente
- Defeitos que não sejam originados de fabricação;
- A não utilização de relé fotoelétrico térmico ou eletrônico.
- A não utilização de relé fotoelétrico com o grau de proteção mínimo IP66.
- A utilização de relé que não contenha anel de vedação entre a tomada o e relé.
- O não envio do relé térmico ou eletrônico juntamente com o produto (caso o produto seja acionado por relé)
- Operação inadequada ou em desconformidade as recomendações na Especificação Técnica do Produto;
- Modificações, abertura do produto ou serviços de manutenção realizados por empresas ou pessoas não autorizadas;
- Alimentação incorreta da luminária, como por exemplo, inversão entre fase-neutro ou ligação diferente do informado na ficha técnica e neste documento.
- Danos causados por intempéries (descargas atmosféricas, vendavais, etc.).
- Danos causados por surto elétrico.
- Peças com desgaste normal de uso.

- Esta garantia não cobre perdas e danos, lucros cessantes, manutenção de caráter preventivo ou qualquer perda resultante do uso ou da incapacidade de uso do produto, nem custo de reparação ou substituição de qualquer outro bem que seja danificado.

- Importante: O funcionamento adequado do módulo instalado em sua luminária depende exclusivamente da sua correta utilização. Antes da instalação certifique-se de características de tensão de rede, corrente, voltagem, aterramento no produto e do produto na rede, inversão de polaridade, esquema de ligação, temperatura ambiente e temperatura projetada no local de operação.

### 3. PROCEDIMENTO

Todos os períodos e condições de garantia neste termo estão sujeitos à condição de um técnico da ESB ter acesso ao produto em questão para verificação da sua não conformidade. Caso o acesso necessário não seja possível, por qualquer motivo, as ações pertinentes a garantia não poderá ser tomada pela ESB.

As solicitações para acionamento de garantia devem ser comunicadas formalmente, via e-mail: [sac@esblight.com.br](mailto:sac@esblight.com.br) no prazo de até 30 dias após a ocorrência especificando as seguintes informações (poderão ser necessárias e solicitadas informações adicionais):

1. Tipo de aplicação.
2. Data de instalação.
3. Número e data de emissão da nota fiscal de compra.
4. Descrição detalhada do problema.
5. Data do início da ocorrência.
6. Quantidade de produtos com falhas.
7. Quantidade de produtos instalados no local.

Retirar o produto e enviá-lo para o endereço da fabricante, para avaliação, conserto ou substituição. Caso a peça danificada possua acionamento por relé térmico ou eletrônico, o mesmo deverá ser enviado juntamente com a luminária para análise técnica, sob pena de perda de garantia.

O envio da luminária com defeito pelo cliente será realizado através de Correio ou Transportadora, informado pela ESB, sem custos para o cliente. Será cobrado o custo, caso não for problema coberto pela garantia. Após o recebimento do material, a ESB terá um prazo de 30 dias para análise do defeito, será informado para o cliente se é caso coberto pela garantia ou conserto a ser pago pelo cliente.

### 4. REPAROS APÓS A GARANTIA OU ITENS EXCLUSOS DA GARANTIA

No caso de reparo sem garantia por quaisquer motivos citados neste termo de garantia o reparo do equipamento será realizado somente após a aprovação do orçamento pelo cliente. O cliente terá prazo de 60 dias a optar pelo conserto ou a devolução do produto sem conserto. Caso não se manifeste no prazo de 60 dias, os produtos serão despachados em devolução com frete pago pelo cliente.

Quando não coberta a garantia às despesas com frete ficam por conta do cliente.

### 5. ESQUEMA DE LIGAÇÃO ELÉTRICA

