

## CONDIÇÕES DE GARANTIA, DEVOLUÇÃO E RECLAMAÇÃO

### 1. Garantia

#### 1.1 Defeitos cobertos

A Tewis Smart Systems, a Vendedora, compromete-se a sanar defeitos materiais e funcionais nas máquinas e produtos por si fornecidos que possam surgir devido a defeitos no design, materiais ou montagem e fabricação do produto final.

#### 1.2 Exceções

No entanto, esta obrigação do Vendedor não se aplica nos seguintes casos:

- Quando a instalação e comissionamento e/ou manutenção dos produtos não tiver sido realizada, em tempo e prazo, de acordo com as condições do Vendedor, ou, na sua falta, seguindo as práticas profissionais mais comuns na área de atuação relevante.
- Quando a avaria resulta de más condições de armazenamento do Cliente.
- Em caso de adulteração do equipamento sem o consentimento expresso do Vendedor.
- O Cliente não poderá efetuar reparações por si ou por intermédio de terceiros, a não ser que a reparação seja absolutamente necessária para continuar a garantir o fornecimento e o serviço ao seu Cliente, e desde que a falta de serviço cause prejuízos económicos superiores ao valor dos produtos fornecidos.

Excluem-se da garantia consumíveis e peças sobressalentes, bem como trabalhos de reparação necessários para a utilização normal do equipamento, danos ou acidentes devido a controlo insuficiente ou utilizações que excedam a finalidade e/ou instruções do Vendedor. Em geral, a garantia não é aplicável, em qualquer caso, para defeitos decorrentes de incidentes pelos quais a Vendedora não é responsável.

#### 1.3. Limites da garantia

A garantia não cobre, em caso algum, os custos relacionados com a deteção do elemento defeituoso, com a montagem e desmontagem nas instalações, nem os custos relacionados com os gases refrigerantes.

A Vendedora não fornecerá garantias relativas ao desempenho dos produtos e ao cumprimento dos objetivos que o Cliente possa estabelecer para os sistemas, uma vez que estes não foram expressamente aceites pela Vendedora.

## 1.4 Obrigações do cliente

É obrigação do Cliente verificar o estado do material entregue pela agência de transporte antes de aceitá-lo. Após a aceitação do recebimento de materiais danificados, o Cliente renuncia automaticamente a qualquer direito à garantia ou cobertura de devolução da mercadoria.

## 1.5. Duração

A garantia só se aplicará a produtos que apresentem defeito no prazo de **UM ANO**, a contar a partir do momento em que os produtos são disponibilizados nas mãos do Cliente, tendo como referida data a data da fatura dos produtos.

A reparação total ou parcial do produto, a sua substituição ou substituição sob garantia, não implicará em caso algum o prolongamento do período de garantia do conjunto.

Os componentes defeituosos alterados ou reparados pelo nosso serviço técnico ou por técnicos autorizados pela Tewis numa máquina instalada, terão um novo período de garantia de **UM ANO** a partir da data da intervenção.

## 1.6 Termos e condições

Para beneficiar desta garantia, o Cliente deve informar a Vendedora dos defeitos atribuídos aos produtos assim que a avaria se tornar aparente e fornecer todos os documentos que justifiquem tal avaria. O Cliente deve fornecer à Vendedora todas as facilidades necessárias para permitir que ela verifique tais defeitos e os corrija.

A garantia pode ser exercida, a critério do Vendedor, através do fornecimento de peças reparadas, peças de substituição ou um produto novo. Por este motivo, os produtos ou peças alegadamente afetados serão devolvidos à Vendedora no prazo máximo de 30 dias de calendário a contar da data de receção do novo fornecimento. O não cumprimento deste prazo confere à Vendedora o direito de faturar, a expensas do Cliente, as peças de substituição ou o produto.

## 1.7 Processo de devolução de mercadorias

No momento em que o Cliente solicitar o início do processo de garantia, ser-lhe-á fornecido um número de expediente (RMA) que deve ser incluído na embalagem, bem como na guia de remessa e nas etiquetas de envio. Não serão aceites devoluções de materiais sem autorização prévia do departamento de pós-venda.

Os custos de devolução são sempre da responsabilidade do Cliente.

## 2. Alegada garantia

Em certas ocasiões, será necessário verificar a peça defeituosa para determinar se a garantia deve ou não ser aplicada. Nestes casos, o procedimento será o mesmo que o indicado nas secções anteriores sobre a garantia, com a seguinte exceção:

Após o caso ser classificado como "Garantia Presumida", o Cliente receberá uma notificação indicando a criação de uma ordem de venda que deve ser aceite e cuja fatura inclui as peças de substituição ou produto, bem como os portes associados.

Essa fatura terá um diferimento de pagamento de 105 dias a partir da data de emissão. Se a inspeção técnica determinar que a garantia deve ser aplicada, será emitida uma nota de crédito e esta será indemnizada. Caso contrário, será cobrado.

## 3. Devolução

Não serão aceites devoluções de materiais sem autorização prévia do departamento pós-venda.

Todas as devoluções devem ser comunicadas à Vendedora no prazo máximo de 30 dias de calendário a contar da data da fatura. No momento em que o Cliente solicitar a devolução, ser-lhe-á fornecido um número de seguimento que deverá ser incluído tanto na embalagem como na guia de remessa e etiquetas de envio.

No caso de o Cliente desejar devolver uma mercadoria devido a um erro na encomenda, o envio associado à devolução será por sua conta.

No caso de o Cliente solicitar a devolução da mercadoria por o material recebido não corresponder à encomenda para a sua compra, o envio associado à devolução será a cargo do Vendedor. No caso de o Cliente solicitar expressamente o envio por uma agência específica ou com urgência, os custos de transporte deverão ser assumidos pelo Cliente.

O material deve ser devolvido na sua embalagem de origem, não utilizado e em perfeito estado.