

Termo de Garantia – Luminárias Públicas a LED

O termo de garantia descrito a seguir é fornecido pela **Trópico Equipamentos Elétricos e Iluminação Indústria e Comércio Ltda.** para luminárias LED da marca **Trópico** projetadas e fornecidas para fins de iluminação em geral e comercializadas pela **Trópico**.

1. ABRANGÊNCIA

A **Trópico** garante que os produtos serão fornecidos sem defeitos de fabricação conforme descrito a seguir e de acordo com o período de garantia, incluindo manutenção do fluxo luminoso, especificados pela **Trópico** na Proposta Comercial e acordada com o cliente;

Esta cobertura é válida para as luminárias a LED considerando uma utilização média de 4.500 horas por ano, desde que sejam instaladas e utilizadas de acordo com as especificações **Trópico**;

Durante o período de garantia, a **Trópico** garante as performances luminosas das luminárias. Assim sendo será indicada na Proposta Comercial a porcentagem mínima de manutenção do fluxo luminoso, desde que a variação da tensão nominal indicada das luminárias não exceda a $\pm 5\%$ e que não seja excedida a temperatura de operação;

Em caso de produtos que apresentarem problemas comprovados pela **Trópico**, serão abertos os Relatórios de Não-Conformidade para controle da Qualidade e as tratativas serão encaminhadas caso a caso.

2. CONDIÇÕES

Este termo de garantia é estritamente limitado aos **produtos** fabricados e entregues pela **Trópico**. Quaisquer outras despesas decorrentes que envolvam o processo de instalação, montagem, desmontagem, transporte/frete do produto ou outra situação qualquer não serão de responsabilidade da **Trópico**.

Para que o termo de garantia das luminárias LED Trópico tenha validade, devem ser cumpridas as seguintes condições:

- A garantia é válida para defeitos de fabricação e projeto comprovados após análise do Departamento de Qualidade da **Trópico**;
- O produto foi transportado corretamente pelo cliente utilizando a embalagem original;
- O produto foi armazenado, instalado, utilizado e mantido de acordo com as especificações **Trópico**, onde as normas vigentes são aplicáveis;
- O produto foi utilizado para o propósito para o qual foi projetado pela **Trópico**;
- O produto foi instalado e operado dentro das condições nominais e condições ambientais previstos nas especificações **Trópico**, nas normas vigentes e no manual de montagem que acompanha o produto;
- O produto não foi exposto a temperaturas superiores a $T_a = 45^\circ\text{C}$ (temperatura de segurança), o valor máximo avaliado e determinado pela **Trópico**;

- O Produto e / ou qualquer parte dele não foi violado, reparado, substituído, ajustado ou alterado pelo cliente ou por qualquer pessoa, sem a autorização prévia e por escrito da **Trópico**;
NOTA: Excepcionalmente e desde que o cliente tenha uma equipe previamente treinada pela TRÓPICO, o Produto poderá ter o Dispositivo Protetor de Surto (DPS) substituído em caso de falha decorrente de surtos de tensão/descargas atmosféricas. A intervenção autorizada está limitada a este propósito, não sendo autorizadas demais intervenções. Deverá ser mantido registro/controlado o número de série dos produtos submetidos a este tipo de intervenção.
- As peças não acessíveis / seladas do produto, por exemplo compartimentos ópticos, não foram abertas pelo cliente sem autorização prévia e por escrito da **Trópico**;
- O Produto não foi indevidamente manipulado e / ou entrou em contato com produtos químicos, exceto se previsto para tal uso.

Condições que não se aplicam a referida garantia:

- Danos causados durante o transporte do produto não realizado pela **Trópico**;
- Defeitos ou desgastes ocasionados por mau uso ou esforços indevidos para os produtos que não foram explicitamente indicados para esse fim;
- Dano ou falha no desempenho que surge como resultado de uma força maior ou de qualquer violação de qualquer norma ou regulamento aplicável;
- Dano ou falha no funcionamento causado por anomalias do fornecimento elétrico, incluindo picos, sobretensão, subtensão, distúrbios elétricos, harmônicas que estão além dos limites especificados para o produto ou contrário aos padrões da indústria relativos à alimentação elétrica da luminária;
- Surtos elétricos acima da capacidade declarada;
- Quaisquer fenômenos da natureza, como danos causados por descargas atmosféricas;
- Desgaste no acabamento, partes e/ou peças danificadas por conta da exposição a condições adversas e não previstas;
- Danos causados por acidentes, quedas e sinistros;
- Oxidação ou corrosão devido à manutenção com produtos inadequados;
- Falha abrupta de menos de cinco por cento (5%) do montante total de LEDs (arredondado para a unidade mais próxima) em um produto;
- Controles adicionais, por exemplo, telegestão (se eventualmente esses controles forem fornecidos pela **Trópico**, terão suas garantias especificadas conforme cada item).
- Evidência de danos causados por violação, reparo, substituição, ajuste ou alteração ao produto.

3. COMO ACIONAR A GARANTIA

A **Trópico** deve ser comunicada imediatamente sobre um possível defeito (desde que o produto esteja dentro do prazo de garantia) e informar os detalhes do problema e as características de instalação e nome do produto, enviando ainda cópia da nota fiscal, data de instalação e se possível, evidências, como fotos e vídeos;

Internamente, a **Trópico** fará a análise das informações recebidas através de um RNC (Relatório de Não-Conformidade), onde serão dadas as tratativas e direcionamentos para o caso, sempre informando ao cliente quais serão os procedimentos a serem seguidos;

Se necessário, a **Trópico** enviará uma autorização para envio da(s) amostra(s) que estiverem apresentando os defeitos, para que sejam analisadas as causas do problema;

Considerada a reclamação procedente, a **Trópico** irá enviar ao cliente uma autorização para que o lote defeituoso possa retornar à fábrica para os reparos ou negociar uma solução alternativa, como realizar o reparo no local com equipe própria ou contratada para tal;

Os produtos ou partes danificadas e até mesmo os resíduos de materiais não devem ser eliminados sem a autorização por escrito dada pela **Trópico**;

Os produtos ou partes não conformes e/ou que apresentaram problemas voltarão a ser propriedade da **Trópico** tão logo sejam substituídos.

4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

A **Trópico** reserva-se o direito de alterar as características gerais, técnicas e estéticas, ou introduzir melhoramentos em seus **produtos** a qualquer momento, sem incidir na obrigação de efetuar o mesmo nos produtos em estoque ou já vendidos;

A **Trópico** reserva-se o direito de alterar o **termo de garantia** sem aviso prévio;

Se após análise da **Trópico** o acionamento da garantia é considerado improcedente, a **Trópico** reserva-se o direito de repassar ao cliente os custos decorrentes da análise;

A **Trópico** será eximida de quaisquer responsabilidades se durante o processo de verificação de um possível defeito, o cliente quedar-se inerte das providências de sua responsabilidade, no prazo de até 30 (trinta) dias, sendo o acionamento da garantia considerado improcedente;

O prazo de garantia inicial do produto ou parte não será alterado, mesmo com a substituição de parte ou de todo o produto.

Termos e Condições da Garantia Trópico para Luminárias Públicas a LED – Junho/2017