

POLÍTICA DE GARANTIA DA LEXMARK

1. Âmbito

- 1.1 A Lexmark fornece esta Política de Garantia Comercial Limitada (adiante a “Política de Garantia Lexmark”) às Revendas, às Distribuidoras, aos Canais e aos Parceiros que adquirirem (adiante o “Adquirente Original”) um Dispositivo de Impressão ou Consumíveis da marca Lexmark durante o período de Garantia previsto neste documento.
 - 1.1.1 Convém informar que o prazo de garantia do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark inicia-se na data da aquisição junto à Lexmark ou à pessoa a quem seja licitamente vendido.
 - 1.1.2 Na utilização do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis da marca Lexmark pelo Adquirente Original, no modelo Outsourcing, o prazo de garantia inicia-se na data da aquisição junto à Lexmark.
- 1.2 Cabe destacar que esta Política de Garantia atende somente as Revendas, Distribuidoras, Canais e Parceiros Lexmark.
- 1.3 Para Canais certificados tecnicamente e autorizados, devem providenciar o reparo do Dispositivo de Impressão. E em caso de dúvida técnica, acionar os Especialistas Lexmark (para as ligações das capitais 4005-9070 e demais localidades 0800-9400489).
- 1.4 Nesta Política de Garantia, o termo garantia é utilizado para a troca sem ônus ao cliente para itens com defeito ou vício de fabricação. A garantia não deverá ser solicitada por uso indevido, problemas no transporte, de origem externa ao equipamento etc.
- 1.5 Estes não devem ser vistos perante a lei como Consumidores Finais, pois a aquisição do produto tem uma destinação profissional, exercício de função de distribuição, revenda ou/e atendimento técnico previsto contratualmente. Portanto, respeitará esta Política de Garantia.
- 1.6 Para a abrangência desta Política de Garantia assegura que o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark são fabricados a partir de peças novas ou equivalentes, estão em conformidade com as especificações publicadas pela Lexmark, livres de defeitos nos materiais e concepção e em boas condições de utilização no momento da entrega.
- 1.7 A Lexmark também garante o fornecimento de suporte técnico (adiante “Suporte Técnico”) ao Adquirente Original, quer seja por via do website da Lexmark de um dado país, por contato telefônico ou através do atendimento “on site” (no local em que o produto esteja instalado), salvo limitações contratuais, caso haja.
- 1.8 Este atendimento é oferecido pela Lexmark sem custos e o prazo de SLA respeitará 30 dias, salvo previsão Contratual.
- 1.9 O atendimento ocorrerá nos telefones da Central de Atendimento indicados contratualmente.
- 1.10 Importante formalizar, como descrito no Certificado de Garantia, que acompanha o produto, o período de garantia inicia-se a contar da data da venda do produto, conforme consta na Nota Fiscal.
- 1.11 Os serviços definidos nesta Política de Garantia Lexmark (adiante os “Serviços da Garantia”) serão fornecidos diretamente pela Lexmark ou por um representante Autorizado de Serviços Lexmark.
- 1.12 A Lexmark fornecerá os Serviços da Garantia (incluindo o Suporte Técnico) no Território conforme definido na Seção 8 desta garantia Lexmark.

2. Procedimento de Suporte Técnico

- 2.1 Durante o prazo de garantia, a Lexmark: (i) fornecerá Suporte Técnico ao Adquirente Original com a finalidade de verificar se o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark padecem de algum defeito que, existindo, por essa razão serão solucionados, salvo nos casos em que for constatado mau uso; (ii) analisará o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark que tenha defeito ou pare de funcionar, reparará ou substituirá, conforme considere mais adequado, salvo nos casos aqui excluídos. As embalagens originais devem ser conservadas pelo Adquirente Original durante o prazo de Garantia Lexmark.
- 2.2 Os Serviços da Garantia e o Suporte Técnico serão fornecidos por agentes de apoio autorizados que podem ser contactados via telefone, fax ou “websites”(conforme especificado na lista de contatos Lexmark que é entregue separadamente em um folheto e/ou que pode ser encontrada no “website”da Lexmark no seu país).
- 2.3 Quando fornecer Serviço de Garantia, a Lexmark tentará primeiro, analisar a razão pela qual o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark apresentaram Defeito, e, se possível, solucionará o problema pelo telefone, por e-mail, através da internet, por fax, ou por um atendimento balcão ou “on site”, salvo limitações contratuais, caso haja.
- 2.4 A Lexmark, de acordo com a solução que entenda mais adequada ao caso concreto, reparará o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark enviando, se for o caso, um técnico ao local ou procedendo com a substituição da peça ou do produto.

- 2.5 Os agentes de suporte autorizados da Lexmark darão instruções quanto à devolução ou substituição do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark que apresentem um defeito ou que não funcionem. Todas as peças e produtos substituídos dentro da Garantia de Serviços retornarão ou tornar-se-ão propriedade da Lexmark. A entrega de um produto de substituição não terá por efeito prolongar o prazo de garantia Lexmark para o respectivo Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark, salvo limitações contratuais, caso haja.
- 2.6 Caso a Lexmark forneça o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark de substituição dentro desta Garantia Lexmark, o Adquirente Original deverá devolver o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark defeituosos ou que não funcionem em suas embalagens originais entregues com o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark, de acordo com as instruções de devolução fornecida pelo agente de suporte autorizado Lexmark no decurso do procedimento de substituição. A falta de devolução do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark com defeito terá como resultado a cobrança da substituição do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark de acordo com a lista de preços publicada e em vigor.
- 2.7 O Dispositivo de Impressão de substituição não é acompanhado pelos Consumíveis Lexmark, cabos e extensões de hardware que possam ter sido enviadas juntamente ou instalados no Dispositivo de Impressão ou nos Consumíveis Lexmark com defeito. Estes itens serão removidos do Dispositivo de Impressão Lexmark com defeito antes da sua devolução e serão usados no Dispositivo de Impressão de substituição Lexmark.

3. Produtos cobertos e prazo de garantia

- 3.1 Os produtos Lexmark abaixo indicados estão cobertos por esta Garantia Lexmark e ser-lhes-ão aplicáveis os seguintes períodos de Garantia:
 - 3.1.1 Salvo se um prazo de garantia mais longo for definido no respectivo Dispositivo de Impressão, na sua embalagem ou no website Lexmark aplicável, o prazo será de 1 (um) ano para os Dispositivos de Impressão (hardware) de marca Lexmark, já considerados os 3 (três) meses exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor.
 - 3.1.2 O período de garantia para os suprimentos (toners/cartuchos de tinta) respeitará o prazo legal estabelecido no artigo 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, 90 (noventa) dias.
 - 3.1.3 Será de 90 (noventa) dias, o período de garantia dos consumíveis: revelador, cilindro, cinta de transferência (“belt”) e unidades de imagem e os componentes do Dispositivo de Impressão: tela de “touch”, lâminas, gabinetes, lâmpadas, “hard-disks”, correias, tampas, bandeja de saída, duplex, gaveta de entrada, entre outros acessórios da marca Lexmark, contados desde a data da compra pelo Adquirente Original, nos termos citados na cláusula 3.1.2.
 - 3.1.4 Será de 90 (noventa) dias, o período de garantia para o “kit” de manutenção original da marca Lexmark (o rolo separador, o fusor, o rolo de transferência e os rolos de transporte estão contidos neste “kit” de manutenção e podem ser substituídos separadamente, quando necessário) e para o rolo de fusor que acompanha o Dispositivo de Impressão a laser, contado da data da compra pelo Adquirente Original, nos termos citados na cláusula 3.1.3.; até que o dispositivo de impressão apresente uma mensagem de “Troque o ‘kit’ de manutenção, estimativa de 0 página(s) restante(s) [80.xy]” no painel de controle; se a interface do Adquirente Original do Dispositivo de Impressão não puder apresentar a referida mensagem, a deterioração normal resultante do uso, ou o que ocorrer primeiro. A intervenção pedida na substituição de kits de manutenção e rolo de fusor após os 90 (noventa) dias será cobrada de acordo com uma definição para cada caso e proporção de utilizações.
- 3.2 **ESTA GARANTIA LEXMARK NÃO SE APLICA A (I) QUAISQUER PRODUTOS DE TERCEIROS UTILIZADOS COM CONSUMÍVEIS E DISPOSITIVOS DE IMPRESSÃO LEXMARK (POR EXEMPLO, CABOS USB OU OUTROS, “SOFTWARE” OU ITENS EXTRA DISTRIBUÍDOS PELA LEXMARK COMO SENDO PARTE DA COMPRA DO PRODUTO OU PACOTE), OU (II) QUALQUER “SOFTWARE” DA LEXMARK OU DE TERCEIROS.**

4. Prazo de Validade

- 4.1 Para os Consumíveis Lexmark (Toner e Cartucho de Tinta) a validade será por prazo indeterminado. Esta estimativa de vida útil está baseada no armazenamento em ambiente de escritório padrão 22°C e 45% de umidade.

5. Responsabilidades do Adquirente Original

- 5.1 Para usufruir dos Serviços da Política de Garantia ou do Suporte Técnico, o Adquirente Original deve apresentar, quando solicitado, prova da compra, tal como uma Nota Fiscal, a qual deve conter os detalhes sobre a data e local da compra e/ou o número de série. Faltando as referidas informações, o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark podem ser considerados como estando “Fora da Garantia” e por isso, quaisquer serviços a serem prestados deverão ser previamente aprovados mediante análise de um orçamento.
- 5.2 De forma a permitir que a Lexmark providencie os melhores Serviços de Garantia e Suporte Técnico possíveis, durante o prazo de Garantia Lexmark, o Adquirente Original deverá registrar o Dispositivo de Impressão Lexmark de acordo com o procedimento de Registro descrito no “website” Lexmark.

- 5.3 O Adquirente Original é responsável por verificar se o seu Dispositivo de Impressão Lexmark está configurado de acordo com as instruções de preparação fornecidas, por exemplo, na documentação do produto e/ou pelo agente autorizado de suporte técnico Lexmark. Se a Lexmark determinar que o problema será solucionado por uma atualização de “firmware”, será da responsabilidade do Adquirente Original fazer esta atualização de “firmware” recomendada para o Dispositivo de Impressão Lexmark, seguindo as instruções dadas pela Lexmark. As instruções também podem ser fornecidas ao Adquirente Original pelos agentes autorizados do suporte Lexmark, após o atendimento deste chamado.
- 5.4 De forma a manter um nível de funcionamento excelente, alguns Dispositivos de Impressão da Lexmark podem necessitar de “kits” de manutenção periodicamente. Estes estão definidos nos materiais de instalação e especificações aplicáveis ao produto que devem ser cumpridos pelo Adquirente Original. A compra e instalação adequada dos “kits” de manutenção, fotocondutor e rolos de fusores será da exclusiva responsabilidade do Adquirente Original que suportará todos os custos relacionados.
- 5.5 De forma a obter um Suporte Técnico adequado, o Adquirente Original deverá prestar as informações necessárias ao agente de suporte técnico autorizado da Lexmark durante o procedimento de análise de forma a permitir a obtenção de uma solução para o problema via telefone. O Adquirente Original deverá conservar o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark em um ambiente de trabalho que permita uma análise adequada. Caso o Adquirente Original não preste assistência adequada ao agente de suporte autorizado, os Serviços da Garantia poderão sofrer atrasos ou poderão ser cobrados custos adicionais ao Cliente.

6. Exclusões

Esta Garantia Lexmark não inclui serviços para/em qualquer das seguintes situações:

- 6.1 Quando o número de série do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark tenham sido removidos ou danificados.
- 6.2 Uso de papel diverso daquele recomendado pela Lexmark.
- 6.3 Substituição no local de itens que possam ser substituídos pelo Adquirente Original tais como toners, cartuchos e outras peças consumíveis.
- 6.4 Danos provocados no Dispositivo de Impressão ou nos Consumíveis Lexmark, falha ou degradação no funcionamento dos mesmos que sejam o resultado da utilização de consumíveis, peças, meios de impressão, software ou conexões que não sejam consumíveis ou peças originais Lexmark, ou que não estejam em conformidade com as especificações recomendadas pela Lexmark para o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark.
- 6.5 Falhas, avarias ou degradações no funcionamento que resulte de um ambiente físico ou de operacionalidade inadequado. Incluindo, mas sem exclusão de outros, danos resultantes de acidentes ou mau uso, sobrecargas ou perturbações eléctricas incluindo relâmpagos, negligência do Adquirente Original, uso inadequado, peças estranhas acidentalmente caídas dentro da máquina, sujeira, danos causados por fogo ou água ou danos causados pela utilização em ambientes que não estão em conformidade com as especificações da Lexmark incluídas na documentação do produto.
- 6.6 Consumíveis de tinteiro ou injeção de tinta que são reabastecidos pelo Adquirente Original ou por um terceiro ou que parem de funcionar devido a dano acidental ou utilização inadequada.
- 6.7 Danos, avarias ou degradações no funcionamento resultante de serviço ou manutenção no dispositivo de impressão ou nos consumíveis Lexmark realizados por entidade diversa da Lexmark ou de um prestador de serviço não autorizado da Lexmark.
- 6.8 Danos, avarias ou degradações no funcionamento resultante de falha do Adquirente Original na limpeza ou manutenção descrita nos guias, manuais ou website da Lexmark. Incluindo a falta de substituição de itens consumíveis, tal como recomendado nos kits de manutenção e com a periodicidade indicada, ou manutenção efetuada por terceiro não autorizado.
- 6.9 Reparação de danos, avarias ou degradações do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark resultante de preparação, embalagem (acessórios de proteção / paletizar) e transporte inadequados do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark, tal como aconselhado pela Lexmark no envio do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark para reparação.
- 6.10 A Garantia não cobre peças, partes e materiais de consumo que possuam desgaste natural, bem como, itens de manutenção.
- 6.11 Também está excluído da garantia despesas de transporte, frete, seguro. A garantia restringe-se ao equipamento e ou opcional, suas partes, peças e componentes; não cobrindo qualquer despesa de serviços da revenda como: desinstalações, instalações, deslocamento, despesas de embalagem, manutenção preventiva e corretiva, hospedagem etc.
- 6.12 Descumprimento de quaisquer critérios ou especificações de produto constantes da documentação da Lexmark.

7. Procedimentos e normas para efetivação da Política de Garantia

7.1 Recebimento de equipamentos e/ou opcionais:

Recomendamos que seja feita uma inspeção no ato de recebimento ou antes de enviar a máquina ao cliente, para evitar transtornos que envolva o Adquirente Original. A Lexmark não se responsabilizará por qualquer consequência danosa caso esta inspeção não seja executada.

7.1.1 Envio/Entrega/Instalação do equipamento e/ou opcionais no cliente:

- a) Deve ser solicitado o cadastro de todo o Dispositivo de Impressão à Lexmark, para que conste o período de garantia. No corpo da nota fiscal de venda deverá ser discriminado o modelo e número de série do equipamento.
- b) O representante da revenda responsável pela instalação, deverá verificar previamente o local de instalação e assegurar que está dentro dos padrões e critérios exigidos pelo fabricante conforme manual de operação
- c) Na instrução operacional ao cliente, deverá ser enfatizado os cuidados necessários e os pontos críticos de operação e utilização, visando evitar futuras reclamações ou problemas por omissão de informações e orientar o cliente quanto aos quesitos referentes ao certificado de garantia.
- d) Para peças e consumíveis não é necessário o cadastro de garantia, mas deve-se ter comprovada a sua venda através da Nota Fiscal de venda para o cliente.

7.1.2 RMA

- a) É o direcionamento e tratamento de devoluções de impressoras (hardware) / suprimentos (cartuchos de toners e consumíveis) AFTER MARKET (pós garantia), por defeitos técnicos (Delivered Defective Returns – RMA) / (Defective On Arrival – DOA), de acordo com as diretrizes corporativas.
- b) A Lexmark considera como produto elegível para o retorno em garantia aquele que estiver com todos os seus componentes/acessórios íntegros (cabos, CDs, toners, manuais e folhetos, fontes conversoras, impressora, embalagem original) indicando uso em condições normais, conforme descrito no manual do usuário e sem uso aparente (riscos em tampas, sujeira, embalagem danificada etc).
- c) Sendo constatado um defeito técnico nos Dispositivos de Impressão (hardware), no prazo de até 7 (sete) dias, contados da emissão da Nota Fiscal será iniciado o processo de DOA. Os processos de solicitação de RMA/DOA para revendas serão atendidos pelo distribuidor, que por sua vez efetuará o levantamento de todos os dados e informações para solicitação do procedimento junto à Lexmark.
- d) Sendo constatado um defeito no Consumível (suprimentos: toners e cartuchos de tinta), no prazo de até 90 (noventa) dias contados da emissão da Nota Fiscal, será iniciado o processo de RMA, nos termos citado na cláusula 3.1.3.

8. Território

- 8.1 Esta Política de Garantia Lexmark é aplicável ao Dispositivo de Impressão ou aos Consumíveis Lexmark comprados e instalados no Brasil.
- 8.2 Os termos e/ou serviços da Garantia Lexmark podem variar de um país para outro, por esta razão atenderemos exclusivamente as impressoras/multifuncionais adquiridas no Território Nacional.
- 8.3 Quando o Dispositivo de Impressão ou os Consumíveis Lexmark tenha sido transferido de outro país onde a Garantia de serviços exista para o respectivo Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark, o Adquirente Original NÃO terá direito à mesma Garantia de Serviços.

9. LIMITAÇÃO DA GARANTIA E RESPONSABILIDADE

- 9.1 As únicas compensações atribuídas ao Adquirente Original em caso de defeito ou interrupção no funcionamento do Dispositivo de Impressão ou dos Consumíveis Lexmark estão definidas alhures. Ainda que esta Garantia Lexmark não seja cumprida, a responsabilidade única e exclusiva da Lexmark por danos reais de qualquer espécie está limitada ao preço pago pelo Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark ou à sua reparação ou substituição. Esta limitação de responsabilidade por danos reais não se aplica a danos corporais ou patrimoniais pelos quais a Lexmark seja legalmente tida como responsável.
- 9.2 A Lexmark fornece a Garantia Lexmark apenas como definido acima. A LEXMARK NÃO É RESPONSÁVEL PELAS CONSEQUÊNCIAS DE UMA INTERRUPTÃO NA OPERAÇÃO DE UM DISPOSITIVO DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK OU PELAS CONSEQUÊNCIAS DE UMA OPERAÇÃO INADEQUADA DO DISPOSITIVO DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK. EM NENHUM CASO SERÁ A LEXMARK RESPONSABILIZADA POR PERDAS E DANOS, MESMO SE TIVER SIDO AVISADA QUANTO À POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DOS MESMOS.



9.3 ESTA DECLARAÇÃO DE GARANTIA LIMITADA É O CONJUNTO EXCLUSIVO DE TERMOS DE GARANTIA. QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS OU GARANTIAS DE COMERCIALIDADE E ADEQUAÇÃO À DETERMINADA FINALIDADE ESTÃO EXCLUÍDAS (EXCETO SE TAIS GARANTIAS EXPLÍCITAS FOREM EXIGIDAS PELO DIREITO APLICÁVEL). NENHUMA ESPÉCIE DE GARANTIA, QUER EXPRESSA, QUER IMPLÍCITA, SERÁ APLICADA APÓS O FIM DO PRAZO DE GARANTIA LEXMARK.

10. Ofertas de serviços

O Adquirente Original pode, em qualquer momento durante o seu prazo de garantia, prorrogar o âmbito desta Garantia de Serviços através da aquisição de uma Oferta de Serviços Lexmark. Para informação adicional sobre as Ofertas de Serviços Lexmark consulte os detalhes no website da Lexmark em www.lexmark.com.br ou contate o seu revendedor.