

Termo geral de garantia do produto

Término general de garantia del producto

General product warranty

Document général de garantie du produit



Imagem meramente ilustrativa

DFS Worldwide Brands

Wayne OPW ClearView AvaLAN Bulloch

TOKHEIM ProGauge fairbanks LIQAL

TERMO GERAL DE GARANTIA DO PRODUTO

Este documento contém os termos e condições de garantia aplicáveis aos produtos fabricados pela Dover Fueling Solutions, detentora da marca/patente Wayne Fueling Systems.

Significados dos termos utilizados neste documento:

Fabricante – Wayne Indústria e Comércio Ltda, CNPJ 42.120.394/0006-76, endereço: Estrada do Timbó, 126, Higienópolis, Rio de Janeiro - RJ, Brasil – CEP 21061-280.

Produto – Sistema de monitoramento, pagamento, medição de líquidos e bombas medidoras de combustível fabricados e comercializados pela Wayne, conforme NF (Nota Fiscal) emitida pelo Fabricante.

Cliente – Pessoa Física ou Jurídica, descrita na NF emitida pelo Fabricante, que efetua a compra do Produto.

SAW – Serviço Autorizado Wayne.

Startup – Partida inicial do Produto.

1. O Produto tem garantia contra defeitos de projeto e fabricação, conforme especificado no item 17, para que a garantia seja válida a instalação, utilização e manutenção do Produto devem estar em conformidade com as especificações técnicas e recomendações do Fabricante estabelecidas no manual de instalação, assim como todas as orientações/avisos que constem no produto e suas embalagens.
2. A partida Inicial (Startup) e instalação do produto deverá ser realizada dentro do prazo máximo de 12 (doze) meses para os produtos da família Helix e 6 (seis) meses para demais famílias de bombas de combustível comercializadas no Brasil, contados da data de emissão da nota fiscal, sob pena de perda de garantia. Caso o startup não ocorra no prazo supracitado, o Fabricante poderá cobrar do Cliente todas as despesas de deslocamento e honorários do atendimento relativos a manutenções necessárias ou indicar um SAW para negociação direta.
3. A realização da partida Inicial (Startup) e instalação do produto após referido prazo poderá sujeitar determinadas peças a desgastes naturais em virtude da ociosidade, fazendo-se necessária a troca das mesmas. Referida troca de peças, tais como juntas, unidade compacta, válvulas e demais peças hidráulicas não está abrangida pela garantia e poderá ser cobrada do cliente.
A garantia compreende substituição de peças para reparo de defeitos através de fornecimento de peças sobressalentes ou substituição do Produto, quando seu reparo não for possível. Em ambos os casos, as falhas ou defeitos deverão ser constatados através de relatório técnico, por um técnico autorizado pelo Fabricante ou Distribuidor, sendo que tais defeitos, vícios ou avarias do Produto ou de suas peças devem obrigatoriamente decorrer de sua(s) correta(s) utilização(ões) e desde que não estejam relacionados à utilização de combustíveis fora dos padrões técnicos definidos por legislação. Este termo de garantia é extensível exclusivamente aos Produtos fornecidos pela Wayne e não abrange avarias causadas por outros equipamentos ou acessórios periféricos.
4. A reposição de peças reconhecidamente defeituosas será processada diretamente pelo Fabricante, salvo os itens da parte elétrica sujeitos à avaria decorrente de variações bruscas de tensão. Essa garantia não se aplica a peça que tenha sido reparada ou modificada fora da fábrica ou por pessoal não autorizado pelo Fabricante. A garantia não volta a ser contada do início, com a realização do reparo.
5. Todos os itens de inspeções periódicas (filtro, manutenção da rede de sucção, manutenção da rede elétrica) de responsabilidade do cliente devem ter sido efetuados periodicamente junto a um técnico responsável, de acordo com os respectivos prazos de inspeção, sob pena de perda das Garantias.
6. Todo o software é fornecido com o contrato de licença, que é parte do produto. O cliente concorda que estará vinculado pelo contrato de licença depois que o produto for colocado em uso. As garantias para o software estarão contidas no contrato de licença que rege a compra e a utilização.

TERMO GERAL DE GARANTIA DO PRODUTO

7. A garantia não cobre despesas com Instalação do Produto e/ou de peças e acessórios sujeitos a desgaste natural, descartáveis e removíveis, tais como: filtros, correias, adesivos, esmaecimento de peças pintadas, papel para impressão e lâmpadas. A garantia também não inclui serviços de aferição, calibração, ajuste de correia do motor, limpeza de densímetros, filtros, engrenagens, válvulas, atualizações para software ou firmware que sejam necessárias nas mudanças de equipamento de interface ou controladores de terceiros e envio de equipe para treinamento ou reprogramação de equipamentos.
8. Os acessórios de série (mangueira e bico) e acessórios opcionais (conexões giratórias, válvulas de segurança sem indícios de acionamento, impressora e carretel giratório) das bombas medidoras de combustível têm garantia conforme tabela do item 17, desde que o cliente informe e envie imediatamente o item ou acessório para o Fabricante ou Distribuidor, e este constate, mediante análise e emissão de relatório técnico, que há defeito de fabricação. Caso o Cliente opte por receber um técnico em seu estabelecimento, a visita e mão de obra do SAW será cobrada ao Cliente, de acordo com as taxas de serviços vigentes. A remoção do item deve ser realizada por mão de obra qualificada.
9. Essa garantia abrange apenas o Produto e exclui os danos resultantes, despesas secundárias, despesas com construção ou desmontagem, efeitos sobre as vendas dos negócios onde nossos produtos se encontram instalados, gastos com correção de problemas ambientais ou qualquer perda resultante do defeito alegado na instalação ou operação, cobrindo apenas a reposição das peças defeituosas.
10. Os custos de serviços e peças oriundos de solicitações de atendimento indevidas serão repassados ao Cliente conforme tabela vigente de custos de serviço. Os custos são compostos pela visita técnica somada ao deslocamento, estadia, e peças de reposição, quando aplicável.
11. EM HIPÓTESE ALGUMA A WAYNE SERÁ RESPONSÁVEL CONTRATUALMENTE, EM RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, INDIRETOS, INCIDENTAIS OU RESULTANTES, INCLUÍDO, MAS NÃO LIMITADOS, À PERDA DE LUCROS OU RECEITAS ANTECIPADAS, NÃO OPERAÇÃO OU AUMENTO NA DESPESA DE OPERAÇÃO DO EQUIPAMENTO, CUSTO DE CAPITAL, OU RECLAMAÇÕES DE CLIENTES PELO FRACASSO OU ATRASO NA OBTENÇÃO DE LUCROS OU PRODUTOS ANTECIPADOS.

12. Responsabilidades do cliente:

12.1. Todas as questões de garantia devem ser comunicadas diretamente ao fabricante através dos canais disponibilizados:

- Para o Brasil: Telefone: **0800 282 0002** (opção 2) ou e-mail suporte.wayne@doverfs.com ou ainda consultar o site <https://www.doverfuelingsolutions.com>
- Demais países: e-mail brazilsupport.overseas@doverfs.com ou ainda consultar o site <https://www.doverfuelingsolutions.com>
- Para Distribuidores utilizar o e-mail brazilsupport.overseas@doverfs.com para atendimento personalizado.

12.2. O cliente deve estar preparado para ajudar com informações que permitam identificar e solucionar o problema.

12.3. Todos os reparos determinados resultantes de mau uso pelo usuário são de exclusiva responsabilidade do cliente e não são cobertos pela garantia.

IMPORTANTE: Somente os chamados de serviço expedidos pelo Atendimento Wayne estão cobertos pela garantia.

13. Aviso legal:

13.1. Na data de embarque, a Wayne garante o padrão da indústria relativo à segurança de seus dados pessoais. As questões de segurança de dados, incluindo, mas não limitado, à fraude de identidade do fabricante, resultantes de adulteração ou modificações realizadas após o envio são de responsabilidade exclusiva do cliente.

TERMO GERAL DE GARANTIA DO PRODUTO

14. Desastres naturais:

14.1. A Wayne pode exigir que os equipamentos em áreas atingidas por um desastre natural sejam inspecionados e trazidos de volta a uma condição aceitável (reformados por conta do cliente) para continuar com a cobertura da garantia. O equipamento deve ser revalidado pelo SAW. O período de garantia não será prorrogado se o produto tiver sofrido avarias causadas por fenômenos naturais como - mas não limitados a - inundações, raios, vendavais, incêndios, explosões, maresia, etc.

15. Quebra de contrato:

15.1. A Wayne pode anular qualquer parte restante da garantia por qualquer violação do contrato de venda, incluindo, mas não limitado à recusa em pagar os valores devidos a Wayne ou seus representantes ou a remoção da bomba de combustível do lugar originalmente instalado.

16. Limitações da garantia do produto:

16.1. As garantias estabelecidas ficam automaticamente invalidadas caso não sejam caracterizadas por deficiência do material, de fabricação ou de montagem, como nas seguintes situações:

- i. Danos resultantes de acidentes provocados pelo cliente.
- ii. Se durante o Startup e em todo o período de garantia, houver intervenção e/ou reparo no Produto que não seja realizado dentro dos padrões recomendados pelo Fabricante.
- iii. Uso de peças não originais, ou uso de peças de terceiros.
- iv. Danos resultantes de métodos de limpeza impróprios (lavagem de alta pressão, produtos de limpeza corrosivos, etc.).
- v. Problemas relacionados a soluções de terceiros como, por exemplo, pontos de vendas (PDV's), controladores de software ou interfaces, incluindo, mas não limitado a problemas de conectividade gráficos, etc.
- vi. Problemas relacionadas à rede, incluindo, mas não limitados aos cartões de crédito que não funcionam.
- vii. Se for constatado problemas relacionados ao uso da impressora com papel não especificado.
- viii. Caso haja violação da estrutura do equipamento para montar sinalização ou displays.
- ix. Se houver falhas que não podem ser replicadas.
- x. Se os danos sofridos pelo Produto e seus acessórios ocorrerem em função de sua utilização inadequada, incorreta ou não autorizada, em desacordo com as especificações técnicas e recomendações fixadas pelo Fabricante contidas no manual de proprietário/instalação (que segue com o Produto).
- xi. Se as avarias sofridas pelo Produto e seus acessórios ocorrerem em consequência da utilização para outras finalidades, além das especificadas na proposta de compra e aquelas especificadas pelo Fabricante ou forem causadas em decorrência da utilização de produtos diferentes dos autorizados para uso em postos de combustíveis, incluídos aqui: os casos de resíduos (sujeira) bombeados dos tanques ou tubulações, com a constatação de que o combustível utilizado esteja fora da especificação, ou problemas causados por sujeiras devido à ausência de limpeza do filtro a cada 30 dias, ou combustível impróprio que resulta em níveis aumentados de instabilidade, corrosão, impureza ou qualquer outra característica que possa resultar no mau funcionamento do equipamento.
- xii. Se o Produto tiver sofrido qualquer tipo de modificação estética ou funcional, sem autorização prévia e por escrito do Fabricante ou se existirem sinais de violação no Produto, bem como se tiver sido realizado qualquer tipo de intervenção não autorizada pelo Fabricante;
- xiii. Danos decorrentes de itens ou acessórios não originalmente fornecidos com o equipamento e/ou aplicados ou trocados no campo, tais como: cuba e bulbo do termo-densímetro, bicos, giratórios, válvulas de segurança, filtros, instalação elétrica, incluindo dispositivos de identificação de frentista, e hidráulica externas à bomba.
- xiv. Danos decorrentes de descargas elétricas, curtos-circuitos e/ou variação na tensão elétrica, bem como qualquer problema ou inadequação da rede elétrica do Cliente;

TERMO GERAL DE GARANTIA DO PRODUTO

- xv. Danos decorrentes de operação inadequada, avarias na pintura ou chaparia decorrentes de uso de produtos inadequados para limpeza ou de destruição ou rompimento devido a impactos ou atritos na camada superficial da pintura.
- xvi. Se o Produto tiver sofrido danos decorrentes de situações de caso fortuito ou força maior como danos ocasionados por fenômenos da natureza, enchentes, raios, incêndios.
- xvii. Se o Produto tiver sofrido danos decorrentes de atos dolosos ou culposos, praticados por terceiros ou pelo Cliente na conservação ou operação da bomba, como por exemplo, abalroamento, quebra de vidraria (densímetros, visores, etc.) e atos de vandalismo, terrorismo e atos de violência urbana.
- xviii. Se o Produto tiver sofrido danos em função de armazenamento, transporte e/ou manuseio incorretos ou inadequados, após entrega pelo Fabricante ao Cliente.
- xix. Se a inspeção do Produto, quando a entrega for de responsabilidade do Fabricante, não for realizada pelo Cliente, ou por um responsável por ele designado, no momento do recebimento e as avarias não forem registradas junto ao transportador no ato da entrega.
- xx. Se as etiquetas de identificação do Produto e de peças fundamentais (medidor, compacta, pulser e outras) estiverem violadas ou ilegíveis.

17. Prazo de garantia por produto:

Termos Padrões de Garantia						
Produto	Meses					Termo
	3	6	12	18	36	
• Sistema de Pista Fusion™ • ATG • OPT • Synergy			✓			12 (doze) meses da data de emissão da nota fiscal Wayne ou 18 meses da data de fabricação (o que expirar primeiro). A data inicial da garantia é baseada na data original da nota fiscal Wayne.
Bombas medidoras de combustível (Garantia Padrão todos os modelos - Brasil)			✓			12 (doze) meses da data de emissão da nota fiscal Wayne. Para Consumíveis, 6 (seis) meses da data de emissão da nota fiscal Wayne. A data inicial da garantia é baseada na data original da nota fiscal Wayne. Obs.: O startup deverá ser executado obrigatoriamente por um SAW em até 12 meses para família Helix e 6 meses para demais famílias a partir da data de emissão da nota fiscal Wayne.
Módulo Hidráulico e motor família Helix Brasil (Negociada no momento da execução da venda a critério do fabricante)					✓	36 (trinta e seis) meses da data de emissão da nota fiscal Wayne para unidade bombeadora (Medidor e Compacta) e motor elétrico. Obs.: O startup deverá ser executado obrigatoriamente por uma SAW em até 12 meses da data de emissão nota fiscal Wayne. Os componentes de vedação e consumíveis não estão cobertos pela garantia.
Bombas medidoras de Combustível (Demais Países)				✓		18 (dezoito) meses da data de emissão da nota fiscal Wayne. Para Consumíveis 12 (doze) meses da data de emissão da nota fiscal Wayne. A data inicial da garantia é baseada na data original da nota fiscal Wayne. Obs.: O startup deverá ser executado obrigatoriamente por uma SAW em seu país.
Peças genuínas Wayne (Brasil)	✓		✓✓			✓ Peças avulsas: 3 (Três) meses da data da nota fiscal Wayne. ✓✓ Distribuidores: 1 (Um) ano da data da nota fiscal Wayne. Bicos de abastecimento OPW: 12 meses da nota fiscal do distribuidor (no campo de observação deve conter o N° de série do bico) ou 18 meses da data de fabricação do bico (o que expirar primeiro).
Peças genuínas Wayne (Demais Países)		✓	✓✓			✓ Peças avulsas: 3 (Três) meses da data da nota fiscal Wayne. ✓✓ Distribuidores: 1 (Um) ano da data da nota fiscal Wayne.

IMPORTANTE: Tendo a Wayne Indústria e Comércio Ltda., cumprido com todos os deveres descritos neste instrumento, não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos indiretos sofridos pelo Cliente, em virtude de falhas no Produto coberto pela garantia.

TERMO GERAL DE GARANTIA DO PRODUTO

18. Garantia de corrosão para bombas de medidoras de combustível:

18.1. Na fabricação das bombas medidoras de combustível, a Wayne utiliza chapas de aço galvanizado ou galvanneal e pintura eletrostática (pintura a pó), o que lhe permite oferecer uma garantia de 1 ano contra a corrosão desde que observados os princípios básicos de conservação indicados a seguir:

- Periodicamente, lave os painéis da bomba com água e shampoo automotivo.
- Não use jatos diretos de água pressurizada na bomba ou no gabinete eletrônico, eles podem causar respingos no interior e danificar as placas de circuito e / ou componentes eletrônicos.
- Use panos limpos para secar a bomba. Panos sujos podem arranhar a superfície pintada.
- Não use álcool, nafta ou derivados de petróleo para limpeza, pois esses produtos podem remover ou alterar a cor da tinta.
- Para manter melhor a aparência da bomba, recomendamos a aplicação de cera automotiva (sem polimento) em peças de metal e silicone em peças de aço inoxidável, alumínio e plástico.
- Recomendamos que a aplicação de cera seja feita a cada 3 meses ou menos de acordo com as condições locais.
- Seguindo esses procedimentos, a aparência de sua bomba, assim como sua pintura, permanecerá em suas características originais por muitos anos.

18.2. A garantia de 1 ano não se aplicará nos casos em que o equipamento não esteja devidamente conservado, bem como nos casos de oxidação por perfurações, impactos com outros objetos, arranhões, amassados, dobras da chaparia ou arranhões que destroem o revestimento de proteção da superfície, ou ainda devido à exposição da bomba com produtos ou ambientes altamente corrosivos (alta umidade e atmosferas agressivas).

18.3. É considerado problema de corrosão quando a superfície dos painéis externos apresente área corroída excedendo um diâmetro de 2 mm e aparecendo mais de uma vez em uma superfície do mesmo painel.

Painéis externos são:

- Peças pintadas, por exemplo: Painéis internos, portas hidráulicas, cabeçote elétrico e painéis de pagamento, painel lateral de manuseio de mangueiras, painel superior de manuseio de mangueiras e estrutura de base;
- Painéis e extrusões de alumínio;
- Painéis de plástico;



**Acesse a página de Serviços e
Suporte à Vendas - América Latina**