

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  LIOAL 

Este documento contiene los términos y condiciones de garantía aplicables a los productos fabricados por Dover Fueling Solutions, poseedora de la marca/patente Wayne Fueling Systems.

Significados de los términos utilizados en este documento:

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

Producto – Sistema de monitoreo, pago, medición de líquidos y bombas medidoras de combustible fabricados y comercializados por Wayne, conforme FF (Factura Fiscal) emitida por el Fabricante.

Cliente – Persona Física o Jurídica, descrita en la FF emitida por el Fabricante, que efectúa la compra del Producto.

SAW – Servicio Autorizado Wayne.

Startup – Arranque inicial del Producto.

1. El Producto tiene garantía contra defectos de proyecto y fabricación, conforme están especificados en el ítem 17, para que la garantía sea válida, la instalación, utilización y mantenimiento del producto deben estar en conformidad con las especificaciones técnicas y recomendaciones del Fabricante establecidas en el manual de instalación, así como todas las orientaciones/ avisos que consten en el producto y sus embalajes.
2. El arranque Inicial (Startup) e instalación del producto deberá ser realizado dentro del plazo máximo de 12 (doce) meses para los productos de la familia Helix y 6 (seis) meses para demás familias de bombas de combustible comercializadas en Brasil, contados desde la fecha de emisión de la factura fiscal, bajo pena de pérdida de la garantía. En el caso que la empresa emergente no ocurra en el plazo citado anteriormente, el Fabricante podrá cobrar del Cliente todos los gastos de desplazamiento y honorarios del servicio relativos a mantenimientos necesarios o indicar un SAW para negociación directa.
3. La realización del arranque Inicial (Startup) e instalación del producto después del referido plazo podrá sujetar determinadas piezas a desgastes naturales en virtud de la ociosidad, haciéndose necesario el cambio de las mismas. El referido cambio de piezas, tales como juntas, unidad compacta, válvulas y demás piezas hidráulicas no están abarcada por la garantía y podrá ser cobrada del cliente. La garantía comprende sustitución de piezas para reparación de defectos a través del suministro de piezas de repuesto o sustitución del Producto, cuando su reparación no sea posible. En ambos casos, las fallas o defectos deberán ser constatados a través de informe técnico, por un técnico autorizado por el Fabricante o Distribuidor, siendo que tales defectos, vicios o averías del Producto o de sus piezas deben obligatoriamente derivarse de su(s) correcta(s) utilización(es) y siempre que no estén relacionados a la utilización de combustibles fuera de los estándares técnicos definidos por legislación. Este término de garantía es extensible exclusivamente a los Productos suministrados por Wayne y no abarca averías causadas por otros equipos o accesorios periféricos.
4. La reposición de piezas reconocidamente defectuosas será procesada directamente por el Fabricante, salvo los ítems de la parte eléctrica sujetos a la avería derivada de variaciones bruscas de tensión. Esta garantía no se aplica a pieza que haya sido reparada o modificada fuera de la fábrica o por personal no autorizado por el Fabricante. La garantía no vuelve a ser contada desde el inicio, con la realización de la reparación.
5. Todos los ítems de inspecciones periódicas (filtro, mantenimiento de la red de succión, mantenimiento de la red eléctrica) de responsabilidad del cliente deben haber sido efectuados periódicamente junto a un técnico responsable, de acuerdo con los respectivos plazos de inspección, bajo pena de pérdida de las Garantías.

6. Todo el software es suministrado con el contrato de licencia, que es parte del producto. El cliente concuerda que estará vinculado por el contrato de licencia después que el producto sea puesto en uso. Las garantías para el software estarán contenidas en el contrato de licencia que rige la compra y la utilización.
7. La garantía no cubre gastos con Instalación del Producto y/o de piezas y accesorios sujetos a desgaste natural, descartables y removibles, tales como: filtros, correas, adhesivos, atenuación de piezas pintadas, papel para impresión y lámparas. La garantía tampoco incluye servicios de medición, calibración, ajuste de la correa del motor, limpieza de densímetros, filtros, engranajes, válvulas, actualizaciones para software o firmware que sean necesarias en los cambios de equipo de interfaz o controladores de terceros y envío de equipo para entrenamiento o reprogramación de equipos.
8. Los accesorios de serie (manguera y pico) y accesorios opcionales (conexiones giratorias, válvulas de seguridad sin indicios de accionamiento, impresora y carretel giratorio) de las bombas medidoras de combustible tienen garantía conforme la tabla del ítem 17, siempre que el cliente informe y envíe inmediatamente el ítem o accesorio para el Fabricante o Distribuidor, y este constate, mediante análisis y emisión de informe técnico, que hay defecto de fabricación. En el caso que el Cliente opte por recibir un técnico en su establecimiento, la visita y mano de obra del SAW será cobrada al Cliente, de acuerdo con las tasas de servicios vigentes. La remoción del ítem debe ser realizada por mano de obra calificada.
9. Esta garantía abarca solamente el Producto y excluye los daños resultantes, gastos secundarios, gastos con construcción o desmontaje, efectos sobre las ventas de los negocios donde nuestros productos se encuentran instalados, gastos con corrección de problemas ambientales o cualquier pérdida resultante del defecto alegado en la instalación u operación, cubriendo solamente la reposición de las piezas defectuosas.
10. Los costos de servicios y piezas oriundos de solicitudes de servicio indebidas serán transferidos al Cliente conforme la tabla vigente de costos de servicio. Los costos están compuestos por la visita técnica sumada al desplazamiento, estadía, y piezas de repuesto, cuando sea aplicable.
11. EN HIPÓTESIS ALGUNA WAYNE SERÁ RESPONSABLE CONTRACTUALMENTE, EN RESPONSABILIDAD OBJETIVA O POR CUALESQUIERA DAÑOS ESPECIALES, INDIRECTOS, INCIDENTALS O RESULTANTES, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADOS, A LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS O INGRESOS ANTICIPADOS, NO OPERACIÓN O AUMENTO EN EL GASTO DE OPERACIÓN DEL EQUIPO, COSTO DE CAPITAL, O RECLAMACIONES DE CLIENTES POR EL FRACASO O ATRASO EN LA OBTENCIÓN DE BENEFICIOS O PRODUCTOS ANTICIPADOS.

12. Responsabilidades del cliente:

12.1. Todas las cuestiones de garantía deben ser comunicadas directamente al fabricante a través de los canales suministrados:

- Para Brasil: Teléfono: 0800 282 0002 (opción 2) o e-mail suporte.wayne@doverfs.com o también consultar el sitio web <https://www.doverfuelingsolutions.com>
- Demás países: e-mail brazilsupport.overseas@doverfs.com o también consultar el sitio web <https://www.doverfuelingsolutions.com>
- Para Distribuidores utilizar el e-mail brazilsupport.overseas@doverfs.com para atención personalizada.

12.2. El cliente debe estar preparado para ayudar con información que permita identificar y solucionar el problema.

12.3. Todas las reparaciones determinadas resultantes de mal uso por el usuario son de exclusiva responsabilidad del cliente y no son cubiertas por la garantía.

IMPORTANTE: Solamente los llamados de servicio expedidos por Atención Wayne están cubiertos por la garantía.

13. Aviso legal:

13.1 En la fecha de embarque, Wayne garantiza el estándar de la industria relativo a la seguridad de sus datos personales. Las cuestiones de seguridad de datos, incluyendo, pero no limitado, al fraude de identidad del fabricante, resultantes de adulteración o modificaciones realizadas después del envío son de responsabilidad exclusiva del cliente.

14. Desastres naturales:

14.1 Wayne puede exigir que los equipos en áreas afectadas por un desastre natural sean inspeccionados y traídos de vuelta a una condición aceptable (reformados por cuenta del cliente) para continuar con la cobertura de la garantía. El equipo debe ser revalidado por el SAW. El período de garantía no será prorrogado si el producto ha sufrido averías causadas por fenómenos naturales como - pero no limitados a - inundaciones, rayos, vendavales, incendios, explosiones, mareas, etc.

15. Violación de contrato:

15.1 Wayne puede anular cualquier parte restante de la garantía por cualquier violación del contrato de venta, incluyendo, pero no limitado a la negación en pagar los valores debidos a Wayne o sus representantes o la remoción de la bomba de combustible del lugar originalmente instalado.

16. Limitaciones de la garantía del producto:

16.1 Las garantías establecidas quedan automáticamente invalidadas en el caso que no sean caracterizadas por deficiencia del material, de fabricación o de montaje, como en las siguientes situaciones:

- i. Daños resultantes de accidentes provocados por el cliente.
- ii. Si durante el Startup y en todo el período de garantía, hubiere intervención y/o reparación en el Producto que no sea realizado dentro de los estándares recomendados por el Fabricante.
- iii. Uso de piezas no originales, o uso de piezas de terceros.
- iv. Daños resultantes de métodos de limpieza impropios (lavado de alta presión, productos de limpieza corrosivos, etc.).
- v. Problemas relacionados a soluciones de terceros como, por ejemplo, puntos de ventas (PDV's), controladores de software o interfaces, incluyendo, pero no limitado a problemas de conectividad, gráficos, etc.
- vi. Problemas relacionados a la red, incluyendo, pero no limitados a las tarjetas de crédito que no funcionan.
- vii. Si es constatado problemas relacionados al uso de la impresora con papel no especificado.
- viii. En el caso que haya violación de la estructura del equipo para montar señalización o displays.
- ix. Si hubiere fallas que no pueden ser replicadas.
- x. Si los daños sufridos por el Producto y sus accesorios ocurren en función de su utilización inadecuada, incorrecta o no autorizada, en desacuerdo con las especificaciones técnicas y recomendaciones fijadas por el Fabricante contenidas en el manual de propietario/instalación (que sigue con el Producto).
- xi. Si las averías sufridas por el Producto y sus accesorios ocurren como consecuencia de la utilización para otras finalidades, además de las especificaciones en la propuesta de compra y aquella especificadas por el Fabricante o fueren causadas como consecuencia de la utilización de productos diferentes de los autorizados para uso en puestos de combustibles, incluidos aquí: los casos de residuos (suciedad) bombeados de los tanques o tuberías, con la constatación de que el combustible utilizado está fuera de la especificación o problemas causados por suciedades debido a la ausencia de limpieza del filtro cada 30 días, o combustible impropio que resulta en niveles aumentados de inestabilidad, corrosión, impureza o cualquier otra característica que pueda resultar en el mal funcionamiento del equipo;

- xii. Si el Producto ha sufrido cualquier tipo de modificación estética o funcional, sin autorización previa y por escrito del Fabricante o si existen señales de violación en el Producto, así como si ha sido realizado cualquier tipo de intervención no autorizada por el Fabricante;
- xiii. Daños derivados de ítems o accesorios no originalmente suministrados con el equipo y/o aplicados o cambiados en el campo, tales como: cuba y bulbo del termo-densímetro, picos, giratorios, válvulas de seguridad, filtros, instalación eléctrica, incluyendo dispositivos de identificación de pistero, e hidráulicas externas a la bomba;
- xiv. Daños derivados de descargas eléctricas, cortocircuitos y/o variación en la tensión eléctrica, así como cualquier problema o inadecuación de la red eléctrica del Cliente;
- xv. Daños derivados de operación inadecuada, averías en la pintura o chapistería derivados de uso de productos inadecuados para limpieza o de destrucción o rompimiento debido a impactos o fricciones en la capa superficial de la pintura;
- xvi. Si el Producto ha sufrido daños derivados de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor como daños ocasionados por fenómenos de la naturaleza, inundaciones, rayos, incendios;
- xvii. Si el Producto ha sufrido daños derivados de actos dolosos o culposos, practicados por terceros o por el Cliente en la conservación u operación de la bomba, como, por ejemplo, colisión, rotura de cristalería (densímetros, visores, etc.) y actos de vandalismo, terrorismo y actos de violencia urbana;
- xviii. Si el Producto ha sufrido daños en función de almacenamiento, transporte y/o manipulación incorrectos o inadecuados, después de entrega por el Fabricante al Cliente;
- xix. Si la inspección del Producto, cuando la entrega sea de responsabilidad del Fabricante, no es realizada por el Cliente, o por un responsable designado por él, en el momento del recibimiento y las averías no fueren registradas junto al transportador en el acto de la entrega;
- xx. Si las etiquetas de identificación del producto y de piezas fundamentales (medidor, compacta, pulser y otras) están violadas o ilegibles.

17. Plazo de garantía por producto:

Términos estándares de garantía.						
Producto	Meses					Termo
	3	6	12	18	36	
· Sistema de Pista Fusion™ · ATG · OPT · Synergy			✓			12 (doce) meses desde la fecha de emisión de la factura fiscal Wayne o 18 meses de la fecha de fabricación (lo que venza primero) La fecha inicial de la garantía está basada en la fecha original de la factura fiscal Wayne.
Bombas medidoras de combustible (Garantía Estándar todos los modelos - Brasil)			✓			12 (doce) meses desde la fecha de emisión de la factura fiscal Wayne. Para Consumibles 6 (seis) meses desde la fecha de emisión de la factura fiscal Wayne. La fecha inicial de la garantía está basada en la fecha original de la factura fiscal Wayne. Obs.: El startup deberá ser ejecutado obligatoriamente por una empresa certificada por Wayne /SAW en menos de 12 meses para familia Helix y 6 meses para las demás familias a partir de la fecha de emisión de la factura fiscal Wayne.
Modulo hidraulico y motor familia Helix Brasil (Negociada en el momento de la ejecución de la venta a criterio del fabricante)				✓		36 (treinta y seis) meses desde la fecha de emisión de la factura fiscal Wayne para unidad bombeadora (Medidor y Compacta) y motor eléctrico. Obs.: El startup deberá ser ejecutado obligatoriamente por una empresa certificada por Wayne /SAW en menos de 12 meses desde la fecha de emisión de la factura fiscal Wayne. Los componentes de sellado y consumibles no están cubiertos por la garantía
Bombas medidoras de combustible (Demás Países)				✓		18 (dieciocho) meses desde la fecha de emisión de la factura fiscal Wayne. Para Consumibles 12 (doce) meses desde la fecha de emisión de la factura fiscal Wayne. La fecha inicial de la garantía está basada en la fecha original de la factura fiscal Wayne. Obs.: El startup deberá ser ejecutado obligatoriamente por una empresa certificada por Wayne /SAW en su país.
Piezas genuinas Wayne (Brasil)	✓		✓✓			✓Piezas sueltas: 3 (Tres) meses a partir de la fecha de factura fiscal Wayne. ✓✓ Distribuidores: 1 (Un) año desde la fecha de factura fiscal Wayne. ✓✓✓Picos de combustibles OPW: 12 meses desde la factura fiscal del distribuidor (en el campo de observación debe contener el número de serie de los picos) o 18 meses desde la fecha de fabricación de lo pico (lo que venza primero)
Piezas genuinas Wayne (Demás Países)		✓	✓✓			✓Piezas sueltas: 6 (seis) meses a partir de la fecha de factura fiscal Wayne. ✓✓ Distribuidores: 1 (Un) año desde la fecha de factura fiscal Wayne.

IMPORTANTE: Habiendo Wayne Industria e Comercio Ltda., cumplido con todos los deberes descritos en este instrumento, no podrá ser responsabilizada por cualesquiera daños indirectos sufridos por el Cliente, en virtud de fallas en el Producto cubierto por la garantía.

18. Garantía de corrosión para bombas de medidoras de combustible:

18.1. En la fabricación de las bombas medidoras de combustible, Wayne utiliza chapas de acero galvanizado o galvanneal y pintura electrostática (pintura a polvo), lo que le permite ofrecer una garantía de 1 año contra la corrosión siempre que sean observados los principios básicos de conservación indicados a continuación:

- los paneles de la bomba con agua y shampoo automotriz.
- No use chorros directos de agua presurizada en la bomba o en el gabinete electrónico, ellos pueden causar salpicaduras en el interior y dañar las placas de circuito y / o componentes electrónicos.
- Use paños limpios para secar la bomba. Paños sucios pueden la superficie pintada.
- No use alcohol, nafta o derivados del petróleo para limpieza, pues esos productos pueden retirar o modificar el color de la pintura.

- Para mantener mejor la apariencia de la bomba, recomendamos la aplicación de cera automotriz (sin pulimento) en piezas de metal y silicona en piezas de acero inoxidable, aluminio y plástico.
- Recomendamos que la aplicación de cera sea hecha cada 3 meses o menos de acuerdo con las condiciones locales.
- Siguiendo estos procedimientos, la apariencia de su bomba, así como su pintura, permanecerá en sus características originales por muchos años.

18.2. La garantía de 1 año no se aplicará en los casos en que el equipo no esté debidamente conservado, así como en los casos de oxidación por perforaciones, impactos con otros objetos, arañazos, abollados, pliegues de la chapistería o arañazos que destruyen el revestimiento de productos o ambientes altamente corrosivos (alta humedad y atmósferas agresivas).

18.3. Es considerado problema de corrosión cuando la superficie de los paneles externos presente área corroída excediendo un diámetro de 2 mm y apareciendo más de una vez en una superficie del mismo panel.

Paneles externos son:

- Piezas pintadas; por ejemplo. Paneles internos, puertas hidráulicas, cabezal eléctrico y paneles de pago, panel lateral de manipulación de mangueras, panel superior de manipulación de mangueras y estructura de base;
- Panelas y extrusiones de aluminio;
- Paneles de plástico.



Acceda a la página de Servicios y Soporte de Venta - América Latina