

Política de Garantia e Prestação de Serviços Brasil



- 1. Garantia: O documento a seguir, estabelece as condições para o cumprimento da garantia sobre os equipamentos Vertiv e a prestação dos serviços a ela associados. Para os equipamentos da Vertiv, para ativar a garantia é necessário que os produtos tenham sido registrados no site da Vertiv.com: <https://www.vertiv.com/es-latam/soporte/register-your-product/registration/>**
- 1.1** A garantia de produtos da VERTIV cobre exclusivamente defeitos de fabricação e, portanto, ficam expressamente fora da cobertura da garantia os danos ou defeitos causados pelo uso indevido, aplicação inadequada, conexão a corrente elétrica inapropriada ou incorreta, serviços inadequados de água ou drenagem, negligência, condições inapropriadas de operação do site, reparos feitos por pessoal não autorizado, acidentes durante o transporte, violação, alterações ou mudanças na localização ou no tipo de uso, força maior, atos mal intencionados de terceiros, furto, instalação ou manutenção contrários à recomendação ou especificação da VERTIV e no cumprimento das indicações deste documento em geral. Também, caso tenha sido alterado, apagado ou violado o número de série do equipamento. A garantia não cobre desgastes nas bases ou tampas plásticas e adesivos.
- 1.2** Também ficam fora de cobertura da garantia os danos associados à flutuação de tensão da energia elétrica ou descargas elétricas atmosféricas ou irregularidade no fornecimento hidráulico ou os aplicáveis ao funcionamento do produto ou por fatores externos atribuíveis e imputáveis ao titular da garantia ou um terceiro. Problemas causados por fatores externos e falta de manutenção, devidos à presença de água, líquidos, umidade, poeira, oxidação, maresias, choques, ruptura da carcaça, areia, insetos, roedores ou qualquer outro similar que afete o correto funcionamento e a idoneidade do produto.
- 1.3** Se os produtos ou suas peças falharem durante o período da garantia, a VERTIV, a sua discricão, trocará o produto ou a(s) peça(s) defeituosa(s) por outro(s) com as mesmas características ou o reparará para restaurar as condições de funcionamento.
- 1.4** O cliente que reclamar a garantia deverá entrar em contato primeiro com nosso Call Center, através de e-mail ou por telefone e, ainda, fornecer o número de série do equipamento, nota fiscal ou contrato; isso será indispensável para o respectivo atendimento e também permitirá identificar se o equipamento conta com garantia estendida. O Call Center entregará um número de ticket de serviços.
- 1.5** Se o equipamento não estiver registrado na base de dados da VERTIV, ele poderá ser atendido para serviço e garantia, se e somente se, o cliente enviar uma cópia da nota fiscal com o número de série do equipamento legível, uma cópia dos relatórios de start-up e/ou os comprovantes de entrega do equipamento/termo de garantia e, caso esteja fora do período de garantia, o valor do serviço ficará a cargo do cliente.
- 1.6** A garantia terá vigência segundo o estipulado na tabela abaixo:

Produto	Início da Garantia	Período de Garantia Padrão Cliente Final
UPS Monofásicos e Bifásicos	A partir da data de emissão da fatura do cliente final	24 meses para o equipamento e 12 meses para as baterias
UPS Trifásicos	Start-up realizado pela Vertiv ou Parceiro Autorizado	12 meses a partir do start-up ou o máximo de 18 meses após a entrega, o que ocorrer primeiro. **bancos de baterias externos 12 meses
Racks VR, acessórios e racks PDU Geist™	A partir da data de emissão da fatura do cliente final	24 meses para Racks VR 36 meses para racks PDU Geist™
Ar-Condicionado de Precisão / Vertiv™ SmartCabinet™, Vertiv™ SmartRow™, Vertiv™ SmartAisle™, Vertiv™ SmartMod™	A partir da data de emissão da fatura do cliente final	12 meses a partir do start-up ou o máximo de 18 meses após a entrega, o que ocorrer primeiro.
Produtos Avocent®/ Sistemas de Monitoramento / Outros	De acordo com o contratado	12 meses
Equipamentos de Corrente Contínua	A partir da data de emissão da fatura do cliente final	12 meses

Table No 1. Warranty period

Política de Garantia e Prestação de Serviços Brasil

Para os equipamentos em que o start-up é mandatório, ele deverá ser realizado pela Vertiv ou por um Parceiro de Serviços Autorizado

- 1.7 A VERTIV é a única autorizada para oferecer garantia de seus produtos, podendo a garantia ser atendida com recursos próprios ou através de nossos Parceiros de Serviços Autorizados (LHV, Laboratório e/ou Service Partners). O reparo ou a substituição de um produto defeituoso, ou parte dele, não amplia ou reinicia o período de garantia original.
- 1.8 Para a reclamação de garantias de UPS de até 3 kVA: Será coberta pelo mecanismo e entidade que a Vertiv autorize para realizar o serviço. A solicitação de garantia é registrada no Call Center e, mediante a respectiva aprovação pela Vertiv, será autorizada a troca do equipamento. O cliente receberá uma comunicação onde serão indicados os dados da entidade que lhe entregará o equipamento novo de substituição e a data para retirá-lo, quando também deverá entregar o equipamento avariado. A partir da data de entrega do equipamento de substituição, e com qualquer solução de garantia para qualquer equipamento em geral, o período de garantia não é reiniciado.
- 1.9 Para a reclamação de garantias de UPS a partir de 5 kVA até 20 kVA, modelos Liebert® GXT e Liebert® ITA2, racks, acessórios e rack PDUs Geist™, Produtos Avocent®, Sistemas de Monitoramento, Chaves de Transferência e Supressores de Transientes, o cliente deverá registrar a solicitação de garantia no Call Center e levar o equipamento com falha para o Parceiro de Serviços Autorizado indicado pela VERTIV, onde pessoal técnico realizará a revisão pertinente e entregará ao cliente uma comunicação com o resultado dentro do tempo acordado segundo a data do recebimento.
- 1.10 Para a reclamação de garantias de UPS acima de 20 kVA, Ares-Condicionados de Precisão e Equipamentos de Corrente Contínua, o cliente deverá registrar o caso no Call Center, o qual informará qual Parceiro de Serviços Autorizado realizará os serviços para programar e coordenar uma visita técnica de inspeção. A visita de inspeção no site será gratuita dentro de um raio de 50 km a partir da localização da Vertiv e/ou do Parceiro de Serviços Autorizado, desde que o start-up tenha sido realizado pela VERTIV ou pelo Parceiro de Serviços Autorizado. O horário para serviços em garantia é de segunda a sexta, das 9:00 h as 17:00 h. Para o tempo de programação desse serviço, consulte a seção Escopo e Tempo de Resposta de Diagnósticos, qualquer horário fora da faixa estipulada terá um custo adicional. Fora do raio de 50 km a partir da localização da Vertiv e/ou do Parceiro de Serviços Autorizado, o valor da visita de inspeção ao site ficará a cargo do cliente.
- 1.11 A garantia não cobre os custos de envio de equipamentos, instalação elétrica ou mecânica, reconfiguração de interruptores ou itens de manutenção (exemplo: fluido refrigerante, filtros, partes plásticas) e serviços a eles associados. Da mesma forma, a garantia não inclui custos de serviço ou de transporte derivados de uma substituição do produto ou de qualquer parte deste.

Para que a garantia do equipamento seja válida, é necessário cumprir o programa de manutenção preventiva de acordo com as recomendações do fabricante.

Adicionalmente para equipamentos UPS, deve-se também levar em conta as seguintes Condições de Armazenamento e Operação do UPS:

- A temperatura de armazenamento do UPS deve ser entre - 0°C-40°C, excluindo as Baterias, que não devem superar 25°C.
- Umidade relativa de 20 a 90% sem condensação.
- Altitude de funcionamento < 1000 m sem perda de potência.
- Ruído sonoro audível , 50 dBA a 1 metro.
- A Recarga das Baterias é de acordo com a temperatura de armazenamento, especificações e parâmetros do manual de uso. A carga regular deve ser efetuada em períodos menores do que 6 meses da data de fabricação.
- Se o Diagnóstico, em caso de serviço, demonstrar que o equipamento foi avariado pelo uso incorreto, proteção inadequada ou agentes externos que afetaram a vida útil, não estarão cobertos pela garantia.

Nota: Ressalta-se que para esse item serão consideradas as leis e normas de proteção e defesa do consumidor da cada país.

- 1.12 Envio de equipamentos: no momento de enviar um equipamento para a Vertiv ou para o Parceiro de Serviço Autorizado, o cliente deverá se assegurar de que a sua embalagem seja a apropriada, de tal forma que garanta a integridade do equipamento. Ou seja, que o proteja contra choques, arranhões, descascamento ou qualquer dano físico que o pacote possa ter durante o transporte até nosso armazém. É de total responsabilidade do cliente garantir essas condições e que a transportadora contratada responda por qualquer eventualidade que ocorra no envio, durante seu traslado. A VERTIV não será responsável por avarias que os equipamentos enviados pelo cliente possam sofrer, seja por causa da inépcia no manuseio por parte da transportadora ou por más condições de embalagem. Da mesma forma, no caso de envio do equipamento para o cliente pela VERTIV, o cliente tem um máximo de 72 horas para reportar qualquer transtorno ou reclamação referente ao equipamento recebido. Esse relato deve especificar todas as condições do equipamento e deve ser enviado diretamente para o Call Center, para que este realize os trâmites necessários.
- 1.13 Se, durante a assistência técnica da garantia, for comprovado não existir nenhum defeito de fabricação ou mau desempenho dos serviços, será cobrado do Cliente todos os custos e gastos incorridos, incluídas as horas trabalhadas, materiais, equipamentos, etc. O Cliente deverá pagar pela assistência técnica prevista nessa cláusula dentro de 28 (vinte e oito) dias corridos desde a recepção do documento de faturamento.
- 1.14 As regras previstas nessa política se incorporam as regras de garantia técnica previstas no website da Vertiv, de acordo com as regras definidas na página de cada produto (documentos e downloads). O cliente deve seguir todas as regras, condições e instruções de garantia relacionadas com o produto. Se houver divergência entre os termos e condições comerciais desta política e as condições previstas no website, prevalecerão as condições dessa política.

1.15 Garantia Estendida em Equipamentos

A garantia estendida, em nenhum caso, deve exceder o total de 5 anos contados a partir do início da garantia dos equipamentos. No caso dos equipamentos UPS monofásicos, a garantia estendida só cobre o equipamento e exclui as baterias. Se a Vertiv solicitar uma inspeção ou a realização de alguma manutenção de forma Preventiva, o cliente deverá autorizá-la, senão a garantia estendida não será considerada válida. É necessário cumprir com os programas de manutenção preventiva e com os itens referidos na seção 1.11

2. Garantia de Serviços de Start-up

- 2.1 Os UPS até 20 kVA são do tipo *plug-and-play*, quer dizer, o cliente pode realizar a conexão e a partida destes equipamentos sem necessidade de pessoal especializado da VERTIV. Caso seja necessária a assistência de um técnico especializado da VERTIV, o serviço de start-up será cotado e deverá ser aprovado pelo cliente antes de sua execução.
- 2.2 Para os UPS maiores do que 20 kVA e ares-condicionados de precisão, o serviço de start-up deverá ser executado por pessoal especializado indicado pela VERTIV, ao contrário a garantia não será outorgada. Mesmo assim, é necessário realizar manutenções preventivas com a frequência recomendada no manual de operação e manutenção do fabricante, por pessoal competente; ver condições adicionais número 3 e 4.
- 2.3 O serviço de start-up, visita adicional, inspeção das instalações e inspeção por garantia fora da área de cobertura dos perímetros urbanos das cidades onde haja uma base de técnicos da Vertiv ficarão a cargo do cliente e deverão ser cotados e aprovados antes da execução dos serviços no site.
- 2.4 No caso de uma coordenação dos serviços de start-up, o cliente deve:
- Completar uma lista de verificação (checklist) 5 dias úteis antes da data programada para o start-up.
 - Programar com antecedência de pelo menos 5 dias úteis da data do start-up

Deve ser considerado que toda visita técnica adicional devida a falta de condições adequadas para o start-up, ou por restrições de acesso, ficará a cargo e por conta do cliente.

3. Garantia de Serviços de Manutenção Preventiva

- 3.1 A garantia padrão pode incluir os serviços de manutenção preventiva. Eles deverão ser cotados através da VERTIV e de seus Parceiros de Serviços Autorizados, sinalizando a frequência da execução de rotinas de manutenção, condições para o suporte às chamadas de emergência, entre outros.

- 3.2 A Vertive seus Parceiros de Serviços Autorizados são os únicos autorizados a executar manutenção preventiva e corretiva nos seus produtos, em todo o território.
- 3.3 As manutenções preventivas ou corretivas executadas por terceiros, não autorizados pela VERTIV, podem ser a causa da anulação imediata da garantia se a falha ou avaria do equipamento for resultado de tais ações. Isso é válido para a garantia padrão e para a garantia estendida.

4. Definição dos Escopos

4.1 Diagnósticos e Reparos

Atividade	Tempo de duração	Executada por:
<p>Diagnóstico: determinar a causa da falha do equipamento e se a mesma foi causada por um defeito de qualidade de um de seus componentes ou na mão de obra no momento de sua fabricação ou se a falha foi causada por agentes externos ao equipamento.</p> <p>Dentro do processo se confrontam e se verificam os registros da instalação, as especificações e o certificado de entrega com o estado atual do equipamento. Uma vez que o diagnóstico esteja terminado, será elaborado um relatório onde se descreve não só o resultado do diagnóstico, mas também se avalia se o serviço em garantia está aprovado.</p>	<p>5 dias úteis logo após o recebimento do equipamento*</p> <p>* Para diagnóstico no site, os tempos podem variar de acordo com as condições no site e a disponibilidade de pessoal.</p>	Vertiv ou Parceiro de Serviços Autorizado
<p>Reparo Padrão: aplicação de peças de reposição de troca regular e mão de obra, após o diagnóstico</p>	<p>10 dias úteis após o diagnóstico*</p> <p>* Para diagnóstico no site, os tempos podem variar de acordo com as condições no site e a disponibilidade de peças de reposição.</p>	Vertiv ou Parceiro de Serviços Autorizado
<p>Reparo de Alta Complexidade: Este reparo implica na realização de atividades especializadas que incluem peças de reposição importadas da fábrica.</p>	<p>O tempo será calculado de acordo com a as condições de reparo e de importação das peças de reposição em cada país.</p>	Vertiv ou Parceiro de Serviços Autorizado.

- 4.2 Tempo de Validade do Ticket de Garantia: Para aquelas atividades que se requer o envio do equipamento, o ticket informado pelo Call Center terá uma vigência de 15 dias úteis para ser confirmado, ou seja, se dentro desse prazo o equipamento não tiver sido enviado pelo cliente, o Call Center anulará o ticket de garantia criado, informando ao cliente por escrito. Nesse caso, o cliente deverá solicitar a abertura de novo ticket de garantia.
- 4.3 Informação e Envio do Progresso: Será enviado ao cliente, por escrito, o progresso dos serviços de garantia, quando a atividade associada tiver se encerrado (eventos, diagnósticos, reparo).

Nota: O acima é aplicável por padrão, salvo se existir um documento oficial assinado pelo cliente que modifique ou complemente o acima.

5. Contato

Email: sac.crc@vertiv.com / Telefone: 0800-2088000

Pontos Importantes para a Solicitação de Garantia:

- Que o usuário final tenha feito o registro de seus equipamentos: <https://www.vertiv.com/pt-latam/suporte/register-your-product/registration/>
- Que tenha sido feito o registro da garantia no Call Center com os dados de contato e do site onde se encontra o equipamento.
- Se o equipamento não tiver sido registrado, enviar o número de série do equipamento, fatura, contrato ou relatório de start-up, se aplicável

