



# TERMO DE GARANTIA

# TERMO DE GARANTIA

A empresa D.M.P. EQUIPAMENTOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita sob o CNPJ 38.874.848/0001-12, situada a Rua João Bizzo, 10 – Parque Empresarial Adelelmo Corradini – Itatiba/SP – CEP 13257-595, neste ato representada por sua sócia diretora Diana Pelloso, inscrita sob o CPF 254.178.288-82 e documento de identidade RG 28.835.187-3, vem através do presente apresentar a **Carta de Garantia dos Produtos DEMAPE.**

**Declaramos este Termo de Garantia para o cliente:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## CONDIÇÕES

A D.M.P. EQUIPAMENTOS LTDA, oferece garantia limitada contra defeitos de fabricação aos produtos e seus acessórios devem ser cumpridos de acordo com os seguintes termos e condições

- A garantia se inicia a partir da emissão da NF de aquisição do produto.
- A garantia é válida para defeitos de fabricação e projeto comprovados após análise do Departamento de Qualidade da Demape.
- O produto deve ser armazenado, instalado, utilizado e mantido de acordo com as especificações Demape, onde as normas vigentes são aplicáveis.
- O produto deve ser utilizado para o propósito para o qual foi projetado pela Demape, observando o manual de instalação para cada linha de produto.
- Para a instalação das luminárias seguir o “Manual do Usuário e Folheto e Instruções” disponível no site: [demape.com.br/garantia](http://demape.com.br/garantia)

A D.M.P. EQUIPAMENTOS LTDA, fornece reparo gratuito para produtos dentro do período de garantia, de acordo com a tabela de referência de cada produto.

# TERMO DE GARANTIA

## TABELA DE PRODUTOS

PRODUTOS	PADRÃO / CERTIFICAÇÃO	PRAZO DE GARANTIA
REATORES DE DESCARGA PARA LÂMPADAS A VAPOR DE SÓDIO OU A VAPOR METÁLICO PARA POTÊNCIA > 400W	NBR ABNT	12 MESES
REATORES DE DESCARGA PARA LÂMPADAS A VAPOR DE SÓDIO/METÁLICO	ETIQUETAGEM INMETRO ENCE/PROCEL SELO PROCEL – INMETRO/ELETRÓBRAS	60 MESES
LÂMPADAS A VAPOR DE SÓDIO	ETIQUETAGEM INMETRO/ENCE PROCEL/ENBPAR	24 MESES
LÂMPADAS A VAPOR DE METÁLICO	NBR IEC	06 MESES
LUMINÁRIA PÚBLICA LED C9	ETIQUETAGEM INMETRO/ENCE E SELO INMETRO PROCEL/ENBPAR	60 MESES
LUMINÁRIA PÚBLICA LED A10	ETIQUETAGEM INMETRO/ENCE E SELO INMETRO PROCEL/ENBPAR	60 MESES
LUMINÁRIA PARA POSTO DE COMBUSTÍVEL	NBR ABNT	36 MESES
AUTOTRANSFORMADOR - SMART	NBR ABNT	24 MESES
AUTOTRANSFORMADOR - PRÓ	NBR ABNT	36 MESES
AUTOTRANSFORMADOR TRIFÁSICO	NBR ABNT	12 MESES
IGNITOR	NBR ABNT	12 MESES
RELÉ FOTOELÉTRICO	NBR ABNT	60 MESES
SHORTING CAP	DEMAPE	24 MESES

## SOBRE GARANTIA DO PRODUTO

Verifique as informações abaixo, para entender algumas situações em que a garantia DEMAPE é concedida. Cada produto DEMAPE possui diferentes condições, para informações adicionais, consulte sempre o manual de instalação do produto, observando as boas práticas de instalação e manejo. O comprovante de compra ou fatura, deve ser guardado, pois ele será solicitado para abertura de processo em garantia. O reparo quando necessário deverá ser encaminhado a DEMAPE e feito na fábrica localizada Rua João Bizzo, 10, Loteamento Empresarial Adelelmo Corradini – Itatiba - SP. Neste caso, as condições e cobertura estarão especificadas neste Termo de Garantia que acompanha o produto. A garantia do produto é oferecida pela DEMAPE, sob o compromisso de realizar o reparo do produto ou substituição por equivalente. Caso este apresente algum defeito de fabricação.

# TERMO DE GARANTIA

## LIMITAÇÕES DA GARANTIA

É considerado fora de garantia, todo produto cujo período de garantia estabelecido exceda o prazo a partir da data da Nota Fiscal de compra. Assim como itens não previstos no certificado de garantia, não considerados defeitos de fabricação vide tabela abaixo

<b>PERÍODO DE GARANTIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Período de garantia (tempo) expirado;</li><li>• Defeitos ou mau funcionamento não informados ao setor da Qualidade DEMAPE durante o período de garantia.</li></ul>
<b>DEFEITOS OU FALHAS PROVENIENTE INSTALAÇÃO /REMOÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Danos causados por instalação indevida, fora da especificação, usando material, ferramentas e recursos inadequados;</li><li>• Instalações realizadas fora dos índices máximos definidos no produto (temperatura, corrente, tensão, frequência, índice de proteção IP, distância e potência);</li><li>• Violar o produto, para efetuar reparo, substituição de componente, ajuste e acesso ao compartimento óptico Luminárias e Reatores, assim como cortes de cabos, emendas e manutenções não autorizadas pelo setor de Qualidade da Demape;</li><li>• Violação e Remoção de etiquetas de identificação e garantia;</li><li>• Defeito ou desgastes ocasionados por mau uso, ou esforços indevidos para os produtos que não foram explicitamente indicado para este fim;</li><li>• 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 dos produtos DEMAPE (Luminárias, Reatores, Lâmpadas e acessórios de acionamento- relé e shorting cap), uso de lâmpadas em fim de vida útil;</li><li>• Danos causados por acidentes, quedas e sinistros e/ou má fixação do produto.</li><li>• Quando for identificado nas análises de garantia que o cabo de aterramento não foi instalado.</li></ul>
<b>DEFEITOS OU FALHAS PROVENIENTE EVENTOS DIVERSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Defeitos ou danos causados pelo uso indevido do produto;</li><li>• Visitas ou análises a pedido do cliente sem que o produto tenha um defeito;</li><li>• Danos causados por agentes da natureza (chuva, sol, raios, enchentes, maresia etc.) e por descargas atmosféricas os quais podem exceder o IP (Índice de proteção indicado) e capacidade de absorção;</li><li>• Instalar ou utilizar o produto fora da especificação e/ou infraestrutura (poste, braço, suporte, forro, altura e etc) o qual foi desenvolvido;</li><li>• Oxidação ou corrosão devido à manutenção com produtos inadequados químicos, abrasivos etc;</li><li>• Danos causado durante o transporte do produto não realizado pela DEMAPE;</li><li>• Dano ou falha no desempenho que surge como resultado de uma força maior ou de qualquer violação de qualquer norma ou regulamento aplicável;</li><li>• Surtos elétricos acima da capacidade declarada;</li><li>• Desgaste no acabamento, partes e/ou peças danificadas por conta da exposição a condições adversas e não previstas;</li><li>• Falha abrupta de menos de 5% do montante total de LEDs (arredondado para a unidade mais próxima) em um produto;</li><li>• Controles adicionais, por exemplo, relé e shorting cap (se eventualmente esses controles forem fornecidos pela Demape, terão suas garantias especificadas conforme cada item).</li></ul>

# TERMO DE GARANTIA

## ACIONAMENTO DA GARANTIA

Para acionar a garantia, é necessário apresentar a Nota Fiscal para comprovar a compra e o respectivo período de garantia. Caso não possua a Nota Fiscal de Compra, sugerimos que obtenha uma Declaração de Compra que pode ser obtida pelo SAC através do e-mail atendimento@demape.com.br.

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

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

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

Por se tratar de um dispositivo de proteção contra descarga atmosférica, o DPS (Protetor de Surto) fornecido em nossos produtos, não está coberto por este termo de garantia.

Verificado que o defeito ocorreu por mau uso, problemas de instalação e quaisquer outro que fora reportado na tabela de LIMITAÇÕES DA GARANTIA ou que o produto não foi transportado ou embalado da forma correta, fica o cliente ciente de que os eventuais valores de frete ou outras despesas referentes ao processo serão passíveis de cobrança do mesmo. Para os casos não cobertos pela garantia, a Demape poderá providenciar o reparo do equipamento, quando possível, mediante autorização do orçamento e pagamento do valor de reparo pelo consumidor. Este orçamento contemplará mão de obra e itens substituídos.

## TAXAS DE SERVIÇOS

A D.M.P. EQUIPAMENTOS LTDA, oferece serviço de vistoria a campo, mediante a abertura de processo de garantia. Caso seja identificado que o defeito ou falha seja proveniente de circunstâncias não fabris será cobrado Taxa de Serviço e deslocamento, é estabelecido pela área de suporte à fábrica Qualidade e Engenharia Autorizada.



Para consulta ao termo de garantia acesse o link <https://demape.com.br/garantia> ou **QR CODE**

---

**D.M.P. EQUIPAMENTOS LTDA**

**DIANA PELLOSO - DIRETORA**  
CPF: 254.178.288-82  
RG: 28.835.187-3