

## 1. Geral

A presente política de garantia descreve os termos e condições de garantia fornecidos pela ETAP Lighting International NV (a seguir designada por ETAP), que, desde que as seguintes condições sejam cumpridas, é válida em complemento da garantia de conformidade incluída nos nossos Termos e condições gerais.

A política de garantia da ETAP aplica-se a todos os produtos e sistemas da ETAP fornecidos após 24-09-2020. O período de garantia começa a contar a partir da data de entrega.

## 2. Famílias de produtos e períodos de garantia

Luminárias de iluminação geral;	5 anos
Luminárias de emergência;	5 anos
Módulos de luminárias de emergência integrados em iluminação geral;	5 anos
Baterias para luminárias de emergência autónomas;	5 anos
Baterias para módulos de luminárias de emergência integrados em iluminação geral;	2 anos
Sistemas de regulação da luz;	1 ano
Sistemas de regulação da iluminação de emergência (ESM);	1 ano
Sistemas de baterias centralizados (EBS), incluindo baterias;	1 ano

## 3. Períodos de extensão de garantia como parte dos contratos de manutenção

Os sistemas de regulação da luz, os sistemas de regulação da iluminação de emergência e os sistemas de bateria centralizados (excluindo baterias) beneficiam de uma extensão da garantia caso o contrato de manutenção seja adquirido para os sistemas em questão no momento da instalação. A extensão de garantia implica que o período de garantia padrão do fabricante seja prolongado para 5 anos. As condições específicas estão incluídas nos contratos de manutenção relevantes.

## 4. Condições de garantia

A garantia da ETAP é aplicável apenas quando as seguintes condições são demonstráveis:

- Os produtos foram devidamente instalados e colocados em funcionamento de forma profissional,
- Os produtos não foram modificados nem reparados por terceiros sem permissão por escrito prévia da ETAP.
- Os produtos são utilizados e operados de acordo com as instruções.
- Os produtos são mantidos e geridos de acordo com as normas legais, as regras de boas práticas ou, na ausência destas, a documentação técnica fornecida com os produtos.
- A avaria não é resultado de sujidade fora do normal, desgaste normal ou *force majeure*.

A garantia da ETAP abrange apenas avarias causadas por defeitos de material, construção ou produção demonstráveis, que ultrapassem assim a taxa de falha nominal média. No caso de peças e componentes eletrónicos, a taxa de falha nominal média é de 0,2% por 1000 horas de funcionamento. A alteração da cor dos módulos LED está excluída da garantia.

As especificações dos produtos e dos utilizadores (folhas de dados, brochuras de produtos, etc.) incluem todos os dados técnicos relevantes. Salvo especificamente indicado em contrário nas fontes de informação supramencionadas, o fluxo luminoso e a potência dos módulos LED novos estão sujeitos a uma tolerância de +/- 10%. No caso de entregas de luminárias subsequentes, poderão ocorrer desvios às propriedades da luz dos produtos originais devido a progressos técnicos

e/ou alterações no fluxo luminoso e na cor da luz dos produtos, dependendo da sua utilização. Caso tais desvios ocorram, não serão considerados como avaria ou não-conformidade.

## 5. Comunicação de falhas

Como parte da nossa política de garantia, um 'produto defeituoso' ou 'avariado' significa que um produto apresenta uma falha de material ou construção que faz com que o produto no seu todo deixe de cumprir com as especificações técnicas fornecidas pela ETAP.

Todos os defeitos para os quais é apresentada uma reclamação de garantia devem ser comunicados à ETAP no período de 30 dias após a sua descoberta, com pelo menos a seguinte informação:

- Identificação e quantidade dos produtos defeituosos.
- Data de produção e data de instalação.
- Descrição detalhada do problema, preferivelmente com fotografias ou vídeos.
- A aplicação, o número de horas de funcionamento e os ciclos de comutação (ligar/desligar).

Se um defeito for comunicado à ETAP durante o período de garantia, um representante da ETAP, se necessário, tem direito a aceder ao produto ou sistema defeituoso para verificar o defeito ou sistema durante o horário normal de escritório.

Os materiais defeituosos devem ser devolvidos à ETAP e tornam-se propriedade da ETAP após a sua substituição.

A ETAP pode cobrar ao cliente os custos razoáveis incorridos pela ETAP em resultado de um produto alegadamente defeituoso ou devolvido que afinal não tenha defeito, incluindo os custos razoáveis de transporte, análise de erros e manuseamento.

## 6. Extensão de garantia

Se a ETAP decidir que o defeito comunicado cumpre as condições de garantia definidas no presente documento, a ETAP pode optar por:

- reparar o produto ou componente defeituoso;
- substituir o produto ou componente defeituoso por um produto do mesmo tipo;
- substituir o produto ou componente defeituoso por um produto ou componente que seja comparável ao produto ou componente defeituoso em termos de design e funcionalidade, caso já não seja produzido ou já não esteja disponível;
- reembolsar o preço de compra do produto ou componente defeituoso, caso o produto ou componente já não seja produzido ou não esteja disponível e a ETAP não seja capaz de fornecer um produto ou componente comparável.

Todos os produtos ou componentes substituídos podem ser ou incluir produtos ou componentes novos ou reciclados que, comparados com os produtos ou componentes novos, sejam equivalentes em termos de funcionalidade e fiabilidade

Os produtos ou componentes de substituição deverão estar livres de defeitos de material ou mão-de-obra pelo restante período de garantia aplicável ao produto substituído ou no qual serão incorporados.

## 7. Exclusões

Desde que não violem a legislação obrigatória local, os pontos indicados a seguir estão excluídos da garantia:

- Custos adicionais incorridos em ligação à reparação de defeitos, tais como, mas não limitados a, custos de instalação, desmontagem, transporte, eliminação de resíduos, custos de quilometragem, custos deslocação e acesso aos produtos defeituosos (andaimos, elevadores, etc.).
- Todos os serviços que possam ser necessários, tais como novo arranque, atualizações de software, etc., se não estiverem cobertos por um contrato de manutenção com a ETAP.
- Quaisquer danos em materiais que não sejam fornecidos pela ETAP, ou quaisquer perdas relativas à atividade profissional do cliente ou das pessoas por quem este é responsável.
- Não cobertos pela garantia estão, seja em que circunstância for, os defeitos resultantes no todo ou em parte de:
  - o Fatores externos
  - o Danos de transporte
  - o Número de falhas de energia acima da média
  - o Instalação de uma bateria que não tenha sido fornecida com o produto.

A garantia é nula se a data de produção ou o número de série do produto tiverem sido removidos, alterados ou tornados ilegíveis.

A presente política de garantia foi escrita em vários idiomas. Caso haja diferenças de interpretação atribuídas à tradução, o texto em neerlandês terá precedência.