Dynamox

TERMO DE GARANTIA



TERMO DE GARANTIA

1. ABRANGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

A **DYNAMOX S.A.**, desenvolvedora do Ecossistema Dynamox e fabricante da solução Enging, reafirma seu compromisso com a qualidade, confiabilidade e desempenho de seus produtos, assegurando aos seus clientes a presente garantia contratual para os produtos comercializados sob as marcas **Dynamox** e **Enging**.

A garantia contratual contempla a proteção contra defeitos de fabricação dos produtos abrangidos por este Termo de Garantia, desde que utilizados em condições normais de operação e em conformidade com suas especificações técnicas, instruções de instalação, utilização e manutenção.
Com o objetivo de fortalecer ainda mais a percepção de qualidade, confiabilidade e compromisso da Dynamox com seus clientes, a empresa ampliou o prazo de garantia contratual de seus produtos.

Para produtos comercializados no **mercado nacional**, a garantia contratual será de **18 (dezoito) meses**, contados da data de emissão da respectiva Nota Fiscal de Venda.

Para produtos comercializados no **mercado internacional**, a garantia contratual será de **18 (dezoito) meses**, contados da data de emissão do respectivo documento comercial de venda.

A presente política aplica-se aos produtos comercializados que tiveram a data de emissão da respectiva Nota Fiscal de Venda e/ou documento comercial de venda a partir de **01 de agosto de 2026.**

Para os produtos substituídos em garantia, será concedido prazo de garantia de **6 (seis) meses**, contado da data de entrega do produto substituto, ou o período remanescente da garantia original do produto substituído, prevalecendo o período que for mais favorável ao cliente, observado o limite máximo de **18 (dezoito) meses** para o **mercado nacional** e de **18 (dezoito) meses** para o **mercado internacional**, para a garantia do produto substituto.

2. PROCEDIMENTO PARA CONCESSÃO DA GARANTIA

- Acionamento do Suporte Técnico da Dynamox (via e-mail support@dynamox.net) para análise prévia e orientação em relação ao envio dos dispositivos;
- Envio dos materiais, conforme orientação prestada pelo suporte, respeitando as regras fiscais vigentes no país de atuação do adquirente.

Nota 01: Os custos de frete e seguro, envolvendo o envio e recebimento, são de responsabilidade do adquirente. Nota 02: Produtos em uso em países fora do Brasil estão sujeitos às disposições deste termo de garantia, com as seguintes considerações:

- Não deverão ser retornados ao Brasil, país de fabricação, devido às restrições alfandegárias relacionadas ao reingresso de produtos usados;
- Devem estar em conformidade com a legislação de descarte vigente no país onde estão sendo utilizados.
- Para mais informações em relação ao envio dos dispositivos entre em contato com a Dynamox (support@dynamox.net) ou representante local (se aplicável).

Após o recebimento dos materiais, a Dynamox realizará a avaliação, conserto, troca ou devolução dos materiais, quando aplicável, dentro do prazo previamente acordado entre as partes.

EXCETUAM-SE DA GARANTIA

- Defeitos e/ou danos resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies trincadas, quebradas, amassadas, corroídas ou oxidadas;
- Defeitos e/ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, realizados por equipes não autorizadas pela Dynamox;
- Dispositivos com estrutura externa violada e/ou partes faltantes
- Desgaste total e prematuro da bateria, comprovado por utilização além dos limites técnicos e físicos definidos para o produto
- Defeitos e/ou danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição ao calor, vapor ou à umidade além dos limites definidos no datasheet do produto
- Falhas no funcionamento do produto ou danos decorrentes da falta de fornecimento, problemas e/ou insuficiência no fornecimento de energia elétrica, tais como oscilações de energia elétrica que não são adequadas e/ou ultrapassem os limites de operação estabelecidos no datasheet do produto;
- Outros eventos adversos não rotineiros e não classificados aqui.