

**CERTIFICADO DE GARANTIA DE PRODUTOS COMERCIALIZADOS E UTILIZADOS EXCLUSIVAMENTE NO TERRITÓRIO BRASILEIRO**

A sociedade **NSK NAKANISHI AMÉRICA LATINA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 18.485.226/0001-95, com sede na Rua Blumenau, n.º 735, sala n.º 02, bairro América, CEP 89.204-251, na cidade de Joinville, Estado de Santa Catarina, aqui denominada **NSK**, concede **garantia contratual** sobre qualquer vício e/ou defeito de fabricação de seus produtos, conforme os prazos e as condições deste certificado de garantia, mediante as disposições que seguem:

**1. DAS CONDIÇÕES DAS GARANTIAS:**

**1.1.** A garantia contratual, embora não obrigatória, é outorgada pela **NSK**, desde que as condições dispostas nesse instrumento e nos manuais de instruções de cada produto sejam integralmente observadas. A garantia contratual abrange **somente** vícios e/ou defeitos do produto que sejam decorrentes de falha de projeto e/ou fabricação.

**1.2.** A garantia contratual entra em vigor **na data de emissão da nota fiscal** do produto ao usuário final, seja cirurgião-dentista regularmente inscrito no Conselho de Odontologia (CRO) competente, pessoa jurídica regularmente inscrita no Conselho de Odontologia (CRO) competente, Técnico em Prótese Dentária (TPD) regularmente inscrito no Conselho de Odontologia (CRO) competente ou acadêmico regularmente inscrito em curso superior de Odontologia. Não se enquadram na definição de usuário final as pessoas jurídicas que adquiram os produtos da **NSK** para revenda.

**1.3.** As solicitações de atendimento em garantia devem ser feitas diretamente à **NSK** e imediatamente após a constatação da irregularidade, por meio do e-mail [suporte@nskla.com.br](mailto:suporte@nskla.com.br), sob pena de perda da garantia.

**1.4.** As manutenções periódicas, preventivas, corretivas e de ajuste, bem como os procedimentos de lubrificação e limpeza do produto, conforme condições previstas no(s) manual(is) de instrução(ões), são de responsabilidade do **CLIENTE** e não estão cobertas por garantia.

**1.5.** A aplicação da garantia contratual ou legal condiciona-se à prévia análise técnica pela **NSK**, com a realização de vistoria e a emissão, ao final, de laudo técnico atestando a ocorrência ou não de vício e/ou defeito decorrente de falha de projeto e/ou fabricação.

**1.6.** Sendo constatada, por meio de análise técnica, a existência de vício e/ou defeito coberto pela garantia contratual ou legal, o conserto ou a substituição das peças viciadas por outras iguais ou equivalentes ocorrerá sob a responsabilidade da **NSK** e a seu critério.

**1.7.** Durante os prazos de garantia contratual e/ou legal previstos no item 2.2. desse certificado de garantia, estão cobertas a mão de obra para reparo/conserto e a substituição de peças e componentes, se constatado evento de responsabilidade da **NSK**. **A substituição de peças e componentes será priorizada, sendo que o produto será substituído por produto igual ou equivalente somente em último caso, cabendo essa análise e decisão à NSK.**

**1.8.** O presente certificado de garantia é válido somente para os produtos comercializados e utilizados no território brasileiro e adquiridos de distribuidores credenciados à **NSK**, cuja listagem atualizada pode ser requisitada à fabricante ou visualizada por meio do endereço eletrônico:

<http://brasil.nsk-dental.com/contacts/dealers.html>.

**2. DOS PRAZOS DE GARANTIA:**

**2.1.** O usuário final do produto de fabricação da **NSK** dispõe, além do prazo de garantia contratual previsto nesse instrumento, **do período de garantia legal que corresponde a 90 (noventa) dias corridos após finalizado o prazo de garantia contratual.**

**2.2.** Os prazos de garantia contratual e legal, em consonância ao disposto nas cláusulas 1.2. e 2.1. desse certificado, **em regra**, são os descritos no quadro abaixo:

Prazo de garantia contratual:	Prazo de garantia legal:	Prazo de garantia total (contratual + legal):
275 (duzentos e setenta e cinco) dias	90 (noventa) dias	365 (trezentos e sessenta e cinco) dias – equivalente a 01 (um) ano

**2.3.** A reparação/substituição do produto durante o período de garantia **não prorrogará o período originário estipulado no presente termo de garantia**, salvo se, a reparação do produto ocorrer em razão do reconhecimento de falha no projeto e/ou fabricação pela **NSK**, ocasião em que o prazo de garantia contratual será renovado.

**2.4.** A mão de obra da reparação do produto, ainda que o atendimento seja tratado em garantia, **gozará, tão somente, dos 90 (noventa) dias da garantia legal.**

**2.5.** Para os intitulados **Kits Profissionais PRO PAP-SU FX B2 KIT**, vendidos para **estudantes do curso de Odontologia (exclusivamente bacharelado)**, o período de garantia contratual é válido durante o curso de formação em Odontologia (exclusivamente bacharelado), desde que comprovada a situação de regularidade acadêmica mediante a apresentação de comprovante de matrícula e frequência, histórico escolar e/ou carteira de estudante dentro da data de validade, no ato da solicitação do serviço.

**2.6.** Para os intitulados **Kits Profissionais PRO PAP-SU FX B2 KIT**, vendidos para **profissionais de odontologia e pessoas jurídicas regularmente inscritas no CRO**, o período de garantia contratual é válido conforme prazo previsto no item 2.2. desse certificado.

**3. DA REQUISIÇÃO DE ATENDIMENTO EM GARANTIA:**

**3.1.** O **CLIENTE** que consta identificado na nota fiscal de aquisição do produto de fabricação da **NSK** deverá estabelecer contato com a **NSK** por meio do endereço eletrônico [suporte@nskla.com.br](mailto:suporte@nskla.com.br), informando as inconsistências em seu produto, sendo que receberá formulário para preenchimento obrigatório de algumas

informações, o qual deverá ser devolvido, **acompanhado da nota fiscal do equipamento**, primeiramente pela via eletrônica e, posteriormente, pela via combinada previamente entre as partes, ao endereço da **NSK**. **A nota fiscal é um documento indispensável para a solicitação de atendimento em garantia.**

**3.1.1.** Caso o atendimento seja solicitado por pessoa diversa daquela indicada na nota fiscal, em se tratando de **CLIENTE** pessoa física ou por pessoa que não detenha poderes de administração, em se tratando de pessoa jurídica, deverá ser remetida à **NSK**, para a continuidade do atendimento, **autorização expressa do responsável constante da nota fiscal, com cópia de documento de identificação válido no território nacional.**

**3.1.2.** O solicitante do atendimento pela **NSK** deve preencher todos os dados do formulário indicado no item 3.1. desse certificado de garantia com bastante atenção, considerando que é o **ÚNICO** responsável pelo preenchimento das informações, sendo que a **NSK** não se responsabiliza por eventuais danos decorrentes da inserção de informações errôneas. Além disso, só é permitida a alteração de informações inseridas no formulário, desde que acompanhada de justificativa.

**3.1.3.** No que tange ao preenchimento do formulário indicado no item 3.1. desse certificado, para os intitulados **Kits Profissionais PRO PAP-SU FX B2 KIT**, além do número de série do Kit, deve constar, também, o número de série de cada item que compõe o Kit, sendo que as garantias contratual e legal serão válidas para cada um dos instrumentos que pertencem ao Kit.

**3.2.** Ato contínuo à solicitação do atendimento em garantia e envio dos documentos acima indicados, primeiramente, via *e-mail*, conforme disposto no item 3.1. desse certificado, **o CLIENTE deverá entregar o produto na sede ou filiais da NSK**, para fins de análise e emissão, ao final, de laudo técnico. Registra-se que a **NSK** assume a responsabilidade pela custódia do produto apenas quando recebê-lo em sua sede.

**3.3.** Após a análise do produto e envio dos esclarecimentos ao **CLIENTE**, a **NSK** arcará com o investimento para a devolução do produto na forma que eleger mais adequada, **apenas e, tão somente**, caso entenda que o vício e/ou defeito constatado é decorrente de falha de projeto e/ou fabricação. **Caso contrário, sendo o produto remetido à NSK, às custas do CLIENTE e, tendo a fabricante constatado que esse não apresenta vício e/ou defeito decorrente de falha de projeto e/ou fabricação, caberá ao CLIENTE arcar com o investimento para a devolução pela maneira combinada entre as partes.**

**3.3.1.** Registra-se que a **NSK** deixa de ser responsável pela custódia do produto a partir do momento em que esse for remetido ao **CLIENTE**.

**3.4.** Após a **NSK** acusar o recebimento do produto, essa terá um prazo de até 20 (vinte) dias úteis para encaminhar resposta contendo a avaliação técnica do produto, prazo esse que poderá sofrer ajuste principalmente se o produto for recebido pela **NSK** em período que coincida com feriado(s), dias em que não exista expediente na **NSK** ou situação de concessão de férias coletivas.

**3.4.1.** Caso a resposta contendo a avaliação técnica do produto seja no sentido de que esse não está coberto por garantia contratual ou legal, a **NSK** enviará, na mesma oportunidade,

orçamento para fins de reparo do produto, bem como sinalizará o investimento para devolução do produto da maneira combinada entre **CLIENTE** e **NSK**, sendo que **o orçamento detém validade de 10 (dez) dias úteis e:**

**a. Caso o cliente não retorne no prazo de 10 (dez) dias úteis**, a **NSK** encaminhará 02 (dois) novos *e-mails* para verificar se o **CLIENTE** tem interesse na renovação do orçamento e, na hipótese de inércia, será notificado de que deve arcar com o investimento para devolução do produto na maneira combinada entre as partes ou, no silêncio do **CLIENTE**, eleita pela **NSK**, a seu exclusivo critério;

**b. Caso o cliente retorne no prazo de 10 (dez) dias úteis**, declarando-se ciente do orçamento e autorizando o reparo do produto, esse será iniciado pela equipe da **NSK** e será concluído em até 10 (dez) dias úteis;

**c. Caso o cliente retorne no prazo de 10 (dez) dias úteis**, declarando-se ciente do orçamento, mas não autorizando o reparo do produto, a **NSK** promoverá a devolução do equipamento, da maneira combinada entre as partes, devendo o **CLIENTE** suportar o investimento dessa remessa.

**3.4.2.** Na hipótese de aprovação do orçamento e finalização do reparo do produto, o **CLIENTE** será comunicado a respeito e o produto será remetido ao endereço constante no formulário indicado no item 3.1., desde que o **CLIENTE** assumo o investimento para devolução do produto.

**3.5.** Na eventualidade do **CLIENTE** não ter realizado o pagamento da quantia necessária para remessa do produto, na maneira combinada entre as partes, não retornar os *e-mails* da **NSK**, seja autorizando ou não o orçamento para fins de reparação, a **NSK** considera-se responsável pelo depósito e guarda do produto, podendo realizar, após o envio da 1ª (primeira) de um total de 03 (três) notificações ao cliente, cobrança de valor a título de armazenamento diário do produto, a critério da **NSK**.

**3.6.** Na hipótese, ainda, de o **CLIENTE** não responder as 03 (três) notificações que serão enviadas pedindo sua manifestação quanto ao reparo ou retirada do produto, fica o **CLIENTE** ciente de que a ausência de resposta, ou de solução oriunda de resposta, às 03 (três) notificações, representará declaração EXPRESSA de que o **CLIENTE** não tem mais interesse na propriedade do produto, tendo abandonado esse, podendo a **NSK** dar ao produto o destino que lhe aprouver.

#### **4. DOS EVENTOS NÃO COBERTOS POR GARANTIA:**

**4.1.** Exclui-se da aplicação das garantias qualquer inconsistência originada por:

**4.1.1.** Uso anormal e/ou inadequado do produto, decorrente de má utilização do produto pelo **CLIENTE**, inclusive em sobrecarga ou operação em tensão fora do especificado, bem como de comportamento negligente, imprudente ou imperito pelo **CLIENTE**.

**4.1.2.** Manutenção incorreta ou ausência de manutenção regular do equipamento, conforme instruções contidas no manual do produto, inclusive com substituição de peças que apresentam desgaste em razão da utilização.

**4.1.3.** Ausência de cuidados e/ou higienização do equipamento com produtos não adequados e/ou corrosivos, que possam

ocasionar manchas, bolhas, oxidação, entre outras anormalidades, desrespeitando, por consequência, as instruções constantes no manual do produto.

**4.1.4.** Utilização de peças de reposição, componentes ou acessórios não originais e/ou não homologados pela **NSK**.

**4.1.5.** Sobrecarga na rede elétrica ou descargas elétricas.

**4.1.6.** Casos fortuitos e/ou de força maior, ambas as situações atreladas a eventos inevitáveis.

**4.1.7.** Danos provocados pela ação de agentes externos, físicos ou químicos, como ferramentas, sobrecarga de peso, produtos de higienização e/ou lubrificação não indicados pela **NSK**, mesmo que dentro do prazo de garantia, não serão objeto de reparo e/ou substituição em garantia.

**4.1.8.** Danos provocados por acidentes, quedas, batidas, armazenamento inadequado, ação de agentes da natureza ou lubrificação ineficiente e/ou ineficaz.

**4.1.9.** Danos no produto decorrentes de movimentação incorreta e avarias durante o transporte, quando não houver recusa do cliente no ato do recebimento do produto.

**4.1.10.** Alteração e/ou remoção do número de série ou da etiqueta de identificação do produto.

**4.1.11.** Modificação das características originais do produto.

**4.1.12.** Tentativa ou execução (parcial ou total) de instalação, desinstalação, conserto ou reparo pelo **CLIENTE** ou por terceira pessoa, que não respeita as indicações previstas no manual do produto.

**4.1.13.** Desgaste natural do produto ou de suas peças ou componentes em decorrência do uso.

**4.1.14.** Peças que apresentem vício e/ou defeito em razão de montagem que não respeita as indicações previstas no manual do produto.

**4.1.15. Não apresentação de nota fiscal (NF) quando solicitado atendimento em garantia à NSK.**

**4.1.16.** Utilização do produto para finalidade ou em condições diversas de sua indicação.

**4.2.** A bolsa e quaisquer outras embalagens que acompanham o **Kit Profissional PRO PAP-SU FX B2 KIT** não são cobertas por qualquer tipo de garantia pela **NSK**.

**4.3.** A **NSK** não fornece qualquer tipo de garantia, não apenas, mas, inclusive, aos seguintes produtos: (i) Mochila; (ii) Lubrificante PANASPRAY; (iii) Quaisquer modalidades de produtos ou acessórios, intitulados como brindes pela **NSK**; (iv) Pontas para Escarificador Pneumático; (v) Pontas para Escarificador Ultrassônico; (vi) Mangueira de irrigação; (vii) Pós de Profilaxia; (viii) Lâminas para peças de mão cirúrgicas; (ix) Pontas Cirúrgicas Ultrassônicas; (x) Baterias ; (xi) Ponteiras PERIO MATE; e (xii) Fresa "PICO".

**4.4.** Peças adquiridas de forma avulsa e que podem ser trocadas diretamente pelo cliente não estão cobertas pelo prazo de garantia contratual.

## 5. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

**5.1.** Esse certificado de garantia anula qualquer outra garantia assumida por terceiros, inclusive as chamadas "garantias extendidas", não estando nenhuma sociedade ou pessoa

autorizada a fazer exceções ou assumir compromissos em nome da **NSK NAKANISHI AMERICA LATINA LTDA.**

**5.2.** A garantia contratual concedida por esse certificado fica limitada aos reparos e substituições de peças, componentes e produtos, quando necessário. O mau funcionamento ou a paralisação do produto, em hipótese alguma irá onerar a **NSK** por eventuais perdas e danos do **CLIENTE**, limitando-se a responsabilidade da **NSK** às condições estabelecidas nesse certificado de garantia.

**5.3.** A alteração ou falta de um componente recomendado anula diretamente a garantia do conjunto ao qual corresponde indiretamente a de todos aqueles sistemas que possam ser prejudicados em consequência.

**5.4. A garantia é válida somente para o CLIENTE que consta identificado na nota fiscal de compra do produto, a qual deverá ser apresentada com os demais documentos requisitados pela NSK, nos termos do item 3.1. desse manual para fins de cobertura para reparo ou, na sua impossibilidade, substituição do produto, se necessário.**

**5.5.** A **NSK** não realiza qualquer modalidade de empréstimo de seus produtos, devendo o **CLIENTE**, em reclamando de qualquer inconsistência, estar ciente de que ficará impedido de utilizar o produto no período em que esse for remetido à **NSK** até a análise dessa, emissão de laudo técnico e devolução na forma combinada entre as partes.

**5.6.** Caso a **NSK** não reconheça o produto encaminhado pelo **CLIENTE** como sendo de sua fabricação e/ou comercialização, identificando que esse é falsificado, remeterá retorno ao usuário final nesse sentido, alertando-o que comunicará a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) sobre a situação e permanecerá com o bem até o pronunciamento da agência reguladora competente.

**5.7.** A **NSK** colocará à disposição dos **CLIENTES** peças e componentes pelo prazo de até 05 (cinco) anos após o encerramento da fabricação do produto, sendo que, dentro do prazo de garantia (contratual ou legal) e, nas hipóteses de constatação de vício e/ou defeito, a **NSK** arcará com o valor da substituição de peças e/ou componentes. No caso da necessidade de substituição de peças e/ou componentes após fim do o prazo de garantia (contratual ou legal) ou, no caso de inexistência de vício e/ou defeito de fabricação, o custo deverá ser arcado pelo **CLIENTE**.

**5.8.** Para esclarecimentos adicionais ou outras informações, você poderá entrar em contato com o SUPORTE TÉCNICO pelo telefone (47) 3804-6569, cujo atendimento ocorre de segunda à sexta-feira das 07:30h às 12:00h e das 13:12h às 17:30h, exceto feriados ou dias sem expediente na **NSK**, lembrando-se que há a necessidade do **CLIENTE** deter informações sobre o modelo, o número de série e a Nota Fiscal de compra do produto para possibilitar o seu atendimento.

**5.9.** No caso de conflito de informações entre o manual do produto e o presente certificado de garantia, quando o assunto se referir à garantia, propriamente, prevalece o disposto nesse certificado.

## NSK América Latina Ltda.