

TERMO DE GARANTIA

Prazos, coberturas, exclusões e procedimentos aplicáveis à garantia dos produtos Olsen.

Prezado Cliente,

Parabéns pela aquisição de um produto Olsen, marca reconhecida por sua durabilidade e confiabilidade. Este Termo de Garantia descreve, de forma clara e objetiva, os prazos, as coberturas, as exclusões e os procedimentos aplicáveis à garantia dos produtos Olsen. Recomendamos sua leitura atenta e a guarda deste documento juntamente com a Nota Fiscal de compra.

1. Definições

Para os fins deste Termo, entende-se por:

Olsen	o fabricante do produto, responsável pela garantia nos termos aqui descritos.
Cliente	a pessoa física ou jurídica adquirente do produto.
Produto	o equipamento, acessório ou periférico Olsen objeto da compra.
NF	a Nota Fiscal de Venda do produto.
Técnico credenciado	profissional ou empresa autorizada pela Olsen para instalar, revisar e prestar assistência técnica aos produtos.
Ordem de Serviço (OS)	documento Olsen que registra cada atendimento técnico (instalação, revisão programada ou manutenção), assinado pelo técnico e pelo Cliente.
Documentação técnica	o conjunto de documentos que acompanha o produto, incluindo as instruções de uso e as especificações técnicas, no qual constam as condições de instalação, operação e manutenção, bem como a indicação de quais produtos exigem instalação por técnico credenciado.
Garantia legal	garantia obrigatória prevista no Código de Defesa do Consumidor.
Garantia contratual	garantia adicional, concedida voluntariamente pela Olsen, complementar à garantia legal.

2. Garantia Legal

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), todos os produtos Olsen contam com garantia legal de 90 (noventa) dias, observado o marco inicial de contagem da Cláusula 4.

Durante a garantia legal, estão cobertos, em caso de defeito de fabricação devidamente comprovado: peças, serviços técnicos e deslocamento do técnico, nos termos da Cláusula 6 e observadas as exclusões da Cláusula 7.

3. Garantia Contratual (Extensão da Garantia)

Em caráter complementar à garantia legal, a Olsen concede garantia contratual conforme a categoria do produto, nos prazos abaixo. Os prazos indicados já incluem os 90 (noventa) dias de garantia legal previstos na Cláusula 2; ou seja, não são cumulativos com ela.

Categoria	Prazo de garantia
A. Linha Odontológica	12 meses
B. Linha Médica	12 meses
C. Linha Veterinária	12 meses
D. Acessórios e Periféricos	12 meses
E. Equipamentos de Showroom	6 meses

Alguns produtos exigem instalação dentro do prazo estipulado e/ou revisão programada para a manutenção integral da garantia contratual, conforme a Cláusula 5 e a respectiva documentação técnica.

4. Início da Contagem dos Prazos

As regras desta Cláusula disciplinam exclusivamente a contagem da garantia contratual concedida pela Olsen, permanecendo a garantia legal sujeita aos marcos e prazos estabelecidos pela legislação aplicável.

4.1. Para os produtos cuja documentação técnica indique a exigência de instalação por técnico credenciado, o prazo de garantia contratual conta a partir da data da instalação, desde que esta seja realizada em até 90 (noventa) dias da emissão da NF.

4.2. Não realizada a instalação nesse prazo por causa atribuível ao Cliente, o prazo de garantia contratual passa a contar a partir da data de emissão da NF.

4.3. Para os demais produtos, o prazo de garantia contratual conta a partir da data de emissão da NF.

5. Instalação e Revisão Programada

5.1. Instalação obrigatória por técnico credenciado. Os produtos cuja documentação técnica indique a exigência de instalação por técnico credenciado somente terão a garantia contratual válida se instalados por técnico credenciado pela Olsen no prazo de até 90 (noventa) dias contados da emissão da NF.

5.2. Revisão programada. Quando a documentação técnica do produto prever revisão programada, esta deve ser realizada por técnico credenciado pela Olsen nos prazos e nas condições nela indicados.

5.3. Efeito da revisão sobre o prazo. Não realizada a revisão programada no prazo previsto na documentação técnica, a garantia contratual encerra-se na data em que a revisão era devida, mantida em todo caso a garantia legal de 90 (noventa) dias.

5.4. Registro em Ordem de Serviço. Todo atendimento técnico (instalação, revisão programada e manutenção) deve ser registrado em OS Olsen, assinada pelo técnico e pelo Cliente.

6. Abrangência das Coberturas

A garantia cobre exclusivamente defeitos de fabricação devidamente comprovados, na seguinte extensão:

- **Garantia legal (90 dias):** peças, serviços técnicos e deslocamento do técnico;
- Garantia contratual (período excedente aos 90 dias): apenas peças.

Deslocamento. Durante a garantia legal, está coberto o deslocamento do técnico credenciado ao local de instalação ou uso do produto, sem limite de distância. Os deslocamentos e as estadias dos técnicos durante a garantia contratual correm por conta do Cliente.

7. Exclusões da Garantia

A garantia não cobre falhas, danos ou defeitos decorrentes de:

- mau uso, negligência, imprudência, imperícia ou falha de manuseio;
- inobservância das instruções de uso, ausência de manutenção, ausência de lubrificação ou não realização das limpezas nelas previstas;
- quedas, batidas, transporte ou armazenagem inadequados;
- não estão cobertos itens de desgaste ou consumo;
- ação de agentes da natureza;
- instalação da cadeira odontológica em local diverso do indicado na OS de Instalação;
- sinistros de qualquer natureza;
- aplicação de produtos químicos não indicados nas instruções de uso;
- alteração, de qualquer natureza, das características originais do produto;
- uso para finalidade diversa daquela a que o produto se destina;
- contato do produto com materiais que possam alterar suas características originais, tais como tecidos, couro, luvas descartáveis, tintas, detergentes, pigmentos e objetos cortantes ou perfurantes;
- ligação à rede elétrica com tensão incompatível com a do produto ou sem aterramento adequado;
- infraestrutura elétrica, pneumática, hidráulica ou de esgoto em desacordo com a documentação técnica e com a RDC nº 50/2002 da Anvisa;
- não atendimento às orientações e recomendações dos técnicos quanto às necessidades de manutenção.

8. Hipóteses de Perda ou Cessação da Garantia

A garantia perde a vigência ou cessa antecipadamente:

- pelo decurso do respectivo prazo de validade;
- por alterações realizadas no produto sem autorização escrita da Olsen;
- por adulteração ou preenchimento incorreto da OS;
- por instalação, assistência técnica ou revisão programada executadas por pessoal não autorizado pela Olsen;
- pela utilização de peças de reposição não originais Olsen.

9. Como Acionar a Garantia

9.1. O acionamento da garantia ocorre por meio da rede de técnicos credenciados Olsen, cujos contatos estão disponíveis nas plataformas digitais da Olsen, à livre escolha do Cliente.

9.2. Cabe ao Cliente acionar o técnico credenciado para análise e reparo. Após o acionamento, a Olsen verifica se a garantia procede, conforme os critérios deste Termo.

9.3. Para requerer a garantia após a instalação, o Cliente deve apresentar:

- a NF do produto; e
- a cópia da OS de instalação e das revisões programadas já exigíveis conforme o prazo.

10. Obrigações do Cliente

- a. Conferir os serviços executados na instalação e na revisão e, em seguida, exigir, datar e assinar a OS fornecida pelo técnico, inclusive nas revisões para extensão da garantia.
- b. Guardar a OS juntamente com a NF de compra, sob pena de perda da extensão da garantia.
- c. Arcar com os encargos de instalação e de revisão programada, incluindo os deslocamentos e as estadias dos técnicos nesses atendimentos.
- d. Arcar com o deslocamento e a estadia dos técnicos durante a garantia contratual, conforme a Cláusula 6.
- e. Observar as orientações dos técnicos e as condições das instruções de uso.

11. Disposições Gerais

11.1. A reparação ou a substituição de peças durante o período de garantia não prorroga o prazo de validade original desta.

11.2. O direito de reclamar vícios aparentes ou de fácil constatação extingue-se em 90 (noventa) dias contados do marco inicial da Cláusula 4, nos termos do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor.

11.3. Os produtos Olsen possuem registro na Anvisa e devem atender aos requisitos normativos aplicáveis. Nem o Cliente nem a Olsen estão autorizados a descaracterizar os produtos em desacordo com o respectivo registro.

11.4. Eventuais controvérsias relativas a este Termo serão resolvidas preferencialmente de forma amigável e, quando envolverem relação de consumo, observarão as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto ao foro competente.

12. Canais de Atendimento

Consulte a rede de assistência técnica credenciada Olsen:

- **Site:** www.olsen.odo.br/assistencias-tecnicas
- **Telefone:** (48) 2106-6000
- **WhatsApp:** (48) 99114-1595