

TERMO DE GARANTIA

A (NOME DA EMPRESA), inscrita no CNPJ (MF) sob o n.º _____, com sede na _____, representada por _____, doravante designada CONTRATADA, prestará os serviços de assistência técnica – garantia - ao(s) produto(s) por ela fabricado(s) e/ou fornecido(s), nos seguintes termos e condições:

5. Objeto:

5.1.1 Esta garantia abrange os produtos descritos abaixo, pelo período de, no mínimo 12 (doze) meses, contados do Termo de Recebimento Definitivo do objeto:

Produto	NF	Número de Série

5.1.2 A garantia compreende a substituição de peças, materiais e a mão de obra necessários aos reparos de defeitos.

5.1.3 Em razão da presente garantia, a CONTRATADA corrigirá, sem ônus adicionais, qualquer erro ou defeito no produto entregue e aceito pela CONTRATANTE que não estiver de acordo com os requisitos acordados, ou substituí-lo quando inviabilizado o reparo, nos termos do art. 69 da Lei 8.666/93.

5.1.4. No caso de substituição, o novo produto que vier a ser oferecido deverá conter, necessariamente, todas as funcionalidades e prover todos os serviços daquele que substituiu.

5.1.5. Nos casos em que for necessário acionar a garantia, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA da ocorrência e, em nome desta, diligenciará no sentido de solucionar a questão.

5.1.6 Os serviços de assistência técnica aos equipamentos deverão ser prestados pela CONTRATADA, por intermédio de rede mantida pelo próprio fabricante ou por ele credenciada. Caso seja necessária a remoção dos equipamentos, não deverá acarretar qualquer ônus à CONTRATANTE.

5.1.7 A CONTRATADA poderá subcontratar serviços de assistências técnica nas sub-regiões, não se eximindo, no entanto, da responsabilidade contratual.

5.1.8 Para acionamento da garantia, a CONTRATANTE deverá entrar em contato com: _____ (NOME DA EMPRESA CONTRATADA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA), _____ (ENDEREÇO FÍSICO) _____ (CONTATOS TELEFÔNICOS), _____ (CONTATOS VIA E-MAIL).

5.1.9 A CONTRATADA, ou sua credenciada, deverá dar atendimento de manutenção total durante todo o PERÍODO DE GARANTIA, nas instalações da CONTRATANTE, prestada de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 08h00min às 14h00min, e consistirá na reparação das eventuais falhas do produto ou na substituição da peça que se apresentar defeituosa e de acordo com manuais e normas técnicas específicas, exceto nos casos em que, comprovadamente, a reparação deva ocorrer em laboratório próprio.

5.1.10 O prazo para atender aos chamados técnicos efetuados pela CONTRATANTE no PERÍODO DE GARANTIA será de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da data/hora da sua solicitação.

5.1.11 O prazo para sanar defeito apresentado no produto, durante todo o período de garantia ofertada, não poderá ser superior a 10 (dez) dias corridos para a região metropolitana de Manaus, a partir da data de recebimento pela equipe de assistência técnica.

5.1.12 Caso haja a necessidade de promover a substituição de peças, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a partir da chamada técnica, para execução e entrega do serviço, sendo permitida somente a utilização de peças sem uso e originais do fabricante.

5.1.13 Caso não seja possível a recuperação dos produtos dentro dos prazos e condições previstas nos subitens acima, a CONTRATADA fica obrigada a substituir os mesmos, com as mesmas características e em perfeitas condições de funcionamento, até que o problema no produto original seja solucionado e o mesmo devolvido. Neste caso, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para a devolução definitiva do produto original, em perfeito funcionamento ou outro completamente novo com as mesmas características.

5.1.14 A CONTRATADA entregará o produto devidamente o corrigido, no prazo mencionado nesta garantia, na sede da CONTRATANTE, conforme endereço constante no Edital, não podendo cobrar quaisquer ônus em relação aos serviços de garantia e deslocamento.

5.1.15 A CONTRATADA fica obrigada a proceder a substituição por produto e/ou componente tecnologicamente equivalente ou superior, durante o PERÍODO DE GARANTIA e em caso de necessidade de substituição de produto que não mais exista no mercado, ou que estejam fora de linha de fabricação em razão de evolução tecnológica ou que, por qualquer outro motivo o fabricante não mais o produza.

5.1.16 Todos os componentes destinados à reparação dos produtos em manutenção deverão ser novos e originais, salvo nos casos fundamentados por escrito e aceitos pela CONTRATANTE, com garantia mínima durante o período de vigência deste Termo.

5.1.17 Os chamados técnicos serão sempre realizados pelo setor competente da CONTRATANTE diretamente à CONTRATADA que, no caso de ter Assistência Técnica Terceirizada, deverá tomar todas as providências necessárias ao pleno atendimento do chamado junto à sua credenciada, obedecendo rigorosamente os prazos e condições aqui estabelecidos.

5.1.18 Toda e qualquer despesa decorrente da execução dos SERVIÇOS DE GARANTIA aqui descritos, inclusive as substituições de produtos e/ou seus componentes, ficarão inteiramente a cargo da CONTRATADA, bem como a responsabilidade dos produtos e/ou seus componentes que estiverem sob sua guarda, ou sob a guarda de sua Assistência Técnica credenciada, arcando com quaisquer danos.

5.1.19 A CONTRATADA deverá dispor de um e-mail e/ou um número telefônico para suporte técnico e abertura de chamados de garantia, sendo de sua responsabilidade comunicá-lo à CONTRATANTE, inclusive no caso de alteração.

5.1.20 A CONTRATADA deverá aceitar todas as decisões, métodos de inspeção, verificação e controle, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e explicações que a CONTRATANTE julgar necessário.

5.1.21 Na hipótese de interrupção dos serviços de assistência técnica no equipamento e/ou ocorrendo o término do prazo de garantia ofertado, e havendo pendências com relação a serviços não realizados por culpa da CONTRATADA, ficará prorrogado, por igual período da suspensão ou pelo período necessário para a realização dos serviços, o prazo de garantia e o serviço de assistência técnica, sem ônus para esta PGJ-AM.

5.1.22 A CONTRATANTE está ciente de que:

5.1.22.1 Essa garantia ficará automaticamente cancelada se os equipamentos vierem a receber maus tratos ou sofrer danos decorrentes de acidentes, quedas, variações de corrente elétrica e sobrecarga acima do especificado, ou qualquer ocorrência imprevisível decorrente de má utilização por parte do usuário, e a garantia também cessará caso os equipamentos venham a sofrer reparos por pessoas não autorizadas pela CONTRATADA;

5.1.22.2 A garantia tem cobertura para as peças que tenham defeito original de fábrica, e a comprovação será feita no momento de se realizar o reparo.

5.1.23. Relativamente ao disposto neste Termo de Garantia aplica-se, subsidiariamente, no que couber, a Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

5.2 Penalidades:

5.2.1 A CONTRATADA que descumprir qualquer obrigação assumida neste Termo de Garantia ficará sujeita às penalidades previstas nas Leis n.º 10.520/02 e n.º 8.666/93, bem como às penalidades previstas no Edital de Licitação.

Representante Legal da Empresa