

Portuguese

# LEXMARK LIMITED COMMERCIAL GUARANTEE

## Terms and conditions

## 4 ANOS<sup>1</sup> DE GARANTIA LIMITADA LEXMARK NA LINHA PME (PORTUGAL)

### 1. Âmbito

- 1.1** A Lexmark fornece “4 Anos de Garantia Limitada na Linha PME” (adiante a “**Garantia Lexmark**”) à pessoa que primeiro adquirir para uso próprio (adiante o “Adquirente Original”) um dispositivo de impressão de marca Lexmark ou consumíveis de marca Lexmark conforme descrito na Secção 3 (adiante o “**Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark**”) e a qualquer pessoa a quem um Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark seja licitamente entregue ou vendido (em conjunto com o “Adquirente Original” adiante o “**Utilizador Final**”) durante o prazo (adiante o “Prazo”) desta Garantia Lexmark.
- 1.2** Ao abrigo desta Garantia Lexmark, a Lexmark garante que o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark são fabricados a partir de peças novas ou equivalentes, estão em conformidade com as especificações publicadas pela Lexmark e livres de defeitos nos materiais e concepção e em boas condições de utilização no momento da entrega.
- 1.3** A Lexmark também garante o fornecimento de suporte técnico (adiante “**Suporte Técnico**”) ao Utilizador final, quer por via do website da Lexmark de um dado país, quer através da Linha de Suporte da Lexmark (conforme especificado nas “Diretrizes de Assistência Lexmark” aqui anexas e/ou disponíveis no website Lexmark do seu país [www.lexmark.com/myguarantee](http://www.lexmark.com/myguarantee)).
- 1.4** ESTA GARANTIA LEXMARK É OFERECIDA PELA LEXMARK COMO GARANTIA SEM CUSTOS DO FABRICANTE E É COMPLEMENTAR A QUALQUER GARANTIA LEGAL OU CONTRATUAL A QUE O UTILIZADOR FINAL POSSA TER DIREITO CONTRA O VENDEDOR DO PRODUTO (LEXMARK OU QUALQUER OUTRA PARTE A QUEM O UTILIZADOR FINAL POSSA TER ADQUIRIDO O DISPOSITIVO DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK) DE ACORDO COM O DIREITO LOCAL APLICÁVEL. NÃO SERÁ AFECTADA QUALQUER GARANTIA LEGAL OU CONTRATUAL A QUE O UTILIZADOR FINAL POSSA TER DIREITO CONTRA O VENDEDOR DO PRODUTO OU CONTRA TERCEIROS.
- 1.5** Os serviços definidos nesta Garantia Lexmark (adiante os “**Serviços da Garantia**”) serão fornecidos pela entidade local Lexmark ou por um representante local da Lexmark.
- 1.6** A Lexmark fornecerá os Serviços da Garantia (incluindo o Suporte Técnico) no Território conforme definido na Secção 6 desta garantia Lexmark.
- 1.7** ESTA GARANTIA LEXMARK É LIMITADA AOS DIREITOS EXPRESSAMENTE CONFERIDOS AO UTILIZADOR FINAL NESTE DOCUMENTO E ESTÁ SUJEITA A DETERMINADAS RESTRIÇÕES CONFORME PREVISTO NAS SECÇÕES SEGUINTE DESTE DOCUMENTO.

### 2. Procedimento de Suporte Técnico

- 2.1** Durante o prazo de validade desta Garantia Lexmark, a Lexmark (i) fornecerá Suporte Técnico ao Utilizador Final com a finalidade de verificar se o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark padecem de algum defeito que, caso exista, será identificado, (ii) reparará ou substituirá, conforme considere mais adequado um Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark que tenha um defeito ou pare de funcionar (vide Secção 3 para mais informação sobre a cobertura e o Prazo). Os materiais de embalagem originais devem ser conservados pelo Utilizador Final durante o prazo de validade da Garantia Lexmark.
- 2.2 Contactar a Lexmark**  
Se o seu Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark manifestarem um defeito material ou de fabrico durante o Prazo, e se as sugestões constantes da documentação do produto não resolverem o problema, poderá receber assistência de uma das seguintes formas:
- ▶ Procurando informações adicionais de assistência e resolução de problemas, ou software e drivers atualizados no Web site de Suporte da Lexmark [www.lexmark.com/myguarantee](http://www.lexmark.com/myguarantee)
  - ▶ Pedindo Suporte Técnico através de chamada telefónica para o número respeitante ao seu país, listado em [www.lexmark.com/myguarantee](http://www.lexmark.com/myguarantee), na secção “Lista de Contactos da Garantia”;
- 2.3** Ao fornecer Serviços da Garantia, a Lexmark tentará primeiro analisar a razão pela qual o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark têm algum defeito ou não funcionam, e, se possível, solucionará o problema telefonicamente, através da internet ou por fax. A Lexmark, de acordo com a solução que entenda mais adequada ao caso concreto, reparará um Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark que tenham um defeito ou que não funcionem ou substitui-los-á fornecendo um produto de substituição novo ou equivalente. Os agentes de suporte autorizados da Lexmark darão instruções quanto à devolução ou substituição do Dispositivo de Impressão ou Consumível Lexmark que apresentem um defeito ou que não funcionem. Todas as peças e produtos substituídos ao abrigo dos Serviços de Garantia retornarão à Lexmark ou tornar-se-ão propriedade desta. A entrega de um produto de substituição não terá por efeito prolongar o prazo da Garantia Lexmark para o respectivo Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark.

<sup>1</sup> O prazo da garantia base para os Dispositivos de Impressão Lexmark é de um (1) ano. Uma extensão do prazo para quatro (4) anos está disponível para Dispositivos de Impressão sujeitos a registo pelo Utilizador Final (ver Secção 4 para mais detalhes).

- 2.4** Caso a Lexmark forneça um Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark de substituição ao abrigo desta Garantia Lexmark, o Utilizador Final deverá devolver o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark defeituosos ou que não funcionem nos materiais de embalagem entregues com o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark, de acordo com as instruções e morada de devolução fornecidas pelo agente de suporte autorizado Lexmark no decurso do procedimento de substituição. A falta de devolução do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark com defeito terá como resultado a cobrança da substituição do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark de acordo com a lista de preços publicada e em vigor.
- 2.5** O Dispositivo de Impressão de substituição não é acompanhado pelos Consumíveis Lexmark, cabos e extensões de hardware que possam ter sido enviados juntamente com o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark com defeito ou instalados nos mesmos. Estes itens serão removidos do Dispositivo de Impressão Lexmark com defeito antes da sua devolução e serão usados no Dispositivo de Impressão de substituição Lexmark.

### 3. Produtos cobertos e prazo de validade

**3.1.** Os produtos Lexmark abaixo indicados estão cobertos por esta Garantia Lexmark e ser-lhes-ão aplicáveis os seguintes Prazos:

- 3.1.1** Salvo se um Prazo mais longo for definido no Dispositivo de Impressão Lexmark ou na sua embalagem ou no website Lexmark aplicável, o Prazo será de um ano para os Dispositivos de Impressão Lexmark e para as opções de hardware e funcionalidades acopladas de marca Lexmark (tais como um alimentador de papel adicional), contado da data de compra pelo Adquirente Original. O Prazo original de um ano poderá ser prorrogado sem custos, caso o Utilizador final se registre online em: [www.lexmark.com/myguarantee](http://www.lexmark.com/myguarantee) (Vide Secção 4 para obter mais detalhes).
- 3.1.2** Prazo de validade para os toners de marca Lexmark. O prazo de validade é definido como o período compreendido desde a data de compra pelo Adquirente Original até ao momento em que o toner original colocado no cartucho pela Lexmark seja esvaziado até ao ponto em que o consumível já não funcione.
- 3.1.3** Noventa dias para os kits de manutenção originais da marca Lexmark, rolo de fusor, unidade de transferência de imagem e consumíveis que acompanham o Dispositivo de Impressão a laser Lexmark, contados da data da compra pelo Adquirente Original; ou até que o Dispositivo de Impressão Lexmark apresente uma mensagem de "Aviso de Duração" ou "Manutenção Agendada" no painel de controlo; ou se a interface do Utilizador final do Dispositivo de Impressão Lexmark não puder apresentar a referida mensagem, se se verificar a deterioração normal resultante do uso, o que ocorrer primeiro.
- 3.1.4** Noventa dias para kits de manutenção e kits de substituição e rolo de fusor, unidade de transferência de imagem e consumíveis de marca Lexmark, contados da data de compra pelo Adquirente Original. A intervenção pedida na substituição de kits de manutenção e rolo de fusor após os noventa dias será cobrada de acordo com uma definição para cada caso.
- 3.2** ESTA GARANTIA LEXMARK NÃO SE APLICA A (I) QUAISQUER PRODUTOS DE TERCEIROS UTILIZADOS COM DISPOSITIVOS DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK (POR EXEMPLO, CABOS USB OU OUTROS, SOFTWARE OU ITENS EXTRA DISTRIBUÍDOS PELA LEXMARK COMO SENDO PARTE DA COMPRA DO PRODUTO OU PACOTE), (II) QUALQUER SOFTWARE DA LEXMARK OU DE TERCEIROS OU (III) MEIO DE IMPRESSÃO DA LEXMARK OU DE TERCEIROS.

### 4. Responsabilidades do Utilizador Final

#### 4.1 REGISTO (CERTIFICADO DE ACTIVAÇÃO)

Para poder usufruir dos Serviços da Garantia ou do Suporte Técnico após o Prazo inicial de um ano para os Dispositivos de Impressão Lexmark (vide secção 3.1.1) o Utilizador final terá de se registar e activar a Garantia Lexmark para cada Dispositivo de Impressão Lexmark no prazo de 90 (noventa) dias civis, contados a partir da data de compra pelo Adquirente Original (o "Período de 90 dias"). O registo pode ser efectuado online no seguinte website da Lexmark: [www.lexmark.com/myguarantee](http://www.lexmark.com/myguarantee). Depois de concluir o registo com sucesso, o Utilizador final receberá um Certificado de Activação; Consequentemente, o Prazo da Garantia inicial de um ano será prorrogado 36 meses (i.e. 48 meses no total, ou seja, Prazo inicial de um ano mais 36 meses). A falta de registo no Período de 90 dias, resultará na perda definitiva do direito à prorrogação da Garantia, e o Prazo desta continuará a ser de um ano contado da data de aquisição pelo Adquirente Original. Após o registo e activação, o Utilizador final recebe um Certificado de Activação. O Utilizador final deverá conservar este Certificado de Activação num local seguro.

- 4.2** Ao contactar a Lexmark, o Utilizador Final deve apresentar, quando solicitado, (i) prova da compra do Adquirente Original, tal como uma factura, incluindo os detalhes sobre a data e local da compra e o número de série, bem como (ii) o Certificado de Activação, conforme aplicável. Faltando as referidas informações, o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark podem ser considerados como estando "Fora da Garantia" e por isso quaisquer serviços prestados serão cobrados ao Utilizador Final, de acordo com as taxas em vigor para o Suporte Técnico.
- 4.3** O Utilizador Final é responsável por verificar se o seu Dispositivo de Impressão Lexmark está configurado de acordo com as instruções de preparação fornecidas, por exemplo, na documentação do produto e/ou pelo agente autorizado de suporte técnico Lexmark. Se a Lexmark determinar que o problema pode ser solucionado por uma actualização de firmware, será da responsabilidade do Utilizador Final fazer a actualização de firmware recomendada para o Dispositivo de Impressão Lexmark, seguindo as instruções dadas pela Lexmark. As instruções também podem ser fornecidas ao Utilizador Final pelos agentes autorizados de suporte Lexmark na sequência de uma chamada para esse efeito.

- 4.4** De forma a manter um nível de funcionamento óptimo, os Dispositivos de Impressão da Lexmark podem necessitar de kits de manutenção após um certo número de utilizações. Esta limitação está definida nos materiais de instalação e especificações aplicáveis ao produto que devem ser cumpridas pelo Utilizador final. Os kits de manutenção não são abrangidos pela Garantia da Lexmark. A compra e instalação adequada dos kits de manutenção e rolos de fusores será da exclusiva responsabilidade do Utilizador Final, que suportará todos os custos relacionados.
- 4.5** De forma a obter um Suporte Técnico adequado, o Utilizador Final deverá auxiliar o agente de suporte técnico autorizado da Lexmark durante o procedimento de análise, de forma a permitir a obtenção de uma solução para o problema via telefone. O Utilizador Final deverá conservar o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark num ambiente de trabalho que permita uma análise adequada. Caso o Utilizador Final não preste assistência adequada ao agente de suporte autorizado, os Serviços da Garantia poderão sofrer atrasos ou poderão ser cobrados custos adicionais ao Utilizador Final.

## 5. EXCLUSÕES

- 5.1** Esta Garantia Lexmark não inclui serviços para/em qualquer dos seguintes incidentes. Qualquer acção de reparação provocada pelos seguintes incidentes pode ser cobrada pela Lexmark ao Utilizador Final, de acordo com o serviço aplicável no momento ou com taxas de Suporte Técnico:
- 5.1.1** Quando o número de série do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark tenha sido removido, danificado ou tornado defeituoso.
- 5.1.2** Encravamento de papel diferente daquele resultante de um defeito de fabrico.
- 5.1.3** Substituição no local de itens que possam ser substituídos pelo Utilizador Final tais como toners, cartuchos, rolos de fusores, unidades de transferência de imagem, e outras peças consumíveis.
- 5.1.4** Danos provocados no Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark, falha ou degradação no funcionamento do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark que sejam o resultado da utilização de consumíveis, peças, meios de impressão, software ou conexões que não sejam consumíveis ou peças originais Lexmark, ou que não estejam em conformidade com as especificações recomendadas pela Lexmark para o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark.
- 5.1.5** Falha, avaria ou degradação no funcionamento que resulte de um ambiente físico ou de operacionalidade inadequado. Incluindo, mas sem exclusão de outros, danos resultantes de danos acidentais ou mau uso, sobrecargas ou perturbações eléctricas incluindo relâmpagos, negligência do Utilizador Final, uso inadequado, peças estranhas acidentalmente caídas dentro da máquina, danos causados por fogo ou água ou danos causados pela utilização em ambientes não conformes com as especificações da Lexmark incluídas na documentação do produto.
- 5.1.6** Cartuchos de toner que são reabastecidos pelo Utilizador Final ou por uma terceira parte ou que param de funcionar devido a dano acidental ou utilização inadequada.
- 5.1.7** Danos, avaria ou degradação no funcionamento resultante de serviço ou manutenção no Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark realizados por entidade diversa da Lexmark ou por um prestador de serviços autorizado da Lexmark.
- 5.1.8** Danos, avaria ou degradação no funcionamento resultante de serviço ou manutenção no Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark realizados por entidade diversa da Lexmark ou por um prestador de serviços autorizado da Lexmark.
- 5.1.9** Reparação de danos, avaria ou degradação do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark resultante de preparação, embalagem e transporte inadequados do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark, tal como aconselhado pela Lexmark aquando do envio do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark para reparação.
- 5.1.10** Incumprimento, pelo Utilizador Final, de quaisquer critérios ou especificações de produto constantes da documentação da Lexmark.
- 5.2** A Lexmark terá o direito de recusar a prestação de qualquer Serviço de Garantia e Suporte Técnico ao abrigo da presente Garantia Lexmark enquanto o Utilizador Final se encontrar em incumprimento relativamente a um pagamento.

## 6. Território

- 6.1** Esta Garantia Lexmark é aplicável ao Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark comprados e instalados nos países definidos no cabeçalho da presente Garantia (doravante o "Território"). A presente Garantia Lexmark é fornecida ao critério da Lexmark, quer pela subsidiária da Lexmark, quer pelo representante local da Lexmark nesse país. Por favor, consulte a Secção 10 (Termos e Condições específicos aplicáveis a determinado país) para detalhes adicionais que possam ser aplicáveis no seu país.
- 6.2** Os termos da Garantia Lexmark e/ou Serviços de Garantia podem variar de um país para outro.
- 6.3** Quando o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark tenham sido transferidos para outro país onde os presentes Serviços de Garantia estejam disponíveis para o respectivo Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark, o Utilizador Final terá direito aos mesmos Serviços de Garantia, como se o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark tivessem sido adquiridos no país para onde foram transferidos. CONTUDO, DETERMINADOS DISPOSITIVOS DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK NÃO SÃO OFERECIDOS EM TODOS OS PAÍSES. A GARANTIA LEXMARK PARA ESTES DISPOSITIVOS DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK NÃO EXISTE APÓS TRANSFERÊNCIA DO DISPOSITIVO DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK PARA OUTRO PAÍS NO QUAL A LEXMARK OU O REPRESENTANTE LOCAL DA LEXMARK NÃO OFEREÇA NORMALMENTE SERVIÇOS DE GARANTIA LEXMARK PARA O MESMO NÚMERO DE MODELO DE PRODUTO.

## 7. LIMITAÇÃO DA GARANTIA E RESPONSABILIDADE

- 7.1** As únicas compensações atribuídas ao Utilizador Final em caso de defeito ou paragem no funcionamento do Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark são definidas pelos Serviços de Garantia descritos supra. Ainda que esta Garantia Inicial Lexmark não seja cumprida, a responsabilidade única e exclusiva da Lexmark por danos reais de qualquer espécie está limitada ao preço pago pelo Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark ou à sua reparação ou substituição. Esta exclusão e limitação de responsabilidade por danos reais definidos na presente Secção 7 não se aplica a danos corporais ou patrimoniais pelos quais a Lexmark seja legalmente tida como responsável.
- 7.2** A Lexmark fornece a Garantia Lexmark apenas como definido acima. DE ACORDO COM O SUPRA DISPOSTO, A LEXMARK NÃO É RESPONSÁVEL PELAS CONSEQUÊNCIAS DE UMA INTERRUPÇÃO NA OPERAÇÃO DE UM DISPOSITIVO DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK OU PELAS CONSEQUÊNCIAS DE UMA OPERAÇÃO INADEQUADA DO DISPOSITIVO DE IMPRESSÃO OU CONSUMÍVEIS LEXMARK. EM NENHUM CASO SERÁ A LEXMARK RESPONSABILIZADA POR PERDA DE LUCROS OU DANOS CAUSAIS OU INCIDENTAIS, MESMO SE TIVER SIDO AVISADA QUANTO À POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DOS MESMOS.
- 7.3** ESTA DECLARAÇÃO DE GARANTIA REPRESENTA O CONJUNTO EXCLUSIVO DE TERMOS DE GARANTIA. QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS OU GARANTIAS DE COMERCIALIDADE E ADEQUAÇÃO A DETERMINADA FINALIDADE ESTÃO EXCLUÍDAS (EXCEPTO SE TAIS GARANTIAS IMPLÍCITAS FOREM EXIGIDAS PELO DIREITO APLICÁVEL). NENHUMA ESPÉCIE DE GARANTIA, QUER EXPRESSA QUER IMPLÍCITA, SERÁ APLICÁVEL APÓS O FIM DO PRAZO DE VALIDADE DESTA GARANTIA LEXMARK. MAIS CONCRETAMENTE, QUALQUER GARANTIA CONTRATUAL OU LEGAL A QUE O UTILIZADOR FINAL POSSA TER DIREITO CONTRA O VENDEDOR DO PRODUTO OU UM TERCEIRO NÃO SERÁ AFECTADA.

## 8. Redução e Conversão

- 8.1** Se qualquer disposição da presente Garantia Lexmark (ou parte de uma disposição) for por um Tribunal ou outra autoridade de uma jurisdição competente considerada inválida, ilegal ou inexecutável, tal disposição, ou parte de uma disposição, na medida do necessário, será considerada excluída da Garantia Lexmark e a validade e executibilidade das restantes disposições da Garantia Lexmark não serão afectadas.
- 8.2** Se uma disposição da Garantia Lexmark (ou parte de uma disposição) for considerada ilegal, inválida ou inexecutável, tal disposição será aplicável com as alterações mínimas necessárias para que volte a ser legal, válida e executível.

## 9. Propostas de Assistência

O Utilizador Final pode, em qualquer momento durante o seu Prazo, alargar o âmbito ou o prazo desta Garantia Lexmark através da aquisição de uma Proposta de Assistência Lexmark. Para informação adicional sobre as Propostas de Assistência Lexmark consulte os detalhes no website da Lexmark em [www.lexmark.com/myguarantee](http://www.lexmark.com/myguarantee) ou contacte o seu revendedor.

## 10. Termos e Condições específicos aplicáveis a determinado país

### 10.1 Portugal

- 10.1.1** A Garantia Lexmark é uma garantia comercial fornecida de forma voluntária pela Lexmark. O nome e endereço da entidade responsável pelo cumprimento desta Garantia Lexmark poderão ser encontrados em [www.lexmark.com/myguarantee](http://www.lexmark.com/myguarantee), na secção “Lista de Contactos da Garantia”, e são os seguintes:

Lexmark International Serviços de Assistência e Marketing,  
Unipessoal, Lda.  
Alameda Fernão Lopes, n. 16 - A, 8º Piso,  
1495-136 Algés  
Portugal

- 10.1.2** Se o Utilizador Final for um consumidor, a última frase da Secção 4.5 deve ser substituída pela seguinte: “Caso o Utilizador Final não preste assistência adequada ao agente de suporte autorizado, os Serviços da Garantia poderão sofrer atrasos.”
- 10.1.3** No final da Secção 6 deverá ser aditada uma nova Secção 6.4, com a seguinte redacção: “A Secção 6.3 anterior não prejudica a garantia oferecida ao adquirente no país no qual o Dispositivo de Impressão ou Consumíveis Lexmark tenham sido adquiridos.”

