



**AGENTE DE ASSISTÊNCIA AUTORIZADO  
ORIENTAÇÕES DE GARANTIA**

**GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

Por favor consulte os termos e condições oferecidas no seu mercado

Morada dos nosso escritórios



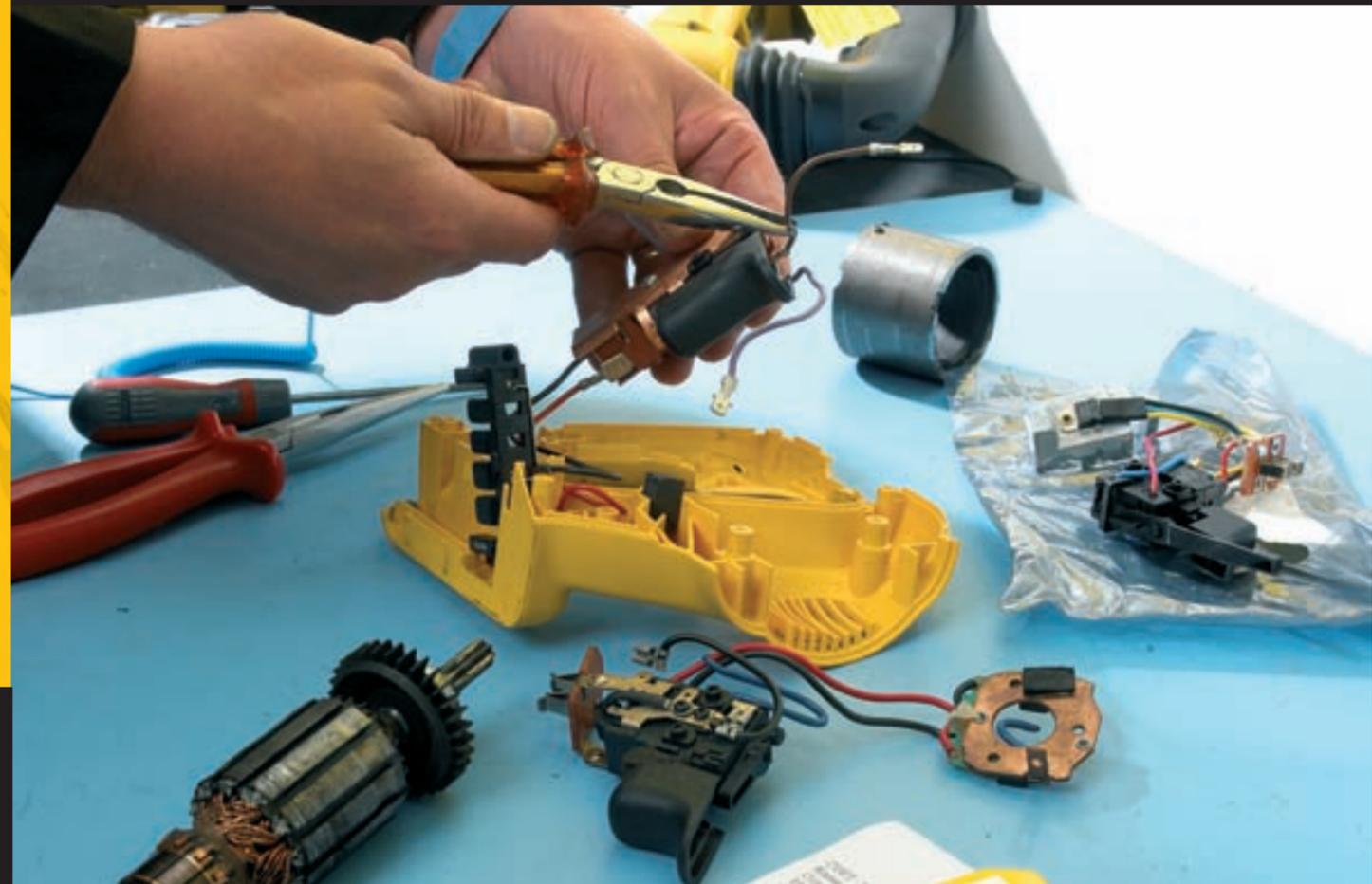
**www.DEWALT.com**

**www.2helpu.com**

DEWALT®  
Av. Almirante Gago Coutinho 132, 134 ED14  
2710-418 SINTRA  
PORTUGAL  
Tel: 214667500 Fax: 214667580

**RESISTÊNCIA  
GARANTIDA**

MP09025-PT



**RESISTÊNCIA  
GARANTIDA**

# GARANTIA – LISTA DE VERIFICAÇÃO RÁPIDA

O comprovativo de compra original é válido?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
A ferramenta encontra-se dentro do período de garantia?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
A ferramenta a reparar tem a marca CE?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
A ferramenta tem reparações anteriores? Foram usadas peças genuínas DEWALT nessas reparações?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
A ferramenta está completa com todas as baterias, carregadores, etc?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
A avaria foi causada por um defeito de material ou mão de obra?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
A ferramenta apresenta sinais de desgaste excessivo ou abuso?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
A ferramenta apresenta sinais de danos causados por influência de factores externos ou corpos estranhos?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
A ferramenta tem reparações anteriores realizadas em conformidade com o manual e por agente autorizado?	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
Qual o período de garantia da máquina?	<b>1 Ano</b>	<b>3 Anos*</b>

Para uma ferramenta ser reparada em garantia, a lista deve corresponder a todas as células marcadas a amarelo acima. \*3 Anos - Obrigatório apresentação de um certificado impresso e válido.

# ORIENTAÇÕES DE GARANTIA PARA AGENTE AUTORIZADO

## Introdução

Este documento serve como um guia de referência para a utilização dos nossos Serviços Autorizados, para facilitar a distinção entre peças gastas, abuso e peças defeituosas. Estes são pontos de orientação e não identificam todos os tipos de avaria.

A decisão de autorizar a garantia é a do Serviço Autorizado – Agente, no entanto, em casos de litígio, a decisão final cabe ao Director da Assistência Técnica local.

Exemplos de falhas específicas de avaria são fornecidas e são classificados da seguinte forma:

Defeitos de material ou de fabrico  
**Cobertos pela garantia**

Excesso de desgaste ou má utilização da ferramenta  
**Não cobertos pela garantia**



## Onde encontrar o código de produção

Todos os produtos (incluindo ferramentas, acessórios e anexos) têm códigos de produção. Para todos os pedidos de garantia, o código de produção deve ser identificado. O código de produção é feita de 8 caracteres.

## Exemplo de códigos de produção:

200634 U0  
201002 16  
200812 UA

Códigos de produção podem ser localizadas no exterior da unidade.



# QUAL É A POLÍTICA DE GARANTIA NA DEWALT?

## DEWALT® Garantia Um Ano

DEWALT está confiante na qualidade dos seus produtos e oferece uma excelente garantia para profissionais. Esta declaração de garantia é um completamento, e não interfere de alguma maneira os seus direitos contratuais. A garantia é válida dentro do território dos Estados Membros da União Europeia do Espaço Europeu de Comércio Livre.

## DEWALT® Três Anos de Garantia

Aplicável só a produtos da gama DEWALT XR Lithium Ion. A extensão de 2 anos de garantia é adicional à garantia DEWALT de um ano. A garantia é válida quando o usuário regista a sua ferramenta DEWALT XR Lithium Ion através da nossa página online num período de até 4 semanas após a data de compra.

## Avaliação de uma reclamação - primeiros passos

Você deve obter o comprovante de compra antes de avaliar qualquer reclamação de Garantia. Os produtos que não são marcados com uma marcação CE não são cobertos pela garantia DEWALT. O produto DEWALT deve exibir a marcação CE, conforme demonstrado abaixo:



A Marcação CE é uma exigência legal para os produtos abrangidos por uma ou mais das directivas europeias que estipula o seu uso. No caso de produtos DEWALT isso significa que DEWALT verificou que o produto cumpre as exigências das directivas relevantes.

\* Excluindo Lasers e ferramentas pneumáticas, estes productos não requerem marcação CE.

# INTERPRETANDO A POLÍTICA DE GARANTIA



## Aspectos fundamentais da Garantia são:

DEWALT vai reparar, sem ónus, qualquer defeitos decorrentes de defeitos de material ou mão-de-obra no prazo de 12 meses a contar da data da compra.

A garantia não cobre as falhas parte devido ao desgaste excessivo ou mau uso da ferramenta.

A garantia não se aplica quando os reparos foram tentados por pessoas não autorizadas.

## Defeitos de material ou mão-de-obra

DEWALT aplica normas de altíssima qualidade para seus fornecedores e operações de fabricação, e 100% de todos os produtos são testados antes de saírem da fábrica. Há, no entanto, raras ocasiões em que um defeito do produto ocorre.

Se puder ser verificada para sua satisfação pelo facto do defeito do produto ser causada por:

- montagem incorrecta pelo fabricante ou,
- falha do fabricante na fabricação de um ou mais componentes do produto não estando dentro das especificações limites do seu design.

## Os exemplos abaixo não são cobertos em garantia:



Abuso na paralela - Impacto da lâmina



Corpo partido provocado pela queda da máquina



Rachas na unidade

# INTERPRETANDO A POLÍTICA DE GARANTIA

## Desgaste

A garantia DEWALT não cobre componentes que estão sujeitos ao "desgaste excessivo".

O termo "uso e desgaste" refere-se ao número de horas que um produto tem sido utilizado e ao meio ambiente onde foi utilizado. A extensão de uso e desgaste de qualquer produto será determinado pelo Agente Autorizado.

As seguintes peças são exemplos e podem estar sujeitas a desgaste e, portanto, não são cobertas se o produto tem tido um uso excessivo em relação à aplicação e ao meio ambiente para o qual foi concebido:

- O colector do induzido
- Rolamentos
- Interruptor
- Pistão batente e conjunto da cambota
- Embraiagens
- em geral, quaisquer outras partes que interagem

Os exemplos a seguir não são cobertos pela garantia:



Derreteu parte final - sobrecarga    Terminais indutora derretidos    Pistão batente com desgaste



Pinhão desgaste    Contaminação de resíduos no interior da máquina    Danos causados pelo uso de rebarbadoras para polimento

- Além da declaração de "desgaste" sobre nossos produtos, as seguintes partes não são cobertas pela garantia, a menos defeituosos durante a fabricação, a ser determinada por Agente Autorizado:
- Escovas
- Buchas / Mandris
- Corpo motor
- Cabos (nota: cabos danificados impacta a segurança da unidade e desempenho da ferramenta levando à recusa de garantia)
- Percutor para pregadoras sem fios (item 45) só é aceita como garantia ao abrigo de uma garantia de 90 dias após a compra da ferramenta

\*90 dias de peças de desgaste não se aplica a agrafadora DEWALT DCN690.

# INTERPRETANDO A POLÍTICA DE GARANTIA

## USO INDEVIDO DA FERRAMENTA

Exemplos de má utilização da ferramenta incluem:

- Impactos e quedas.
- A introdução de objectos estranhos, por exemplo, pregos, parafusos, areia.
- Utilizar a ferramenta errada para uma determinada aplicação.
- Qualquer alteração à ferramenta.
- A exposição prolongada ao meio ambiente.
- Voltagem errada.
- A utilização de acessórios incorrectos ou baterias.
- Falta de serviço/manutenção recomendada (especialmente martelos).
- Uso incorrecto de massa lubrificante (a sua ferramenta não requer lubrificação adicional, não lubrifique a ferramenta pois irá danificar as peças internas).



Caixa de engrenagem danificada causada por má utilização da ferramenta

Usar a lâmina com o encaixe correto

Percutor torcido mostra que o prego atingiu uma massa no interior da caixa de madeira provocando tensão sobre percutor

## Assistência por pessoas não autorizadas

Sob nenhuma circunstância durante o período de garantia, o cliente deverá tentar uma reparação na própria ferramenta. Qualquer tentativa nesse sentido invalida a garantia para a referida ferramenta.

Reparações em garantia só devem ser realizadas através de um Agente de Serviço Autorizado DEWALT.

## Orientações gerais

- Verificar comprovativo de compra. Esteja certo de que é um documento válido e que foi emitido no momento da compra e que a ferramenta ainda está dentro do período de garantia.
- Em alguns países, cartão de garantia deve ser preenchido e fornecida com a ferramenta a ser devolvida ao abrigo da garantia.
- O produto deve ter sido utilizado de acordo com o manual do usuário.
- Todos os pedidos de garantia deve ter nome do cliente e endereço fornecido.
- Serviços prestados ao abrigo da garantia, não aumentam ou renovam o período de garantia para a ferramenta.
- Use apenas peças de reposição genuínas DEWALT.
- Não aceitar um produto que tenha sido reparado com peças não genuínas DEWALT, componentes de terceiros, incluindo as pilhas não originais.
- Não aceite ferramentas em garantia que tenham sido abusados, derrubada ou danificada.
- Para artigos vendidos como parte de um kit promocional (por exemplo, roupas ou artigos eléctricos), consulte o Director de Assistência Técnica local para obter ajuda.

## Transporte

- A fim de proteger a ferramenta no transporte, esta deve ser entregue para reparações com a sua embalagem original, incluindo a caixa do kit.

# ORIENTAÇÕES

## Baterias - Cuidados gerais \*

Para garantir o máximo da vida de uma bateria existem algumas boas práticas que devem ser seguidas. Verifique se o usuário seguiu as seguintes directrizes:

1. A bateria vai atingir um óptimo desempenho quando carregada em temperatura ambiente. Não deve ser carregada em temperaturas abaixo de 4 ° C ou acima de 40 ° C. Nestas condições, a bateria não receberá uma carga completa, e pode ficar danificada permanentemente.
2. Se a bateria estiver quente, o usuário deve deixá-lo ficar de fora do carregador, pelo menos, duas horas até a bateria estar à temperatura ambiente.
3. O usuário não deve tentar descarregar a bateria além do ponto em que a ferramenta não executa com a potência e torque necessário para o trabalho. Isso pode causar danos permanentes que irão impedir que a bateria retorne à carga completa. O usuário não deve adicionar fita sobre o interruptor da ferramenta para descarregar a bateria.
4. A bateria deve ser armazenada em local seco, fresco. Se a temperatura ultrapassar 49 ° C, pode reduzir a vida útil da bateria.
5. Periodicamente, o usuário deve carregar a bateria durante a noite para tirar o máximo partido das 3 fases de carregamento. Sistema utilizado para uma execução óptima e vida útil da bateria.
6. Os terminais das baterias devem ser protegidas com a tampa de armazenamento quando não estiver em uso (atenção: não deixe as peças de metal solto na próxima caixa do kit para os terminais da bateria).
7. Bornes da bateria devem ser protegidos contra abusos ou contaminação que possam afectar o tempo útil de vida da bateria para a ferramenta.
8. Sobrecarga da máquina. Se você sobrecarregar a máquina, esta bateria pode descarregar o que pode resultar em danos permanentes às células da bateria.

Onde estas orientações não sejam seguidas, o prejuízo daí resultante para a bateria ou o baixo desempenho não é coberto pela garantia.



O usuário tentou abrir a bateria

Usuário deixou cair a bateria, causando danos graves

Carregador usado entregue com máquina nova

Para aceitar baterias em garantia, o cliente deve sempre apresentar ao agente, a bateria juntamente com a máquina e carregador – conjunto completo para se qualificar como processo de garantia.

## Baterias - Equipamentos

As baterias devem ser testadas usando o equipamento de testes Pegasus, fornecido através da DEWALT. Garantia de troca da bateria só deve ser realizada por agentes após usar o equipamento de teste. Entre em contacto com seu gerente de serviços para obter mais detalhes. Por favor contacte com o serviço de pós-venda para mais detalhes.



Pegasus – Equipamento de teste de baterias

# ORIENTAÇÕES

## Buchas / Mandris

Danos nas buchas podem ocorrer devido a mau uso, como por exemplo:

- Derrapagem da broca, devido ao aperto incorrecto da bucha.
- Danos causados por bater com a bucha em superfícies duras durante a aplicação.
- Permitir a acumulação de detritos sobre a bucha (para minimizar o risco, limpar a broca antes de inserir na bucha).
- Buchas normalmente não estão abrangidos pela Garantia a menos que não sejam fabricadas dentro dos limites de especificação da marca.
- Oxidação causada pela exposição prolongada à humidade.
- Se você tentar remover a bucha ou acessórios, utilizando ferramentas incorrectas (exemplo no torno).



Desgaste causado pelo uso do berbequim com a bucha a bater contra alvenaria ou outras superfícies duras

## Motores

Para garantir um tempo de vida útil superior, os motores são equipados com uma ventoinha de arrefecimento. A eficiência deste sistema de refrigeração está directamente relacionada à velocidade do induzido. Quando o aumento da tensão é colocado no motor, mais energia é necessária para manter as RPM necessárias para o arrefecimento do motor. Tensão prolongada a velocidade do motor reduz e o arrefecimento diminui rapidamente.



Induzido queimado (sobrecarregado)

Para evitar o sobreaquecimento, o motor deve ser capaz de operar nas RPM ideais. Um motor sobreaquecimento, nunca é um caso de garantia, é quase sempre um indício de má aplicação de uma ferramenta.

## Interruptor e PCB

Interruptor e PCB podem ser sensíveis à electricidade estática. Como tal, eles devem sempre ser operados e armazenados com a devida protecção anti-estática apropriada. Nota: Os interruptores e PCB são sensíveis ao calor e sobrecarga de corrente. Essas falhas não são cobertos pela garantia.

## Lasers

O laser só pode ser reparado ou calibrado sob garantia por agente autorizado, que foi treinado e certificado pela DEWALT. Não repare ou calibre um produto se o não foi treinado ou não têm o equipamento correcto para reparar o calibrar.

Se o produto tem danos físicos, tais como o vidro partido ou uma falha na cabeça rotativa, resultado de uma queda a ferramenta a reparação não é coberta pela garantia.



Se o produto está ligeiramente descalibrado, por favor, consulte o manual do usuário, secção verificação de calibração (por vezes chamado de verificação de precisão). Se a calibragem não resolver o problema, o laser tem de ser calibrado através dos nossos serviços técnicos.

## UM ANO DE CONTRATO DE SERVIÇO GRATUITO

### O catálogo DEWALT informa:

Se precisa de uma manutenção para a sua ferramenta DEWALT, nos 12 meses seguintes à compra, tem direito a um serviço gratuito. Pode ser realizado, gratuitamente, num agente autorizado DEWALT.

**Prova de compra deve ser apresentada. Inclui mão-de-obra. Exclui os acessórios e peças sobressalentes, a não ser que apresentem defeito sendo dada a garantia.**

Os seguintes itens estão abrangidos pelo Serviço gratuito do contrato:

- Testar a funcionalidade
- Inspeção das escovas quando necessário
- Inspeção da bucha sempre que necessário
- Inspeção do cabo sempre que necessário
- Teste de duplo isolamento sempre que necessário
- Limpeza externa e interna
- Precisão e controlo de calibração sempre que necessário
- Substituição de quaisquer peças defeituosas em garantia
- Recomendação para o usuário de acção preventiva sempre que necessários, como
  - A manutenção preventiva
  - Substituição de peças de desgaste rápido
  - Substituição de massas e vedantes
- Aplicação da etiqueta de reparação

**A substituição de peças que não têm defeito, não é coberta como parte do contrato de serviço. Por exemplo, substituindo-as escovas gastas ou a substituição de massa e vedantes não são cobertos pela garantia.**



\*O ano de manutenção gratuita não se aplica à agrafadora DCN690

## INFORMAÇÕES ON-LINE

### Informações disponíveis em [www.2HelpU.com](http://www.2HelpU.com)

A nossa página de assistência, [www.2helpU.com](http://www.2helpU.com), tem tudo o que precisa saber sobre os serviços DEWALT:

Dados técnicos sobre os nossos produtos

- Manual de Instruções
- Produtos – características técnicas
- Lista de peças sobressalentes
- Desenho Técnico

Detalhes sobre a nossa rede de agentes

- Lista dos nossos agentes
- Encontrar o agente mais próximo
- Agentes de detalhes
- Mapa para localizar o seu agente



Como Reparador Autorizado tem acesso total a 2HelpU.com, através do toolcommerce. Além das especificações técnicas, desenhos e listas de peças, 2helpu contém esquemas eléctricos, manuais de instruções, instruções de reparação, boletins de serviço, vídeos, animação de reparação e material de treino. O nível de informação varia por produto e é actualizada regularmente.

