

CONDIÇÕES DE GARANTIA

1. Descrição da Garantia:

- 2.1. **Conceito:** Garantia de peças e mão-de-obra para as impressoras e acessórios comercializados por nós, contra defeito de fabrico.
 2.2. **Período de Validade:** Um ano desde a data de factura.

2. Condições da Garantia a Clientes:

- 2.1. **A garantia cobre:**
 » Qualquer defeito de fabrico.
 2.2. **A garantia não cobre:**
 » Danos causados por qualquer tipo de acidente, catástrofe, variações de tensão de energia eléctrica, negligência, uso indevido, causas de força maior ou manipulação incorrecta do equipamento, bem como mudanças, deslocações, modificações de configuração e/ou extensões do equipamento, danos causados por software, vírus ou mudanças nas configurações não autorizadas formalmente.
 » Elementos considerados consumíveis (cabeças) e elementos susceptíveis de desgaste (platen), módulos de corte, etc...
 » Falhas devidas a falta de ajustes, parametrização ou limpeza (sensores, etiquetas coladas) ou manipulação incorrecta dos consumíveis ou má utilização por parte do CLIENTE e deficiências na instalação ou fornecimento eléctrico.
 » O uso de consumíveis e acessórios não homologados ou fora de especificações, bem como reparações ou intervenções por pessoal não autorizado, anula automaticamente a garantia.

3. Intervenções ou Reparções facturáveis excluídas da garantia:

Descrição de algumas das intervenções, facturáveis, excluídas da garantia:

- » Uso de consumíveis não homologados ou fora de especificações.
- » Ajustes de sensores, parametrizações.
- » Limpeza: cabeça, sensores, etiquetas coladas.
- » Manipulação incorrecta do material.
- » Troca de elementos desgastados por uso normal (cabeças, platen, módulos de corte, etc...)

Quando se receber algum material nas condições anteriores excluídas de garantia, comunicar-se-á juntamente com o diagnóstico e orçamento de reparação requerido.

Se não aceitarem o orçamento da reparação:

- » O material será devolvido nas mesmas condições em que foi recebido
- » Será facturado o custo da realização do diagnóstico.
- » Se depois do equipamento ser revisto, se verificar que não existe qualquer avaria, será facturado o custo de uma revisão geral.

4. Método de Trabalho:

- » As intervenções técnicas em garantia são efectuadas nas nossas instalações, nas da Marca ou do seu representante, o custo de transporte para as nossas instalações (da Marca ou seu representante) são suportados pelo Cliente e o de reenvio para o CLIENTE por nós. As Intervenções técnicas solicitadas pelo Cliente para reparações executáveis no local de instalação do equipamento, serão prestadas dentro do horário normal de trabalho, de Segunda a Sexta-feira (as despesas de deslocação são por conta do cliente). O CLIENTE na qualidade de proprietário do equipamento deverá indicar qual o transportador e efectuar um seguro de transporte, pelo que a nossa empresa não se responsabiliza por qualquer dano ocorrido devido aos transportes de e para o CLIENTE. Se não estiver em garantia, os portes serão todos debitados.
- » O material avariado deve ser revisto por um técnico qualificado do distribuidor oficial Toshiba TEC.
- » O equipamento será enviado juntamente com os consumíveis (Ribbon e/ou papel) usados pelo cliente, em quantidade suficiente para os testes e para ser possível a impressão em que apareceu o problema.

5. Condições de Funcionamento para Impressoras TOSHIBA TEC

Os seguintes requerimentos devem ser observados na altura de utilizar as impressoras Tec/ Toshiba Tec de Transferência Térmica e Térmica Directa. Estão incluídos os modelos da série B-EX B-SX, B-SA, B-x72 assim como, os modelos B-SP2, B-SV4, B-FV4, B-452,

5.1. Devem ser sempre seguidas as recomendações indicadas nos manuais de cada modelo.

Não seguir as especificações oficiais invalidará automaticamente a garantia.

5.2. Instruções sobre o uso de materiais térmicos

- a) Deve-se sempre utilizar materiais homologados pela Toshiba TEC.
- b) Qualquer outro material térmico deve cumprir as seguintes especificações de concentração de iões:
 - i) Cl- inferior a 500ppm
 - ii) Na+ inferior a 800ppm
 - iii) K+ inferior a 250ppm
 - iv) Ca++ inferior a 800ppm

Além disso, com materiais térmicos, não se devem utilizar velocidades de impressão superiores a 8 polegadas por segundo. É preciso ter em conta que uma maior velocidade de impressão gera um maior desgaste da cabeça.

5.3. Instruções sobre o uso de tintas em materiais pré-impresos

É necessário ter em conta o seguinte:

- a) Algumas tintas usadas em etiquetas pré-impresas podem conter componentes que prejudicam a vida da cabeça, por isso, não use etiquetas pré-impresas que contenham compostos duros como carbonato cálcio (CaCO₃) ou caulino, (Al₂O₃, 2SiO₂, 2H₂O).
- b) Quando se utilizarem materiais pré-impresos com cor de fundo, na impressão térmica directa, não se devem utilizar velocidades de impressão superiores a 6 polegadas por segundo.

5.4. Instruções sobre o uso de materiais não térmicos

- a) Evitar utilizar papel que contenha O₂ ou talco que danifique de forma prematura a capa de protecção das cabeças.
- b) A densidade de iões de cálcio, sulfato, amónio ou magnésio deve estar abaixo de 1000 ppm.
- c) O uso de papel que contenha cristais, como sílica, talco ou óxido de titânio, pode causar um desgaste anormal na capa de protecção da cabeça.

Sistemas de etiquetagem, identificação e impressão

5.5. Especificações de espessura/largura de papel e ribbon (fita de impressão)

Deve respeitar-se, sempre, as especificações contidas nos manuais de cada impressora.

- a) Deve-se ter em conta que o uso de papeis de maior espessura e/ou mais estreitos do que o especificado aumentará o desgaste da cabeça e/ou dos rolos.
- b) Deve utilizar-se, sempre, um ribbon mais largo do que a etiqueta e o suporte de papel. Assegure-se que o ribbon é mais largo, do que a etiqueta e o suporte de papel.

5.6. Instruções sobre fitas de transferência térmica (ribbons)

A Toshiba TEC só recomenda o uso das fitas homologadas. Os prejuízos causados pelo uso de outras fitas, ficam por conta do seu utilizador. O uso de fitas diferentes das indicadas pelo fabricante do equipamento, invalida a garantia. Consulte o seu distribuidor.

5.7. Recomendações sobre armazenamento de consumíveis (ribbons/etiquetas/cartolinas)

- a) Não armazenar o papel ou a fita por mais tempo do que a vida recomendada pelo fabricante.
- b) Armazenar os rolos de fita de impressão pela parte plana. Não fazê-lo pela parte curva porque pode achatar, provocando um avanço incorrecto e ocasionar problemas na impressão.
- c) Armazenar o papel em sacos plásticos. Se o papel não se encontrar bem protegido, pode ganhar sujidade e estas partículas de pó ou sujidade podem encurtar a vida da cabeça.
- d) Armazenar tanto o papel como o ribbon (fita de impressão) em lugares frescos e secos. Evitar zonas expostas directamente à luz solar, altas temperaturas, muita humidade, pó ou gás.

5.8. Recomendações sobre adesivos

- a) Evitar o uso de adesivos que possam fluir elementos sobre a impressora, sobretudo, sobre a cabeça ou o rolo de impressão.
- b) As especificações do cortador referem-se unicamente ao corte sobre o suporte de papel. Não cortar sobre a etiqueta, porque os restos de adesivos sobre a lâmina poderão ocasionar obstáculos.
- c) Deve ter-se especial cuidado ao utilizar etiquetas de várias vias pois, podem conter adesivo entre elas.

5.9. Recomendações sobre limpeza

- a) Só devem ser utilizados materiais de limpeza recomendados pela Toshiba TEC.
- b) Não utilizar materiais afiados ou objectos de metal para limpar a cabeça de impressão.
- c) Frequência de Limpeza:
 - Para papel térmico deve limpar tanto a cabeça como o rolo de impressão de cada vez que se mude o rolo/papel ou diariamente (o que ocorra primeiro).
 - Para transferência térmica deve limpar-se tanto a cabeça como o rolo de impressão de cada vez que se mude rolo de ribbon.

6. Garantia das Cabeças

A duração média estimada para as Cabeças de Impressão, segundo os modelos, é de 50 km para Transferência Térmica, e 25 km para Térmico Directo.

Em condições normais de impressão (ver ponto 5 sobre qualidade e especificações de consumíveis: ribbon e papel), uma cabeça pode encontrar-se em garantia sempre que tenha imprimido menos que a duração média ou tenham decorrido menos de 6 meses desde a data de instalação da mesma (o que ocorra primeiro).

7. Os seguintes motivos anulariam a garantia:

- i) Cabeça com pancadas ou arranhada por agentes externos.
- ii) Utilização de Ribbon não original ou não homologado pela Toshiba TEC.
- iii) Alteração da tensão da fonte de alimentação, provocada por variações de corrente.
- iv) Alteração dos parâmetros internos das impressoras.

Em continuação, enumeram-se os **dados imprescindíveis** requeridos para a avaliação:

- a) Modelo de impressora..... _____
- b) Número de série da impressora..... _____
- c) Data de instalação da Impressora..... _____ / _____ / _____
- d) Data de instalação da cabeça..... _____ / _____ / _____
- e) Tensão de alimentação da cabeça (medida na fonte de alimentação por Toshiba Tec)..... _____
- f) Tipo de Impressão TT ou TD..... _____
- g) Qualidade (AG2, SG2, AS1...) e largura do ribbon utilizado..... _____ / _____
- h) Temperatura de impressão..... _____
- i) Velocidade de impressão..... _____
- j) Fabricante do papel..... _____
- k) Referência do papel..... _____
- l) Data em que ocorreu o problema..... _____ / _____ / _____
- m) Número de etiquetas ou Km diários e N.º de Km da cabeça..... _____ / _____

Também é imprescindível fornecer os seguintes elementos:

- 1) Cabeça defeituosa
- 2) Etiqueta de diagnóstico e etiqueta com o número de quilómetros
- 3) Amostra de papel / papeis usados pelo cliente.
- 4) Impressão onde se possa ver o defeito

Assegure-se de não subir a temperatura desnecessariamente e de realizar uma **manutenção preventiva** (limpeza periódica), pois se não o fizer, influi na vida da cabeça deixando-a mais sensível aos restantes factores que podem degradá-la (sujidade, fricção do papel com o ribbon, subidas de tensão...)

8. Generalidades

O presente documento anula qualquer documento anterior, relativo a garantia dada por TOSHIBA TEC e restantes fornecedores aos seus produtos.