



# LYGA

## Condições Gerais de Fornecimento

Revisão 04

16/07/2024

## Prezado cliente,

Este documento contém as condições gerais de fornecimento relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pela Ayga Tecnologia S/A.

Nas páginas seguintes, você encontrará informações sobre:

- Modalidades comerciais;
- Suporte técnico;
- Assistência técnica;
- Garantia;
- Outras documentações relevantes.

O documento se aplica a todas as modalidades de negócio da Ayga, sendo elas:

- Venda de produtos;
- Licenciamento de plataforma e outros serviços;
- Aluguel de produtos;
- Demonstração de produtos;

As modalidades de negócio podem ser combinadas:

- Venda de produto + licenciamento de plataforma;
- Aluguel de produto + licenciamento de plataforma (também denominado comercialmente como “XaaS” ou “tudo como um serviço”).

Em caso de dúvidas contate nossa equipe.

### Sua satisfação é nossa prioridade

Compreendemos que cada cliente tem necessidades únicas. Por isso, estamos à disposição para discutir quaisquer aspectos destas Condições Gerais de Fornecimento que necessitem de maior esclarecimento ou ajustes.

### Contato

Para questões técnicas ou comerciais adicionais, por favor, consulte seu representante comercial ou diretamente através dos canais oficiais da Ayga.

## Atenciosamente,

Time Ayga

[ayga@ayga.com.br](mailto:ayga@ayga.com.br)

+55 51 2160-7180

Av. Theodomiro Porto da Fonseca, 3101 - TECNOSINOS - Prédio 10 - Conjuntos 107 e 108

São Leopoldo - RS - Brasil - CEP 93022-715

## Sumário

---

Sumário.....	3
Modalidades comerciais.....	4
Venda de produtos.....	4
Licenciamento da plataforma ou outros serviços.....	4
Aluguel de produtos.....	4
Notas fiscais e de débito.....	4
Assistência técnica.....	5
Devolução dos produtos.....	5
Demonstração de produtos.....	5
Detalhes sobre a demonstração e critérios de aceite.....	5
Período da demonstração e faturamento.....	6
Frete.....	6
Suporte técnico.....	7
Assistência técnica.....	7
Garantia.....	7
Outras documentações.....	8
Sobre a empresa.....	9
Produtos e soluções.....	9

## Modalidades comerciais

Esta seção descreve as condições comerciais para o fornecimento dos nossos produtos e serviços.

Quaisquer ordens de compra emitidas pelo cliente relacionadas ao fornecimento de itens descritos nas propostas comerciais da Ayga devem aderir integralmente às condições especificadas neste documento ou aquelas explicitamente mencionadas na proposta comercial. No caso de quaisquer discrepâncias entre os termos da proposta comercial e os especificados em uma ordem de compra emitida pelo cliente, prevalecerão aqueles aqui descritos ou explícitos na proposta comercial. Desta forma, ficam garantidas a consistência, equidade e aderência a termos mutuamente acordados, evitando quaisquer possíveis mal-entendidos ou desacordos.

### Venda de produtos

Abaixo apresentamos as condições comerciais específicas para a aquisição de nossos produtos.

- A classificação fiscal (NCM) dos produtos está especificada na proposta comercial;
- Quaisquer mudanças na legislação vigente que alterem as alíquotas de impostos apresentadas na proposta comercial implicarão revisão dos preços. Caso haja necessidade de alteração da classificação fiscal que gere efeito similar haverá a mesma repercussão nos preços finais.
- Condições e formas de pagamento conforme a proposta comercial.

### Licenciamento da plataforma ou outros serviços

Abaixo estão dispostos os termos de uso e condições comerciais para licenciamento de nossos softwares, plataformas e outros serviços associados.

- Os termos de uso são apresentados na área do usuário na plataforma dots e devem ser aceitos por ocasião do início de sua utilização;
- As licenças são faturadas como serviço. Os valores apresentados em propostas incluem os impostos;
- A Ayga não tem controle sobre interrupções ou variações na qualidade dos serviços de conectividade fornecidos por operadoras externas;
- Quaisquer mudanças na legislação vigente que alterem as alíquotas de impostos apresentadas implicará revisão dos preços. Caso haja necessidade de alteração da classificação fiscal que gere efeito similar haverá a mesma repercussão nos preços finais.

### Aluguel de produtos

Produtos alugados devem ser usados dentro dos limites de suas características técnicas e na aplicação acordada na proposta comercial. Quaisquer alterações na aplicação devem ser comunicadas à Ayga e negociadas separadamente em nova proposta.

Salientamos que a utilização do produto para aplicações não expressamente previstas na proposta comercial fará com que os custos relacionados ao suporte e manutenção sejam atribuídos ao cliente. Em casos extremos, tais como danos irreparáveis ao produto causados por uso inadequado ou negligente, a Ayga se reserva no direito de emitir a fatura do produto. Esta cláusula visa garantir o uso apropriado dos nossos produtos e serviços, conforme detalhado nesta proposta.

A modalidade de frete de produtos enviados em comodato é CIF, em um único endereço pré-acordado.

### Notas fiscais e de débito

Abaixo estão descritos os tipos de notas que são emitidas contra o cliente e quais situações se aplicam.

- **Nota Fiscal de envio de remessa em comodato:** Esta nota será emitida para o envio dos produtos ao cliente. Ela documenta a transferência temporária de posse dos produtos para o cliente, de acordo com os termos do comodato.

- **Nota Fiscal de retorno de remessa em comodato:** Esta nota deverá ser emitida pelo cliente por ocasião do fim do contrato e devolução dos produtos. Em caso de envio para assistência técnica o mesmo tipo de nota deverá ser emitido.
- **Nota de Débito:** Esta nota será emitida pela Ayga para realizar a cobrança do aluguel dos produtos fornecidos sob comodato. A frequência da emissão dessa nota será determinada pela proposta comercial.

## Assistência técnica

Caso algum dos produtos apresente defeito técnico não resultante de mau uso, a Ayga se responsabiliza por sua manutenção.

Com relação ao frete o cliente é responsável em enviar o produto para assistência técnica e a Ayga de retornar o produto.

## Devolução dos produtos

Ao término do período de contratação, caso não haja renovação, o cliente deverá emitir a **Nota Fiscal de retorno de remessa em comodato** e enviar todos os produtos que fazem parte da proposta comercial à Ayga em até 30 dias, informando o rastreamento do envio. Caso a emissão da nota e o rastreamento não sejam enviados nos prazos estabelecidos, os produtos serão automaticamente faturados pela Ayga.

A devolução e todos os custos associados dos produtos é responsabilidade do cliente.

Todos os produtos devolvidos devem estar funcionando corretamente e dentro dos parâmetros estabelecidos na seção “Suporte técnico e garantia de produtos” deste documento.

Produtos não devolvidos, ou devolvidos com danos não cobertos pelo suporte, serão faturados.

## Demonstração de produtos

Produtos enviados para demonstração são fornecidos com o objetivo de permitir um teste prático das capacidades dos nossos dispositivos e da plataforma. Este período de demonstração, com datas de início e término pré-determinadas, tem como foco principal facilitar a sua experiência com nossas soluções, visando o sucesso da sua avaliação.

Ao final deste prazo, os dispositivos devem ser devolvidos à Ayga, preservando suas condições originais. Caso haja atraso na devolução do dispositivo ou tenha sido danificado, o valor do dispositivo será faturado de acordo com as condições comerciais descritas na proposta enviada.

A disponibilidade de envio de produtos para demonstração será analisada caso a caso pela equipe comercial.

## Detalhes sobre a demonstração e critérios de aceite

A demonstração será acompanhada pelo suporte técnico da Ayga. O cliente concorda em participar de pelo menos uma reunião a cada 15 dias entre a equipe do cliente e a equipe da Ayga para acompanhamento da demonstração. A reunião servirá como referência para garantir o adequado andamento da demonstração.

As propostas de demonstração enviadas ao cliente contém uma tabela seguindo o modelo abaixo com os detalhes sobre o cenário específico no qual os produtos e plataforma serão testados. O cliente concorda que a demonstração é bem sucedida se a solução proposta operar devidamente dentro do cenário apresentado.

Especificação	Descrição
Ambiente de uso (Interno/Externo)	
Suscetibilidade a impactos (Sim/Não)	
Sensores do dispositivo a serem testados	
Módulos da plataforma a serem testados	

Outras funcionalidades a serem testadas	
Responsável técnico designado pelo cliente	
Contato do suporte da Ayga	
Observações do cliente	
Observações da Equipe Técnica da Ayga	

## Período da demonstração e faturamento

O período de demonstração é considerado entre a emissão da **nota fiscal de remessa para demonstração** contra o cliente e o período máximo estabelecido. Este será o prazo máximo para a emissão da **nota fiscal de retorno de remessa da demonstração** contra a Ayga Tecnologia.

Ao término do período de demonstração, o cliente deverá emitir a **Nota Fiscal de retorno de remessa para demonstração** e enviar todos os produtos que fazem parte da proposta comercial à Ayga em até 30 dias, informando o rastreamento do envio. Caso a emissão da nota e o rastreamento não sejam enviados nos prazos estabelecidos, os produtos serão automaticamente faturados pela Ayga.

A devolução e todos os custos associados dos produtos é responsabilidade do cliente.

Todos os produtos devolvidos devem estar funcionando corretamente e dentro dos parâmetros estabelecidos na seção “Suporte técnico e garantia de produtos” deste documento.

Produtos não devolvidos ou devolvidos com danos não cobertos pelo suporte serão faturados.

Caso o cliente queira permanecer definitivamente com os produtos e com as condições pré-estabelecidas na proposta comercial, deverá solicitar seu faturamento.

## Frete

Os custos de frete associados ao envio inicial dos dispositivos para demonstração serão cobertos pela Ayga em um único endereço acordado. Todos os **custos relacionados à devolução do dispositivo são de total responsabilidade do cliente**. Em caso de extravio, o dispositivo será automaticamente faturado conforme as condições da proposta comercial.

## Suporte técnico

O suporte técnico da Ayga oferece os seguintes serviços:

- Atendimento e resolução de dúvidas técnicas dos clientes;
- Resolução de chamados gerados através de e-mail, whatsapp e telefone;
- Propostas técnicas para manutenção ou para substituição de equipamentos;
- Treinamento para instalação e operação dos produtos da Ayga;
- Visitas técnicas em campo;
- Operação das soluções oferecidas pela Ayga;
- Estimativa da duração da bateria.

**Observação:** A duração da bateria pode variar conforme o uso de eventos e mensagens não periódicas.

Os serviços acima efetivamente incluídos no fornecimento são especificados na proposta comercial.

## Assistência técnica

A assistência técnica da Ayga consiste nos seguintes serviços:

- Manutenção para os produtos que a Ayga oferece.

Os serviços de manutenção são oferecidos mediante uma proposta específica e a solução será dada a partir de uma avaliação técnica.

## Garantia

A Ayga garante a manutenção dos produtos de forma gratuita dentro do período de garantia especificado na proposta. A garantia não cobre mau uso do produto, devendo ser utilizado conforme o seu respectivo documento de características técnicas.

A garantia não cobre:

- Danos físicos ou funcionais causados por uso inadequado, abusivo ou negligente, incluindo, mas não se limitando a, quedas, esmagamentos, exposição a líquidos ou calor excessivo.
- Danos resultantes de desastres naturais, como inundações, tempestades, incêndios, relâmpagos, terremotos ou outros fenômenos da natureza.
- Danos decorrentes da manipulação, modificação, desmontagem ou reparo do produto por pessoal não autorizado ou que não seja da Ayga.
- Danos causados pela instalação incorreta do produto, uso de acessórios ou componentes não recomendados ou fornecidos pela Ayga, ou instalação em ambientes não compatíveis.
- Danos resultantes de falhas de energia, flutuações de tensão, problemas de infraestrutura de rede, ou uso de fontes de alimentação inadequadas.
- Problemas de funcionamento ou danos decorrentes de software, firmware ou drivers não fornecidos pela Ayga, bem como alterações no software original do produto.
- Danos causados por softwares maliciosos, vírus, phishing, ataques de força bruta, negação de serviço ou outras formas de ataque cibernético.
- Problemas decorrentes da não conformidade com as instruções fornecidas pela Ayga para a instalação, operação e manutenção do produto.
- Custos associados ao transporte do produto para o serviço de suporte e manutenção.
- Integração da plataforma dots com sistemas de terceiros.
- Garantia de conectividade no local de instalação dos produtos.
- Qualquer outra situação não diretamente relacionada a defeitos de fabricação do produto e fora do escopo da prestação de serviço ou dos documentos de características técnicas dos produtos.

## Outras documentações

---

Encorajamos fortemente nossos clientes a verificar sempre a versão mais recente dos documentos técnicos e manuais de produtos em nosso site na seção Suporte [ayga.com.br/suporte](http://ayga.com.br/suporte)

### **Documento de Características Técnicas (TC):**

Estes documentos contêm informações detalhadas sobre as especificações técnicas dos nossos produtos.

- A nomenclatura segue o padrão: TC-[Produto]-[Idioma]-Rxx.
- Por exemplo: TC-WACS-Series-PT-R04.

### **Manual de Usuário (UM):**

Os manuais de usuário fornecem orientações completas para a utilização dos nossos produtos e serviços.

- A nomenclatura segue o padrão: UM-[Produto]-[Idioma]-Rxx.
- Por exemplo: UM-WACS-PT-R01.

## Sobre a empresa

A Ayga é uma empresa líder no setor de Internet das Coisas (IoT), especializada em gestão remota de ativos, que abrange o monitoramento contínuo de parâmetros com acesso remoto. Nosso objetivo é aprimorar as operações de nossos clientes, fornecendo sistemas e produtos robustos que impulsionam a inovação nos negócios.

Com vasto conhecimento nas áreas de software, eletrônica embarcada, microeletrônica, comunicação de dados e plataformas de IoT, somos capazes de entregar produtos e soluções com a agilidade e confiança necessárias para atender às demandas de nossos clientes. Compreendemos a força transformadora que as novas tecnologias de comunicação de dados e microeletrônica representam, uma sinergia que viabilizou o extenso mercado de IoT, oferecendo uma diversidade de soluções para uma gama variada de setores. Possuímos a expertise necessária para identificar e aplicar as tecnologias mais adequadas para inserir novos valores em mercados tradicionais.

Nossa equipe multidisciplinar, que inclui gestores, engenheiros de computação e designers, destaca-se pela vasta experiência, conhecimento profundo e maturidade no campo. Estamos em constante busca por atualizações sobre as tendências e inovações tecnológicas ao redor do mundo, assegurando que nossas soluções estejam sempre à frente, alinhadas com o que há de mais moderno na tecnologia.

## Produtos e soluções

Nosso portfólio é composto por produtos IoT (WACS e IoTa) e uma plataforma IoT (dots), ambos projetados por nós. Os produtos WACS, que não necessitam de uma fonte de energia externa, são fáceis de instalar e proporcionam monitoramento contínuo. As informações coletadas por esses produtos são enviadas à nossa plataforma dots, viabilizando monitoramento, rastreamento e análise contínuos.

A Ayga está estruturada em 3 Unidades de Negócio, cada uma com soluções para distintas verticais:

- **ThermoSense:** Esta unidade de negócios foca na cadeia do frio e logística da saúde, com rastreamento e monitoramento desde a fabricação de produtos, passando por logística, até o armazenamento no ponto de venda. A solução se foca em ativos sensíveis à temperatura, como medicamentos, vacinas, substâncias termolábeis e alimentos, atendendo a regulamentações como RDC653 e CFR 21 part 11.
- **AssetLink:** Unidade de negócios focada em rastreamento. Com um sistema de baixo consumo de bateria, podendo chegar a 10 anos de autonomia, a solução atende o mercado de embalagens retornáveis e gerenciamento de parques de ativos.
- **Flowen:** A unidade foca em saneamento e distribuição de água. O produto IoT IoTa conta com bateria de longa duração, além de ser capaz de detectar indícios de vazamentos. Toda a gestão destes dados pode ser feita através da plataforma dots.



A plataforma dots está disponível em várias versões para contratação, desde uma versão básica até versões avançadas com recursos personalizáveis, armazenamento de dados estendido e mais. Ela opera por meio de APIs, facilitando a integração com plataformas de terceiros. Isso significa que nossas soluções de monitoramento contínuo de parâmetros podem ser incorporadas aos próprios sistemas de BI ou plataformas de análise de dados dos clientes.

Para mais informações, por favor, visite nosso site: [ayga.com.br](http://ayga.com.br)