

TERMO DE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Comunicamos para fins de Cobertura em Garantia, que os produtos comercializados pela Prototype a partir de Janeiro de 2022 obedecerão às seguintes diretrizes:

1) QUANTO AOS PRAZOS DE GARANTIA, CONSERTO E DE PERMANÊNCIA NAS DEPENDÊNCIAS DA PROTOTYPE.

- I. 90 dias de garantia referentes a defeitos de fabricação da parte elétrica, para produtos com itens de hardware fornecidos pela Prototype, exceto para os casos identificados de acordo com o item 2, parágrafos do I ao V deste termo;
- II. 90 dias de garantia referentes a defeitos de fabricação da parte mecânica (gabinete e/ou tampa traseira) para produtos produzidos pela Prototype, exceto para os casos identificados de acordo com o item 2, parágrafos do I ao V deste termo;
- III. 30 dias para o conserto do produto, salvo em casos em que haja a falta de componentes no mercado, ou descontinuidade de fornecimento de peças pelos fabricantes das partes eletrônicas, podendo, neste caso, as partes de comum acordo, chegarem a um novo prazo de conserto ou quando houver morosidade no retorno pelo cliente;
- IV. 15 dias para envio de orçamento pela Prototype;
- V. 10 dias para devolução de produtos com frete a cobrar, para orçamentos não aprovados, ou pela falta de comunicação/retorno do cliente.

2) QUANTO ÀS COBERTURAS

Os produtos estarão cobertos quanto a defeitos de fabricação, obedecendo-se aos prazos estabelecidos no item 1, sujeitos à perda de garantia quando:

- I. Violados (sem os lacres de garantia, etiquetas de identificação de lotes e/ou apresentarem evidências de violação / vandalismo);
- II. Danificados externa ou internamente, evidenciando-se batidas, ou quedas;
- III. Danificados internamente, evidenciando-se manipulação por terceiros;
- IV. Constatada descarga elétrica, seja por uso com tensão diferente da especificada no produto ou por agentes da natureza;
- V. Constatado mau uso;

3) QUANTO AO FRETE

A Prototype se responsabilizará pelo frete dos produtos que comprovadamente estiverem em garantia legal de fabricação, de acordo com os prazos estabelecidos no item 01 deste termo.

No caso de lotes mistos, com produtos em garantia e fora de garantia, ou revertidos de garantia para fora de garantia de acordo com os subitens I, II, III, IV e V especificados no item 2 (coberturas), haverá o rateio dos valores onde a Prototype arcará com o percentual proporcional aos produtos evidenciados em garantia de fabricação.

prototype

www.prototype3d.com.br
contato@prototype3d.com.br
Tel: 11 45578662 / 11 45578660

PARÁGRAFO ÚNICO

Para todos os casos, o transporte de produtos deverá ser realizado com NF de Remessa para Conserto.

A partir de 14/Fev/2022, todos os produtos fabricados foram devidamente lacrados com etiquetas do tipo “Void”, sendo que o rompimento, adulteração ou ausência das mesmas, resultará na descaracterização da garantia do produto.

Considerações Gerais

Esta garantia, em caráter irrevogável e irretroatável, substitui toda e qualquer garantia ou política anterior, verbal ou por escrito, de comercialização ou específica realizada para determinados itens ou equipamentos. Qualquer dúvida referente a processos de garantia, poderão ser consultados a qualquer tempo através de nosso site: www.prototype3d.com.br/suporte/

A Prototype se compromete a efetuar a assistência técnica ou até mesmo a substituir os produtos que estiverem dentro dos termos acima estabelecidos, utilizando, no caso de reparo, peças originais ou equivalentes, ou na impossibilidade destas, peças recondicionadas, atestadas pelo padrão de qualidade da Prototype.

Não havendo a possibilidade de se identificar a data de compra do produto, a Prototype se reserva ao direito de analisar o modelo, data de produção, informações nas etiquetas externas e internas, condições de comercialização, notas fiscais de venda, conservação do produto, entre outras análises que considerar necessárias para dirimir sobre a validação ou não da garantia do produto.

Quanto à solicitação de atendimento em garantia por nossos clientes, (para todos os casos, deverão ser abertos chamados via Sistema Pipefy) de acordo com as orientações abaixo:

- 1) Entrar no site da Prototype: prototype3d.com.br;
- 2) Entrar da área de Suporte;
- 3) Preencher o formulário com todos os dados solicitados;
- 4) Para cada produto e suas respectivas caixas, atribuir uma identificação com etiquetas. Exemplo: Caixa 01, Produto 01, Defeito 01. Conforme formulário em anexo no site.

PRODUTOS FORA DE GARANTIA

Para os produtos fora de garantia ou descaracterizados de garantia pelas informações deste termo, a Prototype se compromete a analisar e passar o orçamento dos componentes necessários ao bom funcionamento do produto em questão, obedecendo aos prazos estabelecidos no item 01 deste termo.

DO PRAZO DE PERMANÊNCIA DO PRODUTO PARA CONSERTO

A Prototype garante o conserto ou orçamento dos equipamentos encaminhados para manutenção obedecendo os prazos abordados no item 01 desse termo.

Após comunicação do orçamento, este terá validade de 05 dias para aprovação.

prototype

www.prototype3d.com.br
contato@prototype3d.com.br
Tel: 11 45578662 / 11 45578660

Caso o orçamento não seja aprovado e o cliente não se pronuncie dentro do prazo de até 10 dias corridos, os produtos serão devolvidos na forma em que se encontram, e com fretes a cobrar – (FOB), obedecidas as melhores condições comerciais (cotações) estabelecidas pela Prototype. Para os clientes cujos retornos de orçamento ultrapassarem os 10 dias corridos, poderão ainda serem cobradas taxas adicionais, referentes ao custo de permanência do produto nas dependências da Prototype.