**Procedimento de Garantia Genialtec**

No ato do recebimento do produto é responsabilidade do cliente desembalar e verificar se o produto se encontra em perfeitas condições.  
  
Não são aceitas reclamações posteriores ao recebimento que não sejam relacionadas a defeito de fabricação, como batidas, arranhões ou outros que possam ser causados durante o transporte. Ao verificar qualquer defeito mencionado o cliente deve recusar o recebimento do produto.  
  
**Todo equipamento Genialtec dentro da garantia que apresentar problemas, será encaminhado ao serviço de manutenção Genialtec, conforme orientação do departamento de suporte técnico Genialtec (verificar informações do serviço).**  
  
Em caso de defeitos de fabricação o concerto ou troca de peças é efetuado sem custo para o cliente.  
Se a assistência não possuir peças para reposição, a mesma será enviada pela Genialtec para a assistência.

**Equipamentos com lacres de garantia rompidos ou serial ilegivel, perdem a garantia.**  
  
Equipamentos que a assistência não tiver condições de fazer a manutenção serão enviados pela assistência para o endereço da Genialtec. A Genialtec retornará o produto concertado ou um produto novo para assistência.

Caso o defeito ocorra em até 7 dias após o recebimento do equipamento, o componente ou periférico poderá ser trocado por um novo, mediante disponibilidade da Genialtec.

O prazo para solução do atendimento varia de acordo com o defeito apresentado e local onde o equipamento se encontra, podendo chegar até 30 dias da abertura do atendimento. Caso necessário atendimento de urgência, consultar os serviços disponiveis para contratação. Apenas clientes com contrato de serviço já em vigor tem direito ao atendimento de urgência.

A Genialtec não recebe equipamentos para manutenção, que não sejam enviados pelas assistências técnicas autorizadas ou préviamente solicitados pelo departamento de suporte. A Genialtec não envia equipamentos de reposição diretamente ao cliente.  
  
A assistência técnica entrará em contato com o cliente assim que o equipamento estiver disponível para devolução.  
  
Clientes que entrarem em contato com a Genialtec, estando ou não o produto na garantia, poderão ser encaminhados a assistência autorizada Genialtec.  
  
Reparos efetuados por assistências não autorizadas implicam na perda da garantia.  
  
Após a garantia o cliente poderá optar por outra assistência que não seja autorizada Genialtec, porém a Genialtec não se responsabiliza por esse serviço.  
  
**Não nos responsabilizamos por qualquer software ou sistema instalado nos terminais de auto atendimento.**  
Não nos responsabilizamos por instalações dos terminais em locais precários ou sem o uso adequado do equipamento no local.  
  
Em caso de dúvidas relacionadas à manutenção ou assistência o cliente poderá entrar em contato com o departamento de suporte Genialtec.

Guarde a caixa original do produto, pois poderá utilizá-la para enviar o equipamento por correio para manutenção. Caso necessário, uma nova caixa poderá ser adquirida.