

# POLÍTICA DE GARANTIA TÉCNICA AO CLIENTE

## EVOGENÊSE CONSULTORIA ESTRATÉGICA LTDA.

Versão 1.0 – Vigente a partir de [DATA\_PLACEHOLDER]

### 1. OBJETIVO

Esta política define os limites, condições e prazos da garantia técnica oferecida aos clientes da Evogenêse Consultoria Estratégica LTDA., após a conclusão de um projeto sob o método modular.

O objetivo é proteger ambas as partes, mantendo o compromisso com a qualidade, a continuidade e a previsibilidade operacional — sem abrir margem para solicitações abusivas, retrabalho injustificado ou escopo adicional não remunerado.

### 2. ABRANGÊNCIA DA GARANTIA

A garantia técnica cobre exclusivamente:

- Correções pontuais de erros (bugs ou falhas) oriundos de execução direta da equipe da Evogenêse Consultoria Estratégica LTDA.;
- Ajustes de aderência que estejam expressamente contemplados nos entregáveis aprovados;
- Estabilização mínima de sistemas, processos ou fluxos entregues, por até 00 dias após o encerramento oficial;
- Apoio explicativo sobre uso e manutenção dos materiais, artefatos ou códigos produzidos.

### 3. ITENS EXCLUÍDOS DA GARANTIA

Não estão cobertos pela garantia:

- Solicitações de novas funcionalidades, extensões de escopo ou modificações pós-aprovação;
- Intervenções causadas por alterações feitas por terceiros após entrega;
- Reversões de mudanças executadas conforme solicitação do cliente;
- Erros originados por ambiente externo não controlado (infraestrutura do cliente, API de terceiros, hospedagem não homologada etc.);
- Treinamentos adicionais, atualizações de layout, melhoria contínua, relatórios extras ou automações novas não previstas.

#### **4. PRAZO DE GARANTIA**

O período padrão de garantia é de 00 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de encerramento técnico oficial do projeto (conforme Termo de Entrega Final).

Exceções a esse prazo devem estar formalmente pactuadas em contrato ou proposta.

#### **5. FLUXO DE ACIONAMENTO**

O cliente deve acionar a Evogenêse Consultoria Estratégica LTDA. via e-mail oficial ou canal pactuado, descrevendo claramente o erro ou situação.

A equipe técnica terá até 0 dias úteis para análise inicial e resposta.

Se confirmado que se trata de item coberto pela garantia:

- O ajuste será priorizado na agenda da célula original ou de backup;
- Será emitido um relatório técnico pós-ajuste com o que foi feito.

Se não for coberto:

- O cliente será informado formalmente;
- Poderá ser feita uma proposta comercial para o ajuste como extensão de escopo.

#### **6. CLÁUSULA DE BOA-FÉ E COLABORAÇÃO**

Durante o período de garantia, espera-se que o cliente:

- Colabore com informações claras, ágeis e acessos necessários;

- Mantenha o ambiente de testes disponível e operante;
- Evite alterações paralelas ou sobreposição de demandas.

## 7. ENCERRAMENTO DA GARANTIA

A garantia técnica se encerra automaticamente:

- Após 00 dias corridos da entrega oficial;
- Em caso de manipulação indevida por terceiros;
- Em caso de inadimplência por parte do cliente;
- Com a migração do projeto para nova célula ou equipe não autorizada.

Esta política deverá ser mencionada no corpo da proposta comercial e, sempre que necessário, anexada ao contrato final como Termo Complementar de Garantia Técnica.

---

**Rodapé:** Evogenêse Consultoria Estratégica LTDA. - [DATA\_ATUAL]