

Termo de Garantia contra Defeitos de Fabricação

Muito obrigado por adquirir produtos SyHard!

A SyHard garante um suporte técnico qualificado aos seus clientes, e todos os processos necessários para a obtenção de serviços em garantia. O período de garantia dos produtos já inclui em sua totalidade os 90 (Noventa) dias de garantia legal exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor, mais 270 (Duzentos e Setenta) dias de extensão de garantia, totalizando 360 (Trezentos e Sessenta) dias de garantia a partir da nota fiscal de compra. A fim de proteger seus direitos e interesses, por favor leia o seguinte Termo de Garantia.

1. Garantia Limitada
2. Período de Garantia
3. Procedimento de Atendimento
4. Canais de Atendimento e Suporte Técnico
5. Procedimento RMA

1. Garantia Limitada

Este Termo de Garantia define as premissas para a SyHard prover aos seus clientes todo o suporte técnico necessário.

Importante: a garantia limitada é válida para produtos comercializados através de revendedores oficiais.

A cobertura da garantia limitada da SyHard **perderá** efeito nas seguintes situações:

- Violação do produto e/ou remoção da etiqueta/lacre de garantia.
- Remoção da etiqueta de identificação, código de barras ou número de série do produto.
- Dano ocasionado por quedas acidentais.
- Surtos ou transientes que ultrapassem a especificação do produto.
- Utilização do produto em instalações elétricas inadequadas que gerem instabilidade na fonte de alimentação do dispositivo.
- Mau uso.
- Equipamento exposto a calor, líquidos ou umidade excessiva.
- Instalação em desacordo com o Manual do Usuário, e/ou em locais indevidos, como ambientes externos e desprotegidos.
- Desgaste das peças por uso inadequado.
- Tensão ou corrente fora da especificação do produto.
- Aterramento inadequado ou não conectado.

2. Período de Garantia

O produto SyHard SP250-10 possui garantia de 360 dias a partir da data de compra, comprovada em Nota Fiscal.

3. Procedimento de Atendimento

- Até 7 Dias da Compra

Para as compras realizadas dentro de até 7 dias após a emissão da Nota Fiscal, conforme Código de Defesa do Consumidor, a troca do produto poderá ser realizada junto ao revendedor oficial que foi adquirido, com a apresentação da respectiva Nota Fiscal de compra, caixa sem avarias, equipamento, acessórios e manual.

Antes de se dirigir para a troca do produto, indicamos ao cliente que contate a equipe de Suporte Técnico para realização de verificações e procedimentos técnicos.

- **Durante o Período de Garantia**

O cliente deverá contatar a equipe de Suporte Técnico da SyHard, através dos canais de atendimento indicados neste documento, para verificação e procedimentos técnicos, e se de fato for constatado qualquer defeito de fabricação no produto, será aberto chamado para obter o suporte em garantia do produto.

Necessário especificar detalhadamente o defeito manifestado ao longo do uso, para reprodução do sintoma e análise técnica.

Não havendo solução, e sendo constatado o defeito, será encaminhado para o e-mail do cliente uma folha de rosto com os detalhes do chamado, autorizando envio do equipamento para a SyHard.

O cliente fica responsável pelo envio do equipamento com defeito à SyHard.

4. Canais de Atendimento e Suporte Técnico

Atendimento telefônico: **(51) 2160-1048**

Segunda à Sexta-Feira das 9:00 às 18:00.

Suporte por E-mail: atendimento@syhard.com.br (Dúvidas Técnicas, Garantia e Sugestões)

5. Procedimento RMA

Este procedimento visa tratar operacionalmente das questões abordadas neste documento. O RMA é o processo de Autorização de Devolução de Mercadoria, que deverá ser executado a partir da folha de rosto enviada pelo suporte técnico SyHard, informando defeito no equipamento. Siga os passos descritos:

1. Imprimir folha de rosto enviada por e-mail pelo suporte técnico SyHard, e fixar com fita adesiva na caixa que enviará o equipamento.
2. Despachar produto, acessórios e cópia impressa da Nota Fiscal.
3. Local de destino: estará informado na folha de rosto fixada na caixa.
4. Transporte: o produto deverá estar devidamente embalado, protegido contra impactos e quedas, preferencialmente utilizando a embalagem original.
5. Após recebido o equipamento, a SyHard tem até 30 (trinta) dias para apresentar uma solução ao cliente.

Importante: caso a avaria diagnosticada nos testes técnicos não seja causada por alguma falha de fabricação - ou não esteja prevista por esta garantia limitada - o produto será remetido em devolução ao cliente, às expensas do cliente, nas mesmas condições em que foi recebido.

6. Equipamentos enviados para análise/reparo podem estar sujeitos a cobrança de taxas e custos de frete para retorno ao cliente. Após a conclusão do serviço, o cliente tem até 90 (noventa) dias para quitar quaisquer débitos. Passando este período, a SyHard pode ficar em posse do equipamento para custear as despesas.