

	FORMULÁRIO	CÓD: FR-SUP-002
ÁREA: SUPORTE	PROCEDIMENTO PADRÃO DE ENVIO DE PRODUTO PARA MANUTENÇÃO OU GARANTIA	REVISÃO: 01

Política de Garantia

Leia o texto abaixo para obter informações a respeito de devoluções e garantia

1 - Tempo de garantia

A garantia é estendida durante 1 ano sobre produtos acabados, como monitores e totens. Já para componentes, como molduras touch screen e kits touch screen a garantia é de 6 meses contra defeitos de fabricação. Caso haja dúvida sobre o tempo de garantia de seu produto, entre em contato conosco.

2 - Troca e devolução

Toda solicitação de troca, devolução, manutenção e garantia deve ser comunicada ao nosso suporte técnico. Para instruções detalhadas sobre o processo de devolução entre em contato pelo telefone (51) 3043-2676 ou através dos email: suporte@playtix.com.br ou wilian@playtix.com.br

2.1 - Condições de Troca e Devolução

A mercadoria deverá retornar nas mesmas condições em que foi entregue, ou seja: lacres intactos, na embalagem original e com todos acessórios (cabos, manuais, cds e etc.) que acompanham o produto. É importante ressaltar que a caixa do produto também deve estar em perfeitas condições, isto é, a embalagem não pode ter sido danificada ou violada. Esclarece-se que o produto **NÃO PODE TER SIDO USADO**.

2.1a - Postagem de produtos para garantia

O cliente tem prazo de 7 dias a partir do recebimento do produto para devolução, prazo este não renovável. Caso o produto não seja enviado neste prazo, a garantia contra quebras não será efetivada. O frete utilizado por padrão no processo de garantia é o CORREIOS - PAC, com seguro no valor da nota fiscal do produto, tendo a Playtix como destinatário, cujo endereço está no rodapé desta página.

2.1b - Despesas de envio

Todos os custos de transporte são de responsabilidade do cliente, exceto:

- Autorizações de postagem enviada pela Playtix no processo de garantia.

- Produto com defeito informado dentro do prazo de sete dias do recebimento, sendo enviado via PAC (encomenda normal por Correios).

Constatado defeito, troca ou qualquer repostagem a Playtix enviará o pedido por meio de PAC – encomenda normal, cujo prazo de entrega dependerá da localidade do endereço de entrega. Caso o cliente tenha urgência no reenvio poderá solicitar outra modalidade de postagem, arcando com os custos da postagem adicional.

2.1.2 - Procedimentos de devolução para pessoa jurídica

Em caso de cliente pessoa jurídica (CNPJ), a empresa deverá emitir uma nota fiscal de devolução (desistência da compra - prazo de 7 dias ou produto em desacordo com o pedido) ou nota de remessa para conserto (produto com defeito) com os mesmos dados da nota fiscal de compra (modelo do produto, alíquotas de impostos, etc.) que foi enviada por nossa empresa juntamente com o pedido de compra. Caso esta pessoa jurídica não seja emissora de nota fiscal (como escolas, instituições, etc.), deverá enviar uma das vias da nota fiscal de compra juntamente com uma declaração informando os produtos que estão sendo devolvidos e o motivo da devolução.

2.2 - Avarias

O Cliente deverá ficar atento no ato da entrega, recusando imediatamente o pedido caso a embalagem estiver sido violada ou avariada no transporte. Na impossibilidade de recusa deverá ser realizado o contato no prazo máximo de 48 horas. Não sendo aceitas as solicitações de avarias fora do prazo. A troca por outro produto igual ao descrito na nota fiscal, será efetivada somente após o recebimento e análise das condições do produto devolvido. Constatada qualquer divergência como ausência de avaria, indícios de mau uso ou ausência de manual/acessórios, a Playtix se reserva no direito de não realizar a troca e reenviar o produto ao cliente sem prévia autorização.

2.3 - Produto em desacordo com o pedido

Caso detecte no ato da entrega que o produto encomendado e o produto adquirido são diferentes, deverá recusar de imediato a entrega. Ao aceitar a encomenda sem observar a descrição da Nota Fiscal, o prazo para entrar em contato com nosso suporte será de 48 horas. Solicitações fora deste prazo não serão aceitas, pois será considerado aceito pelo cliente. Constatado ausência de divergência entre o produto adquirido e o produto entregue, indícios de mau uso ou ausência de manual/acessórios, a Playtix se reserva no direito de não realizar a troca e reenviar o produto ao cliente sem prévia autorização.

2.4 - Arrependimento

Em casos de arrependimento, o Cliente poderá solicitar a devolução do produto e obter a consequente restituição do valor pago ou a inserção de créditos para nova compra desde que, os produtos sejam devolvidos em sua embalagem original, com todos os selos/lacres intactos, não devendo apresentar qualquer indício de manipulação ou utilização, acompanhados da nota fiscal. Essa solicitação deverá ser feita em até 07 (sete) dias corridos após a data de recebimento da compra, nos moldes do artigo 49 do CDC, através de email ou por um de nossos telefones. O produto deverá ser devolvido sempre acompanhado de cópia da nota fiscal e preenchido o “Formulário de Manutenção” conforme página anterior deste documento. Caso não seja respeitada a política de troca, e a legislação aplicável, os custos de devolução do produto correrão por conta do cliente.

OBSERVAÇÃO: Não poderá ser exercido a troca ou devolução de produtos que estiverem impossibilitados de serem novamente comercializados, por exemplo: embalagens externas danificadas, itens faltantes, etc.

3 - Garantia

A Playtix não se responsabiliza por danos causados por terceiros, por questões ou elementos fora do alcance, controle ou ingerência das partes; adequação do produto adquirido pelo cliente para um determinado fim, propósito ou uso escolhido pelo cliente.

3.1 - A Garantia não abrange

- Produtos não adquiridos com a Playtix
- Defeito por manuseio inadequado, má instalação;
- Custos de instalação;
- Uso inadequado, imprudência ou negligência;
- Perda ou dano ocasionado por força maior ou caso fortuito;
- Devolução de produtos pelo motivo de incompatibilidade entre componentes físicos (hardware), sistemas operacionais ou outros softwares, já que a escolha do produto adequado é de inteira responsabilidade do cliente. Lembrando que, as informações técnicas refletem nas especificações disponibilizadas pelos fabricantes e servem tão somente para auxiliar o cliente na decisão de compra.

4.2 - Perda de Garantia

A Playtix cobre defeitos de fabricação no prazo estipulado na nota fiscal de compra, havendo perda total da garantia nas seguintes hipóteses:

- Retirada ou violação de selos de garantia ou identificação do fabricante;
- Violação, modificação, troca de componentes, ajustes conserto feito por pessoal não autorizado;
- Serviços solicitados e/ou executados diretamente pelo CLIENTE sem prévio consentimento da Playtix
- Manuseio incorreto, em desacordo com o manual ou indício de descuido.
- Uso de acessórios, componentes ou sistemas não originais ou não recomendados não aprovados pelo fabricante.
- Transporte inadequado adotado pelo cliente que expõe o produto a trepidações, umidade, quedas, calor ou excesso de peso sobre a peça ou embalagem.
- Danos físicos (amassados, arranhões, manuscritos, descaracterização, componentes queimados por descarga elétrica ou excesso de voltagem, danos decorrentes de exposição excessiva ao calor, fogo, umidade, placas ou processadores queimados, trincados, lascados).