

## Termos da Garantia OEMBR

A proponente atesta para os devidos fins de Garantia os termos e condições estabelecidas.

Do objetivo - O presente Termo de Garantia tem objetivo de formalizar os termos da garantia concedida na aquisição de equipamentos Intel – importados e comercializados em todo território nacional.

1 – **Prazo:** O produto terá garantia por prazo de 03 (três) anos contados a partir da data de emissão do documento de venda.

2 – **Modalidade:** A presente garantia pode ser na modalidade **ON SITE** – com atendimento no local – ou **SOB-REMESSA** – que consiste na remessa da peça para substituição em garantia por via rápida e segura, tais como correios ou transportadora. A modalidade da remessa será adequada pela OEMBR de acordo com a criticidade do problema e peso do componente, podendo ser PAC, Sedex ou transportadora.

A) ON SITE - modalidade aplicada para equipamentos instalados no Estado de São Paulo e a cobertura de garantia inclui os serviços de substituição da peça em garantia.

***O atendimento ON SITE somente será realizado depois de esgotadas as possibilidades de solução por meio de acesso remoto.***

B) Sob Remessa – modalidade aplicada para equipamentos instalados fora do Estado de São Paulo, nesse caso a remessa de peça para substituição da Garantia será via postagem rápida e segura, tais como Correios ou transportadora.

C) O custo da postagem será por conta da Proponente, devendo o serial da peça em garantia ser informado na abertura do chamado, somente depois de constatada a validade da garantia a remessa será realizada.

**Parágrafo único** - A devolução do componente substituído deverá ser realizada num prazo máximo de 48 horas após o recebimento do novo componente, sob pena de emissão de NF-e de faturamento e procedimento de cobrança do item.

**3 – Limitação de Garantia:** O produto descrito no documento de venda sofrerá limitação ou até perda de garantia se ocorrerem defeitos provocados por negligência, imperícia, mau uso, instalação, quebra por esforço mecânico, surtos de tensão pela rede elétrica ou telefônica ou qualquer outra causa que não seja originada por defeito de fabricação.

Também será cancelada se houver tentativa de conserto por agentes não autorizados ou a etiqueta de identificação do número de série OEMBR tenha sofrido qualquer tipo de violação/adulteração.

**3.1 - Proteção:** Este produto deve ser protegido contra agentes que possam causar danos, tais como: descargas elétricas, umidade, flutuações da rede elétrica, entre outros. Desta forma, recomendamos, expressamente, que sejam instalados reguladores de tensão e circuitos protetores contra descargas elétricas, como, por exemplo, um centelhador na entrada da linha telefônica. No break de 1500Va ou superior.

Esta garantia não cobre danos causados por descargas elétricas de qualquer natureza, inclusive aquelas recebidas pela linha telefônica.

**4 – Serviços:** Os serviços contemplados na garantia são restritos à substituição da Peça (componente) não se aplicando a configurações de serviços de qualquer natureza. Ex.: instalação ou configuração de Sistema Operacional, Sistemas de virtualização, recuperação ou configuração de Raid.

Para tais serviços uma negociação pode ser realizada independentemente da Garantia, caso haja interesse de ambas as partes.

**5 – Diagnóstico:** O diagnóstico será feito por Suporte Remoto prestado pela equipe de Suporte Técnico **OEMBR** ou equipe por ela nomeada, ferramentas de gerenciamento de hardware (placa de gerenciamento de diagnóstico), poderá ser instalada no equipamento e deverá ser descrita com parte do conjunto de componentes, com objetivo de orientar o diagnóstico por rastreamento de componente defeituoso.

**6 – Tempo de Resposta:** O tempo de início do atendimento será de no máximo 04 horas úteis, porém o tempo de finalização do atendimento será proporcional à sua complexidade.

**Parágrafo único:** O horário de atendimento do suporte é de segunda à sexta-feira das 08h às 18h. A contagem de horas úteis poderá ser iniciada em um dia e encerrada no próximo dia útil.

*Ex.: Abertura de chamado às 17h30min o encerramento do tempo do início do atendimento se dará às 09h30min do próximo dia útil.*

*O tempo de resposta se aplica também à Garantia sob Remessa, porém nesse caso o Tempo de Resposta entende-se a Remessa via Rápida do componente defeituoso.*

***Condição Especial: A garantia On site será estendida a Municípios fora do Estado de São Paulo quando houver no mínimo 05 equipamentos instalados naquela região em um raio de 50 km, por exemplo – em Belo Horizonte 04 equipamentos e em Contagem 01 Equipamento – nesse caso um Parceiro Autorizado será nomeado para Garantir atendimento ON SITE.***

Nos termos da Lei a OEMBR se compromete junto aos seus Parceiros e Clientes a manutenção de estoque para o atendimento em Garantia de Todos os Equipamentos comercializados com garantia.

A OEMBR trabalha com Produtos de Primeira Linha da Intel, Seagate, LSI, Adaptec, Kingston e outros, e entrega todos os equipamentos novos e em perfeitas condições de funcionamento, no entanto a garantia deverá ser utilizada em casos de defeitos de fabricação que vierem a se apresentar no decorrer do tempo de cobertura de garantia.

Para dirimir qualquer dúvida oriunda do presente Termo de Garantia fica eleito o Fórum de Campinas – SP, excluído qualquer outro por privilegiado que seja.

Campinas, 05 de Dezembro de 2012.

**HELOFAG COMÉRCIO, IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA.**

**Para outras informações entre em contato (19) 2517-8280 ou (11) 4063-4086.**