Termo de Garantia Elgin

Terminais de Autoatendimento e Totens

I - PRAZO E CONDIÇÕES DA GARANTIA

1. Garantia do Produto

A ELGIN S/A garante o equipamento identificado neste certificado, fornecido em perfeitas condições de fabricação e funcionamento, pelo prazo total de 12 (doze) meses, sendo:

03 (três) meses de garantia legal, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor; e 09 (nove) meses de garantia contratual complementar, concedida pela ELGIN.

O prazo de garantia tem início na data de emissão da Nota Fiscal de compra e cobre defeitos de fabricação, montagem, projeto ou vícios de qualidade dos materiais empregados que tornem o produto impróprio ou inadequado ao uso a que se destina.

2. Acionamento da Garantia

Para utilização da garantia, o cliente deverá apresentar a Nota Fiscal de compra e registrar um chamado junto ao SAC Automação Elgin, por meio do WhatsApp:(11) 3383-5776

A prestação dos serviços está condicionada à validação das informações do equipamento e do período de cobertura da garantia.

3. Prazos de atendimento (SLA)

Localidade	Prazo
Capitais e regiões metropolitanas	Até 24 horas úteis
Municípios localizados até 300 km do centro de atendimento	Até 48 horas úteis
Municípios localizados acima de 300 km	Até 72 horas úteis

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, exceto feriados.

A cobertura contempla deslocamento de até 40 km por atendimento (20 km de ida e 20 km de retorno).

O nível de serviço SLA previsto é de 85% dos atendimentos realizados dentro dos prazos estabelecidos, podendo sofrer alterações em função de aprovações ou liberações necessárias por parte do cliente.

4. Serviços cobertos pela garantia

A garantia para Terminais de Autoatendimento e Totens contempla:

- Atendimento corretivo on-site (no local de instalação);
- Visita técnica no endereço constante na Nota Fiscal ou previamente informado à Elgin;
- Deslocamento técnico dentro do limite de cobertura previsto;
- Diagnóstico e reparo de defeitos cobertos pela garantia;
- Substituição de peças e componentes defeituosos;
- Troca do equipamento em caso de defeito irrecuperável coberto pela garantia;
- Gestão e acompanhamento operacional dos chamados;
- Atendimento durante todo o período de vigência da vgarantia.

Caso o equipamento seja transferido para outro endereço, o cliente deverá comunicar previamente a ELGIN para atualização cadastral e validação da cobertura de atendimento.

5. Troca em garantia (RMA)

Quando constatada a necessidade de substituição do equipamento por meio do processo de RMA (Return Merchandise Authorization), a ELGIN realizará o procedimento em até 12 (doze) dias úteis contados da retirada do equipamento no local de instalação.

Em situações excepcionais, o prazo poderá ser estendido para até 30 (trinta) dias, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

O cliente deverá cumprir todas as obrigações fiscais aplicáveis, incluindo a emissão de Nota Fiscal de Devolução ou Troca, quando solicitada.

II – ITENS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA

A presente garantia não cobre:

- Danos estéticos ou físicos em gabinetes, painéis, acabamentos, botões e demais partes externas;
- Quebras, trincas ou danos causados por impacto,
- quedas ou manuseio inadequado;
- Desgaste natural de componentes sujeitos à utilização irregular;
- Consumíveis, Bobinas de papel, etiquetas, fitas, baterias, pilhas e demais itens consumíveis.
- Danos provocados por transporte inadequado realizado pelo cliente ou terceiros.

Serviços não contemplados:

- Instalação, desinstalação, reinstalação ou mudança de local do equipamento;
- Configurações, parametrizações ou alterações de software em equipamentos em perfeito funcionamento;
- Treinamentos operacionais;
- Manutenções preventivas;
- Calibração de balanças após 30 dias da data da Nota Fiscal de compra;
- Taxas e despesas relacionadas à SEFAZ, Inmetro ou órgãos reguladores;
- Visitas técnicas improdutivas.
- Agentes externos e mau uso;
- Utilização em desacordo com o manual do produto;
- Erros operacionais;
- Danos causados por agentes químicos ou corrosivos;

Termo de Garantia Elgin

Terminais de Autoatendimento e Totens

- Presença de líquidos, umidade, oxidação, ferrugem ou corrosão;
- Presença de insetos, roedores ou outros agentes contaminantes;
- Fenômenos da natureza, como raios, enchentes, incêndios, vendavais, desabamentos, maresia, entre outros;
- Atos de vandalismo;
- Reparos, modificações ou intervenções realizadas por pessoas ou empresas não autorizadas pela ELGIN.

III – PERDA DA GARANTIA

A garantia será automaticamente cancelada nas seguintes situações:

- Ausência da Nota Fiscal de compra;
- Nota Fiscal com rasuras, adulterações ou informações inconsistentes;
- Ausência ou divergência do número de série (serial) do equipamento;
- Número de série adulterado, removido ou ilegível;
- Constatação de mau uso, negligência ou utilização em desacordo com o manual do produto;
- Instalação ou utilização de softwares, aplicativos ou sistemas não homologados pela ELGIN que ocasionem falhas no equipamento;
- Derramamento de líquidos;
- Danos causados por quedas, impactos ou acidentes;
- Danos decorrentes de fogo, raio, inundação, explosão, maresia, produtos químicos ou outros agentes externos.

IV – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Limitação da Garantia

Esta garantia aplica-se exclusivamente ao reparo ou substituição de equipamentos que apresentem defeitos de fabricação devidamente constatados pela assistência técnica autorizada da ELGIN.

A critério da ELGIN, o equipamento poderá ser substituído por outro novo ou recondicionado em estado equivalente ao de novo, plenamente funcional e em perfeitas condições de uso. A substituição do equipamento não implica renovação ou extensão da garantia contratual complementar, permanecendo válido o prazo original da garantia, sem prejuízo dos direitos previstos na garantia legal.

2. Limitação de Responsabilidade

A ELGIN não será responsável por perdas financeiras, lucros cessantes, perda de receitas, perda de dados, imagens, configurações ou quaisquer danos indiretos decorrentes da utilização ou indisponibilidade do equipamento.

Recomenda-se a realização periódica de backup dos dados armazenados nos equipamentos.

3. Visitas Improdutivas

Serão consideradas improdutivas as visitas técnicas nas quais:

- Não seja constatado defeito coberto pela garantia;
- O equipamento esteja em perfeito funcionamento;
- O atendimento não possa ser realizado por ausência de acesso, infraestrutura ou condições adequadas atribuíveis ao cliente.

Nessas situações, a ELGIN poderá efetuar a cobrança dos custos correspondentes, conforme tabela de serviços vigente à época do atendimento.

ELGIN DISTRIBUIDORA LTDA
ROD BR 101 - KM 122,4 - Nº 9245 - SALA 23 - GALPÃO B
CEP 88308-620 - CIDADE NOVA - ITAJAÍ - SC
CNPJ: 07.023.429/0001-43

Suporte Técnico Automação
11 3383-5776
www.elgin.com.br

Equipamento/Modelo	Número de Série	Data da Compra	Número da Nota Fiscal