

CERTIFICADO DE GARANTIA

A Compex agradece a sua preferência por adquirir e confiar em nossos produtos e serviços. A partir de agora sua empresa passa a contar com produtos e serviços de mais alta qualidade.

Este certificado é um instrumento que visa esclarecer dúvidas com relação à garantia, trocas e devoluções e deve ser de leitura obrigatória, pois serão observadas as condições aqui descritas para assegurar o melhor relacionamento entre as partes.

Siga as instruções abaixo e usufrua dos benefícios do produto e/ou serviços adquiridos.

1 - Confira o produto adquirido no ato do recebimento.

2 - Antes de ligar ou usar os produtos, leia e siga as instruções contidas no manual ou em caso de dúvidas entre em contato com o suporte técnico da Compex para orientações pelo telefone 11 3900-9333 Opção 2.

3 - Todos os produtos Compex e de seus fabricantes são garantidos contra defeitos de fabricação dentro de condições normais de uso, conservação e manutenção.

4 - O período de garantia é contado a partir da emissão da nota fiscal de venda da Compex Tecnologia Ltda. Dentro do período de garantia, o produto com defeito deve ser encaminhado à nossa assistência técnica para avaliação e eventual reparo, porém deve ser realizado contato com o suporte da Compex 11 3900-9333 Opção 2 para abertura de RMA.

5 - Ao encaminhar qualquer produto da Compex e de seus fabricantes à nossa assistência técnica, o cliente deverá enviar uma nota fiscal de remessa de conserto, identificando no campo de observações o número do RMA. Tal procedimento só será válida- do após ligação para suporte técnico.

6 - As despesas de frete e seguro de envio são de responsabilidade do cliente e o de retorno será de responsabilidade da Compex, desde que seja constatado que há defeito coberto pela garantia.

7 - A garantia não cobre itens consumíveis ou danos causados por mau uso (conexão do produto em tensão errada; queda ou sinais de maus tratos e/ou adaptação mecânica; remoção de peças; uso de acessórios não recomendados pela Compex; violação do produto ou remoção da etiqueta de número de série, bem como lacre de segurança; danos ocasionados por agentes da natureza como intempéries e maresia; picos e sobrecargas de tensão da rede elétrica; instalação inadequada; aplicações fora do especificado; pessoas não capacitadas para intervenção técnica; entre outros).

AS GARANTIAS SOBRE OS PRODUTOS COMERCIALIZADOS:

A garantia dos produtos comercializados pela COMPEX tem duração de 1(um) ano, contado da emissão da NF de venda, fora desta regra estão:

- Impressoras TSC e Printronix para todos os modelos - 2 anos (excluindo cabeça de impressão, rolo de impressão, cortador, descascador, bateria e opções, rebobinador interno, e cortador de etiquetas de cuidados).
- Cabeças de Impressão TSC e Printronix (instaladas) na venda da Impressora – 12 meses ou 25.000 metros de impressão, o que ocorrer primeiro.
- Cutter TSC - 12 meses.
- Cabeça de impressão TSC-Sobressalente – 12 meses ou 1 milhão de polegadas, o que ocorrer primeiro.

- Rolo de impressão TSC (enviado com a impressora) – 12 meses ou 1 milhão de polegadas, o que ocorrer primeiro.
- Módulo descascador / Rebobinador interno TSC (enviado com impressora e peça sobressalente) - 12 meses ou 2 milhões de polegadas, o que ocorrer primeiro.
- Cabeça de impressão e cutter - 3 meses (Outras marcas)
- Baterias recarregáveis - 3 meses.
- Acessórios- 3 Meses.
- Partes e peças - 3 meses.

A modalidade de atendimento (**Em garantia**) será do tipo "**Balcão**", ou seja, os equipamentos devem ser enviados para reparo ao laboratório de serviços da **Compex Tecnologia Ltda em Itajaí - SC**, sendo que o frete de **ENVIO** do produto será por conta do **CLIENTE** e o **RETORNO** por conta **da Compex Tecnologia Ltda**.

SLA para esse serviço (Em garantia)

Nesse caso, o **SLA** não contempla o prazo de transporte, ou seja, a **Compex Tecnologia** se compromete a **ENVIAR** o(s) equipamento(s) de volta ao **CLIENTE** em até **03 (três) dias úteis**, a partir do recebimento do(s)

Casos não cobertos **pelas garantias previstas neste termo**, não serão considerados para efeito do prazo (**SLA**)

Para abertura de chamados (**RMA**) deverá ser realizada pelo **CLIENTE** Através dos canais de atendimentos conforme abaixo.

Telefone: 11 3900-9333 Opção 2

E-mail: suporte@compex.com.br

Chat WhatsApp 11-97285-1866

TROCAS E DEVOLUÇÕES

1 - As ocorrências que envolvam troca ou devolução devem ser comunicadas ao suporte da Compex 11 3900-9333 Opção 2. Produto devolvido sem essa comunicação, fora do prazo ou com ausência de itens/acessórios que o acompanhem, será reenviado sem consulta prévia com frete a cobrar.

2 - Os produtos não sofrem qualquer alteração em nosso Centro de Distribuição: eles são enviados ao cliente exatamente como nos foram entregues pelo fabricante, salvo se houver necessidade de integração com software desenvolvido pela nossa engenharia ou sob solicitação do cliente.

3 - Se ocorrer qualquer das hipóteses abaixo, recuse o recebimento do produto:

- a. Embalagem aberta ou avariada;
- b. Produto avariado;
- c. Produto em desacordo com o pedido;
- d. Falta de acessórios.

Se, ainda assim, for feito o recebimento do produto, nas condições descritas acima, por favor, entre em contato com o nosso suporte técnico - 11 3900-9333 Opção 2 em até 72h (setenta e duas horas) e informe o ocorrido.

DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO/DESISTÊNCIA

Para devolver um produto por arrependimento, as seguintes condições deverão ser observadas:

1 - O prazo para desistir da compra do produto é de até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento;

- 2 - O produto deverá ser encaminhado na embalagem original, sem indícios de uso, sem violação do lacre original do fabricante ou da Compex, acompanhado de nota fiscal, manual e todos os seus acessórios;
- 3 - Para remessa do material por arrependimento / desistência entre em contato com o suporte da Compex 11 3900-9333 Opção 2.

PRODUTO COM DEFEITO

A solicitação de troca deverá ser comunicada ao suporte da Compex 11 3900-9333 Opção 2 em até 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento.

Se o produto adquirido na Compex apresentar defeito após 7 (sete) dias, a contar da data do recebimento, mas dentro do prazo de garantia contra defeito de fabricação, deve-se entrar em contato com o suporte Compex 11 3900-9333 Opção 2 para verificar o procedimento a ser adotado.

Os produtos devem ser devolvidos, preferencialmente, na embalagem original. É indispensável que o lacre original do fabricante ou da Compex esteja intacto, e que as mercadorias tenham nota fiscal, manual e todos os acessórios.

Todos os produtos serão analisados. Eles serão reenviados ao cliente sempre que não for constatado qualquer defeito, ou se tiver sido descumprida uma das condições descritas neste certificado de garantia.

A garantia contra defeito de fabricação é de inteira responsabilidade do fabricante e da Compex e seu prazo e forma de utilização variam de acordo com o produto / serviço adquirido.

As informações contidas neste guia são de caráter informativo e poderão ser alteradas sempre que necessário sem aviso prévio.