

Entende-se por garantia, o reparo e/ou a substituição, se necessária for, das partes e peças integrantes do terminal que apresentarem defeito de fabricação em uso e condições normais de trabalho, devidamente constatado pela Schalter ou por sua credenciada técnica, se *excluindo* consumíveis, situações como mal-uso e condições ambientais deficientes conforme definidos a seguir:

1. PRAZO DE GARANTIA

Prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de faturamento constante na nota fiscal.

2. NÃO ESTÃO COBERTOS PELA GARANTIA:

- I. *Problemas ocasionados por uso do equipamento em rede elétrica inadequada, problemas ocasionados por condições anormais de tensão elétrica, frequência fora da faixa especificada, Seleção da tensão de energia errada na fonte do equipamento;*
- II. *Temperatura ou umidade ambiente fora da faixa especificada para o respectivo equipamento;*
- III. *Defeitos ocasionados por quedas do equipamento no chão, objetos (canetas, objetos metálicos, grampos, cliques, moedas e etc.) inseridos nas partes mecânicas e eletrônicas;*
- IV. *Derramamento de líquidos dentro do equipamento;*
- V. *Falhas no funcionamento normal do produto decorrentes da falta de limpeza e excesso de resíduos;*
- VI. *Pancadas com objetos, socos ou riscos com objetos pontiagudos no monitor;*
- VII. *Outros motivos que comprovadamente se configurem em má utilização pelo usuário, por parte do cliente ou de seus prepostos e empregados;*
- VIII. *Destruição do equipamento por incêndio, enchentes, descargas elétricas ocasionadas por raios ou outro tipo de acidente;*
- IX. *Erros causados por programas aplicativos, desenvolvidos pelo cliente ou por empresas por este contratada, que não fizeram parte do fornecimento do equipamento;*
- X. *Sistema Operacional corrompido;*
- XI. *Defeitos causados no terminal gerados por equipamentos externos, provocados pelas placas de Rede ou pelo Software Gerenciador da Rede, ou ainda por falhas no equipamento provocadas pelos meios físicos de conexão dos equipamentos interligados;*
- XII. *A instalação, remoção, a desinstalação e a reinstalação do equipamento e serviços elétricos externos aos mesmos.*

3. INVALIDAÇÃO DA GARANTIA

A Garantia automaticamente invalida-se caso:

- I. *Na instalação não forem observadas as especificações e recomendações do Manual de Instruções quando as condições e ambiente para a instalação do produto;*
- II. *Na instalação, as condições elétricas não forem compatíveis com a ideal recomendado no Manual de instruções;*
- III. *Não forem observados as orientações e recomendações do Manual de Instruções, quanto a utilização do produto;*
- IV. *Equipamentos que tenham apresentado problema após terem sido atendidos por pessoas não autorizadas;*
- V. *O produto tiver sofrido alterações ou modificações estéticas e/ou funcionais;*
- VI. *Houver sinais de violação do produto, remoção e/ou adulteração do número de série ou da etiqueta de identificação do produto;*

4. ABERTURAS DE CHAMADAS

Os serviços de atendimento técnico deverão ser solicitados diretamente a Schalter por um dos seguintes meios:

- I. *Abertura do chamado técnico via sistema Web, com acompanhamento de todo o processo de atendimento técnico;*
- II. *Chamada telefônica ao nosso setor de Suporte Técnico através do número (51) 3346 3990 e/ou;*
- III. *E-mails para o endereço suporte1@schalter.com.br*

5. REGRAS DE ATENDIMENTO EM GARANTIA (PADRÃO)

O atendimento dos chamados técnicos em Garantia serão ON SITE mas seguem os limites e regras definidos abaixo:

Tempo de atendimento (SLA)

Distância	Registro da ocorrência no sistema*	Prazo de Solução **
<i>Capital do Estado e sua região metropolitana</i>	<i>Registrado pelo cliente</i>	<i>03 dias uteis</i>
<i>Distância superior a 150 Km da base da credenciada</i>	<i>Registrado pelo cliente</i>	<i>04 dias uteis</i>

**Registro da ocorrência (identificação do problema) – Consiste em registrar no sistema de Gestão de Atendimento a abertura do chamado técnico, sendo o marco de início de contagem do tempo de SLA contratado.*

O prazo para entrar em contato com o cliente, para buscar uma solução, via Contato telefônico, será de até 4 horas, a contar do registro no sistema de Gestão de Atendimento pelo cliente.

****Prazo para solução do problema** – Prazo máximo limite para solução da falha técnica, quando não houver necessidade de solicitação de peças extras que não façam parte do kit básico.

As peças disponibilizadas para troca dentro dos prazos descritos acima, e que fazem parte do kit básico de peças são impressoras e blocos impressores, CPU (CPU, memórias, HD, fonte), PinPad e Monitor com tecnologia Touch;

Demais peças serão enviadas de um Master credenciado e/ou da Schalter e acrescerão ao tempo de solução o tempo de transporte assim dimensionados:

- o Capitais e cidades do interior das regiões sudeste e sul de 04 dias uteis;
- o Capitais e cidades do interior das regiões nordeste, norte e centro-oeste de 05 dias uteis.

6. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Ao fazer um chamado de atendimento técnico corretivo, o cliente, deverá certificar-se, de que o equipamento está realmente em condições imperfeitas de funcionamento, e que não se trata de erro de julgamento do operador, tais como: papel colocado errado na impressora, falta de papel, equipamento desconectado da tomada, equipamento desligado, sem fonte de energia (falta de energia elétrica no estabelecimento, estabilizador ou nobreak), falta de link ou outro problema externo.

Caso as informações fornecidas pelo cliente ao nosso suporte técnico por telefone e/ou por e-mail, não possibilitem identificar e resolver o problema, e se após a visita técnica seja detectado que o mesmo configura em um dos casos não cobertos pela garantia, serão cobrados do cliente os custos de deslocamento, da hora técnica de deslocamento e o número de horas técnicas trabalhadas neste atendimento.

Será realizado orçamento para a troca das peças a serem substituídas, quando fora de garantia e sujeita a aprovação do cliente.

O valor da hora técnica será de acordo com a tabela de valores vigente da Schalter na data do chamado do atendimento.

A **Schalter** não autoriza nenhuma pessoa ou entidade a assumir em seu nome, qualquer outra responsabilidade relativa à garantia de seus produtos além das aqui explicitadas.

A **Schalter** reserva-se o direito de alterar características gerais, técnicas e estéticas de seus produtos, sem aviso prévio.

Em hipótese alguma a **Schalter** será responsável por indenização superior ao preço da compra do Terminal de Autoatendimento, por qualquer perda de uso, perda de tempo, inconveniência, prejuízo comercial, perda de lucro ou econômico, por outros danos diretos ou indiretos, decorrentes do uso ou impossibilidade de uso do produto.

7. DADOS ESPECÍFICOS DO PRODUTO

MODELO	
NÚMERO DE SÉRIE	

8. DADOS DO COMPRADOR

NOME			
ENDEREÇO			
CIDADE		ESTADO	
CEP		TELEFONE	