

## POLÍTICA DE GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Este documento visa estabelecer os modelos de Garantia, Suporte e manutenção de equipamentos defeituosos INIT à seus clientes.

### 1 - Garantia e atendimento ao cliente

Entende-se por "Garantia" a cobertura do fabricante contra defeitos ou vícios de fabricação. Caso ocorra este evento com um ou mais equipamentos, o cliente deverá solicitar abertura de chamado pelo e-mail suporte@init.com.br, relatando o defeito ou vício, bem como deverá informar modelo, configuração e número de série de cada equipamento, respectivamente. Uma vez enviado o e-mail, o mesmo será respondido durante o horário comercial em até 04 horas úteis. O analista também poderá fazer contato telefônico diretamente com o cliente, para esclarecimento de maiores detalhes.

### 2 - Envio de equipamento com defeito ou vício constatado

Constatado defeito pelo analista da Init, o mesmo solicitará o envio do equipamento da seguinte forma:

- A Init oferece garantia de troca do equipamento defeituoso ou com vício de funcionamento em até 07 dias corridos da data de recebimento do cliente;
- Após 07 dias corridos do recebimento, a garantia padrão é de 03 anos (esta pode ser estendida mediante negociação no ato da compra). O frete de envio é por conta do cliente, sendo o retorno por conta da Init. O prazo para conserto é de até 30 dias do recebimento do produto na Init para produtos EM LINHA, e a combinar para produtos FORA DE LINHA, mediante disponibilidade de peças para reposição (o prazo será informado pelo analista). Obs: No caso do envio do equipamento à Init, o cliente deverá enviar o produto devidamente embalado e acondicionado, preferencialmente, em sua embalagem original. É necessário também que o cliente envie com Nota Fiscal devidamente emitida como "remessa para conserto", mencionando quantidade, modelo, volume e cópia da autorização de envio do produto para RMA, enviado pela Init. Os dados para envio será enviado juntamente com a autorização.

### 3 - Perda de garantia

Serão considerados equipamentos "fora ou perda de garantia":

- Com defeitos ou vícios causados por mau uso do cliente como: molhar, provocar quedas, obstruir as ventilações, introduzir objetos no interior do produto, abrir seu gabinete ou portas de acesso ao interior do produto sem autorização prévia e por escrito da Init;
- Fora do prazo de garantia contratado;
- que foram usados fora das especificações de instalação, temperatura e umidade estipuladas previamente no manual do produto;
- que sofreram ação de agentes naturais como: maresia, exposição solar direta, chuva, raios, enchentes, tornados e outros do gênero;
- que sofreram modificações de hardware e/ou software, descaracterizando a originalidade e principal finalidade de uso do produto;
- que sofreram riscos ou avarias no gabinete e/ou acessórios (a garantia cobrirá somente o que se refere ao FUNCIONAMENTO do produto. Defeitos estéticos que não sejam de fabricação, não serão corrigidos);
- que sofreram qualquer tipo de surto elétrico e/ou curtos circuitos causados pelo ambiente de instalação.

### 4 - Tipo de Garantia

#### 4.1 - Standard 03 anos

Neste modelo, a garantia Init é balcão, conforme descritos nos itens 1 a 3 deste documento.

#### 4.2 - Next work day replace

Este modelo, a Init enviará um produto para troca do defeituoso no endereço de faturamento da unidade defeituosa, em até um dia útil, em horário comercial, da constatação de defeito realizado em atendimento de chamado devidamente aberto conforme item 1.

#### 4.3 - Next day replace

Este tipo de garantia é semelhante ao item 4.2, porém, cobre envio do produto também em finais de semana e feriados.

#### 4.4 - Spare warranty

Este é um opcional que pode ser contratado juntamente com qualquer modelo de garantia, no qual a Init envia ao cliente uma porcentagem acordada entre as partes, juntamente com os produtos comprados pelo cliente. Estes equipamentos SÓ PODERÃO SER DESEMBALADOS E UTILIZADOS MEDIANTE ABERTURA DE CHAMADO E CONSTATAÇÃO PRÉVIA DE DEFEITO, autorizado devidamente pelo suporte Init. O procedimento de reparo ou troca da peça substituída dependerá da modalidade de garantia contratada.

#### 4.5 - Spare+Next work day replace

Este modelo é semelhante ao item 4.2, juntamente com item 4.4, ou seja, o estoque de spare deverá ser substituído em até um dia útil, em horário comercial, mediante constatação do defeito, devidamente autorizado pelo suporte da Init.

#### 4.6 - Spare+Next day replace

Este item é semelhante ao item 4.5, porém cobrirá também finais de semana e feriados.

#### 4.7 - On-site support (SLA work hours)

Este é um opcional que pode ser contratado com qualquer modalidade de contrato. Trata-se do envio de um analista ao site em horário comercial, do qual o produto foi faturado, para verificação e eventual correção e/ou troca "in loco". O SLA é acordado entre as partes no ato da negociação.

#### 4.8 - On-site support (SLA 24x7)

Este item é semelhante ao item 4.7, porém cobre atendimento 24 horas por dia, 07 dias da semana, inclusive finais de semana e feriados.



Alameda Santos, 705 - 8º andar - Cerqueira César  
São Paulo - SP - Brasil - CEP 01419-001

Tel: 55 11 2533-7061 / Fax: 55 11 3262-4541

suporte@init.com.br

CNPJ 04.117.642/0001-26

www.init.com.br

Cliente:

Produto adquirido:

Configuração:

Quantidade:

Garantias contratadas: