

Garantia e Assistência Técnica

1.1 TERMO DE GARANTIA

Os equipamentos fabricados pela Commbbox Tecnologia, são garantidos por 12 (doze) meses, garantia esta que se estende aos componentes mecânicos, elétricos e eletrônicos neles utilizados.

Excluem-se, porém, desta garantia defeitos causados por mau uso do equipamento, pelas más condições de rede elétrica de alimentação, quedas, condições anormais de funcionamento, armazenagem, transportes e fenômenos externos (raio, inundação, incêndio etc.), que possam provocar defeitos no aparelho, ou por incidentes de ordem física ou elétrica.

Ficará automaticamente cancelada esta garantia no caso de qualquer alteração no circuito original ou componentes nele utilizados, ou tentativas de manutenção por pessoas não autorizadas.

1.2 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Sempre serão respeitadas às condições de garantias oferecidas pela COMMBBOX. Os produtos deverão sempre vir adequadamente acondicionados, buscando desta forma garantir que não sejam danificados durante o transporte.

A Assistência Técnica dos produtos da Commbbox é somente na sede da fabricante. Taxas de fretes do produto para Assistência Técnica serão de responsabilidade do cliente.

1.2.1 Procedimento e Instruções de envio para conserto:

O processo para envio do material para conserto, ocorre em 3 (três) etapas:

Etapa 01 – Deverá ser preenchido o **RQ006-04_Formulário de Envio de Equipamento**, informando dados do produto a encaminhar. O cliente deverá enviar o equipamento juntamente com a Nota Fiscal de Remessa para Conserto e o **RQ006-04_Formulário de Envio de Equipamento** devidamente preenchido. A emissão da Nota Fiscal de Remessa para Conserto, deverá ser emitida contra a Commbbox Tecnologia, de acordo com os dados do informados na sessão 1.2.3.

Nos casos em que o material recebido não estiver em concordância com as especificações da Etapa 01, a Commbbox irá contatar o cliente para as devidas correções dos documentos.

Etapa 02 – Após o recebimento do produto, é realizado a conferência deste, bem como de seus respectivos documentos, que deverá estar de acordo com as especificações descritas na Etapa 01. Após conferência e se tudo estiver de acordo, é realizada a abertura da Ordem de Serviço e comunicação via E-mail.

Etapa 03 - Após análise técnica, a Commbbox comunicará o cliente do valor da manutenção e somente sob sua autorização fará o conserto do produto. Caso os serviços estejam dentro dos padrões do **TERMO DE GARANTIA** (Item 1.1 deste documento), os serviços serão executados sem qualquer ônus para o cliente, e a devolução do produto ocorrerá por conta da Commbbox.

Contato - Em caso de dúvidas, entrar em contato através do e-mail: suporte@commbbox.com.br, ou fone: (51) 3026.2300.

1.2.2 Devolução do Produto

A partir da abertura da ordem de serviço (de acordo com Etapa 02), a análise técnica será feita no prazo de 8 (oito) dias úteis. A liberação do equipamento é realizada em até 02 (dois) dias úteis após a aprovação, se necessária. A Nota Fiscal de retorno de remessa de conserto e demais documentos são encaminhados por e-mail.

1.2.3 Da Cobrança

A cobrança do serviço executado pela COMMBBOX TECNOLOGIA, é emitida através de Nota Fiscal de Serviço a partir dos dados a seguir:

Razão Social: COMMBBOX TECNOLOGIA LTDA – EPP

CNPJ: 07662932/0001-49

IE: 096/3104691

Endereço: Rua Cel. Armando Assis, 222 – Bairro Três Figueiras

CEP: 91330-010 - Porto Alegre / RS.

(1) O formulário **RQ006-04_Formulário de Envio de Equipamento**, está disponível em nosso site www.commbbox.com.br, menu Suporte/Assistência.