



GRUPO: **BSKY BRASIL**
FIRE DETECTION

Stinger Equipamentos Contra Incêndio Eireli

Rua Amazonas, 1330 - Ribeirão Preto - SP - Brasil
Fone (16) 3612.1374 - 99788-4142

www.stingerfire.com.br - contato@stingerfire.com.br

TERMO DE GARANTIA

Termos de Garantia

Política de Privacidade e Segurança, entregas, trocas e devoluções.

1) GARANTIA

A empresa STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI assegura garantia contra defeito de fabricação de todos os produtos adquiridos na empresa, durante o período de cobertura. Os prazos de garantia dos produtos já incluem a garantia legal, conforme Art.50 do Código de Defesa do Consumidor. Prazo de garantia de 60 meses, sendo, 3 meses garantia legal, mais 57 meses de cortesia.

1.1) A GARANTIA NÃO ABRANGE

- Bens que não são da linha de produtos da STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI.
- Defeito do PRODUTO quando operado em condições para as quais ele não está preparado;
- Custo de instalação, montagem ou colocação do PRODUTO, bem como os defeitos causados pela má instalação, colocação ou erros na montagem do PRODUTO;
- A responsabilidade de fazer back-up é do CLIENTE;
- Defeitos ocasionados por falhas ou erros durante ou após atualizações de firmware.
- Casos de mau funcionamento do produto por falha na configuração de software.
- Conserto ou reposição de peças onde normalmente há desgaste natural ou troca periódica durante o tempo de vida do PRODUTO; por ex: cabos elétricos, bobinas de papel para impressora, vidros de proteção, fusíveis, baterias;
- Abuso ou mau uso, imprudência ou negligência;
- Perda ou dano ocasionado por força maior ou caso fortuito;
- Carregadores de bateria, bem como quaisquer tipos de transformadores externos ou estabilizadores de voltagem e outros acessórios externos ao PRODUTO;
- Devolução de produtos pelo motivo de incompatibilidade entre componentes físicos (hardware), já que a escolha do produto adequado a seus propósitos é de inteira responsabilidade do cliente. As informações técnicas refletem as especificações disponibilizadas pelo fabricante e servem tão somente para auxiliá-lo na sua decisão de compra.

1.2) Perda de Garantia

A garantia STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI cobre apenas defeitos de fabricação. Logo, haverá perda total de garantia em qualquer das hipóteses abaixo:

- Retirada ou violação dos selos de garantia ou identificação da STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI e/ou fabricante.
- Violação, modificação, troca de componentes, ajustes ou conserto feito por pessoal não autorizado formalmente (por escrito) pela STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI.
- Serviços solicitados e/ou executados diretamente pelo CLIENTE sem prévio consentimento da STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI e/ou Fabricante;
- Manuseio incorreto em desacordo com o manual ou com indício de descuido.
- Uso de acessórios, componentes ou sistemas não originais ou não recomendados, não aprovados pelo fabricante.
- Transporte inadequado expondo o produto a trepidações, umidade, quedas, calor ou excesso de peso sobre a peça ou embalagem.
- Danos físicos (amassados, arranhões, manuscritos, descaracterização, componentes queimados por descarga elétrica ou excesso de voltagem, danos decorrentes de exposição excessiva ao calor, fogo ou umidade, placas ou processadores queimados, trincados ou lascados).
- Qualquer outro defeito que não seja classificado como defeito de fabricação.

2) TROCAS E DEVOLUÇÕES

2.1) Condições de Devolução

A mercadoria deverá retornar nas mesmas condições em que foi lhe entregue, ou seja: Lacres intactos do fabricante e/ou STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, embalagem original em perfeitas condições e completa com todos os manuais, acessórios, cabos e quaisquer outros itens que façam parte do produto. É importante ressaltar que a caixa do produto também deve ser preservada em perfeitas condições, isto é, a embalagem não pode estar danificada ou violada. Esclarece-se que o produto NÃO PODE TER SIDO USADO.

2.2) Situações Possíveis de Retorno da Mercadoria

Existem quatro hipóteses em que a mercadoria pode ser devolvida:

A. Produto avariado.

B. Produto em desacordo com o pedido.

C. Desistência da compra (Prazo de 07 dias – Conforme art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. O produto deverá ser devolvido nas mesmas condições no qual foi entregue, ou seja, lacrado e sem nenhum sinal de uso. A devolução por arrependimento só será aceita dentro destas condições).

D. Produto com defeito técnico ou de fabricação.

OBS: Todas as devoluções deverão ser previamente autorizadas por nosso setor técnico responsável. É importante ressaltar que para cada situação de Retorno haverá um Prazo; sendo 48 horas para Produto Avariado (item A) ou Produto em Desacordo com o Pedido (item B), 07 dias para Desistência da Compra (item C) e no caso de Produtos que apresentem Defeitos (item D) deverá ser consultado o prazo de garantia especificada na Nota Fiscal.

2.3) Como obter a autorização para retorno de mercadoria

O cliente poderá solicitar troca ou devolução juntamente a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, através de contato telefônico ou e-mail.

Qualquer que seja o motivo do retorno da mercadoria, esta deverá regressar à nossa sede com todos os componentes, na embalagem original, com manuais, cabos, etc.

A autorização tem prazo de validade de 7 dias, sendo este o prazo máximo e não renovável para postagem do produto no correio. Caso o produto não seja recebido neste prazo, a autorização perde seu efeito e uma nova deverá ser requerida.

Esclarecemos que no caso de devolução por defeito no produto, mesmo sendo a solicitação realizada dentro do prazo previsto para devolução por arrependimento da compra, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, reserva-se o direito de providenciar o conserto do produto, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

A) Produto Avariado

O cliente deverá ficar atento no ato da entrega, recusando imediatamente o produto ou a embalagem que estiver sido avariada no transporte, devendo então entrar em contato com o nosso depto. comercial, no prazo máximo de 48 horas* para acionar a Garantia (ver item 2.3 e mencionar “Dano físico”). *Todos os pedidos possuem um código de rastreamento indicando onde e quando o Produto foi entregue. Solicitações de avaria não serão aceitas fora do prazo.

A troca por outro produto igual ao descrito em sua nota fiscal, será efetivada somente após o recebimento e análise das condições do produto devolvido. Constatada qualquer divergência como ausência de avaria, indícios de mau uso ou ausência de manual/acessórios, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, fica isenta de aceitar a devolução e fazer a troca, podendo reenviar o produto ao cliente sem prévia consulta. Portanto, para sua segurança, certifique-se no ato da entrega se o produto foi avariado durante o transporte.

Depois de analisadas as condições do produto devolvido e constatadas as perfeitas condições do mesmo, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI enviará um novo produto ao cliente.

B) Produto em desacordo com o pedido

Caso o cliente detecte no ato da entrega que o produto encomendado e o produto adquirido são diferentes, ele deverá recusar a entrega imediatamente, se aceitou a encomenda sem observar a descrição da Nota Fiscal, o prazo para entrar em contato com o depto. comercial e acionar a Garantia (ver item 2.3 e mencionar “Dano Físico/Desacordo”) será de 48 horas. Solicitações fora desse prazo não serão aceitas, pois será considerado que o consumidor aceitou o produto enviado.

Constatado qualquer desacordo, como ausência de divergência entre o produto adquirido e produto entregue, indícios de mau uso ou ausência de manual/acessórios, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, fica isenta de aceitar a devolução e fazer a troca, podendo reenviar o produto ao cliente sem prévia consulta por frete a pagar. Portanto, para sua segurança, certifique-se no ato da entrega se o produto entregue é igual ao produto adquirido, basta confrontar o e-mail de confirmação de compra com os dados da embalagem.

Depois de analisadas as condições do produto devolvido e constatadas as perfeitas condições do mesmo, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, enviará o produto correto ao cliente.

C) Desistência da Compra

Na hipótese de desistência da compra, conforme previsto no Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei 8.078 de 11/Set/1990), restrita apenas às compras efetuadas por e-mail ou telefone da STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, o cliente terá a opção de devolver a mercadoria no prazo de até 07 dias corridos do recebimento, respeitando requisitos dos itens 1.2 e 2.1.

O cliente deverá enviar a 2ª via da nota fiscal (Pessoa Física), sendo aceito também a declaração de compra. Descreva, no verso, o motivo de sua solicitação de devolução. Em caso de cliente pessoa jurídica (CNPJ), a empresa deverá emitir uma nota fiscal de devolução (apenas dos produtos que apresentarem problemas) com os mesmos dados da nota fiscal de compra (modelo do produto, alíquotas de impostos, etc.) que foi enviada por nossa empresa juntamente com o pedido de compra. Caso esta pessoa jurídica não seja emissora de nota fiscal (como escolas, instituições, etc.), enviar uma das vias da nota fiscal de compra juntamente com uma declaração informando os produtos que estão sendo devolvidos e o motivo da devolução. O cliente irá receber uma restituição no valor dos produtos, desde que esteja dentro do prazo estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor.

A restituição do valor será providenciada somente após o recebimento e análise das condições do produto devolvido. A STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI terá o prazo de 30 dias após a confirmação da constatação do defeito pelos nossos técnicos para:

- 1- Inserir crédito no valor do produto, incluindo o valor do frete, o qual o cliente poderá utilizar de uma só vez para adquirir qualquer outro produto.
- 2- Estornar o valor do produto, incluindo o valor do frete, observando que:

a- Em compras pagas através de boleto bancário, a restituição será efetuada via depósito, transferência, TED ou ordem de pagamento na conta corrente indicada pelo cliente. Esta devolução poderá ser feita em até 10 dias úteis.

Caso fique constatado que o cliente não cumpriu com as condições de devolução ou perdeu a garantia do produto, o mesmo será devolvido sem prévia comunicação por frete a cobrar.

D) Devolução de produtos com defeito

Na hipótese de o produto apresentar defeito de fabricação, o mesmo deverá retornar à nossa sede para manutenção e/ou troca. É o exercício da garantia em si, portanto, é necessário que o defeito apresentado seja comunicado oficialmente à STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, dentro do respectivo prazo estabelecido, conforme descrito na nota fiscal. A partir do recebimento da mercadoria, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI terá o prazo de 30 dias (conforme art. 18 CDC) para efetuar testes para confirmação do defeito apontado. O cliente será contatado o mais breve possível no sentido de lhe informar o resultado dos testes e a previsão de disponibilidade do produto reparado ou trocado.

ATENÇÃO: É de inteira responsabilidade do cliente a execução prévia de cópias de segurança de quaisquer dados que julgue necessários para a reinstalação do PRODUTO, se for o caso.

Pensando em melhor atender as necessidades de seus CLIENTES, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, fornece aos mesmos a Garantia estendida conforme especificado em Nota Fiscal além dos 3 meses inclusos da Garantia legal (art. 18 CDC).

É importante esclarecer que há diferença entre ambas as Garantias, como observaremos a seguir.

Quando o produto apresentar defeito dentro dos 3 primeiros meses, e sendo este confirmado através de testes realizados em nosso departamento técnico, contactaremos o cliente o mais breve possível no sentido de lhe informar o resultado dos testes e a previsão de disponibilidade do produto reparado ou trocado.

Já nos casos em que o vício ocorrer após os 90 dias garantidos legalmente, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, garantirá o serviço de reparo (mão de obra e peças originais), necessário para garantir seu perfeito funcionamento e uso.

Ressaltamos que nos casos de impossibilidade de reparo, a STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI, a seu exclusivo critério, substituirá o bem por outro novo.

Importante: A reposição ou conserto de um produto não se constitui em nova compra, não sendo, portanto, motivo de extensão ou renovação do prazo de garantia estipulado na nota fiscal. Esta, porém, deverá ser estendida ao mínimo de 90 dias, quando a garantia "restante", contada a partir da data de compra, for menor que 90 dias.



GRUPO: **BSKY BRASIL**
FIRE DETECTION

Stinger Equipamentos Contra Incêndio Eireli

Rua Amazonas, 1330 - Ribeirão Preto - SP - Brasil
Fone (16) 3612.1374 - 99788-4142

www.stingerfire.com.br - contato@stingerfire.com.br

D.1) Custos de Envio de Produtos Defeituosos

Todos os custos de transporte do produto entre STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI são de responsabilidade do CLIENTE, exceto no caso em que a loja lhe reenvia um produto que comprovadamente apresentou defeito de fabricação e que foi consertado, de acordo com as cláusulas deste Termo de Garantia. Neste caso, a modalidade de envio será a ENCOMENDA NORMAL cujo prazo de entrega geralmente varia de 3 a 10 dias úteis. Assim sendo, produtos que não apresentarem defeito, mesmo que sejam incompatíveis com o hardware do cliente não terão seu frete de retorno pagos pela STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI. Caso o cliente tenha urgência no reenvio ele pode solicitar a modalidade de frete expresso, arcando, porém, com os custos de postagem adicionais.

Por isso é importante que o cliente tenha certeza de que o produto adquirido apresenta defeito.

3) FORMA DE REMESSA

A remessa deve ser feita através dos Correios. O equipamento deve ser remetido diretamente à nossa sede. A STINGER EQUIPAMENTOS CONTRA INCÊNDIO EIRELI não se responsabiliza pela retirada nos correios ou em outros locais.

O endereço para retorno dos produtos é:

Rua Amazonas, nº1330

Campos Eliseos

Ribeirão Preto - SP - CEP 14.085.470