

Termo de Garantia

Prezado cliente,

- O produto adquirido é garantido por PORTATIL EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA (AVELL) de acordo com a modalidade contratada e discriminada a seguir:
Garantia de Mão de Obra por 33 (trinta e três) meses;
Garantia de Peças 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, sendo: 90 (noventa) dias de Garantia Legal (inciso II do artigo 26 Código de Defesa do Consumidor), e 275 (duzentos e setenta e cinco) dias de Garantia Contratual.

A Avell não garante que o funcionamento do produto será ininterrupto ou livre de erros. Esta garantia é válida para todo o território nacional e ela cobre vícios e defeitos, desde que o seu equipamento seja utilizado de acordo com as normas e recomendações de manutenção e uso descritas neste documento. O comprador deve estar ciente de que a Avell não cobre a garantia de 3 anos do notebook adquirido nos Estados Unidos enquanto este estiver fora dos limites territoriais. Para isto, é oferecido o serviço de garantia estendida, possibilitando a cobertura em nossas lojas também no Brasil.
- A AVELL concede ao proprietário de seu PRODUTO, o direito de exercício de garantia mediante o fornecimento da Nota Fiscal de compra e do número de série do equipamento. A Avell reforça que não presta serviços de garantia a domicílio. Para utilização da garantia, você deverá entrar em contato através de nosso site.
- A comprovação da vigência da garantia se dará através da apresentação da Nota Fiscal de compra e/ou eventual documento à parte, que passa a fazer parte integrante desse termo de garantia. Guarde a Nota Fiscal que comprova a data da compra do equipamento e que ele é seu – este documento é indispensável para utilização desta garantia.
- A garantia é contada a partir da data de entrega do PRODUTO, conforme expresso na Nota fiscal de compra. Previsto no §1º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, a AVELL terá até 30 (trinta) dias para sanar eventual vício em seu Produto, desde que o problema tenha ocorrido dentro do período de vigência da sua Garantia. O PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS PARA SANAR EVENTUAL VÍCIO INICIARÁ A SUA CONTAGEM A PARTIR DA DATA DE RECEBIMENTO DO PRODUTO PELA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E TERMINARÁ QUANDO DA DATA DE POSTAGEM AO CLIENTE.

- 5 A responsabilidade da AVELL limita-se ao valor do PRODUTO, não podendo ser responsabilizada, direta ou indiretamente, por eventuais danos causados a pessoas, outros equipamentos ou instalações, bem como lucros cessantes ou quaisquer outros danos ou perdas emergentes ou consequentes.
- 6 Não serão cobertos pela garantia:
 - Defeitos relacionados a problemas de software, instalação de programas e configuração dos mesmos;
 - Defeitos ocasionados por descarga elétrica; Defeitos ocasionados por oxidação das partes do PRODUTO;
 - Defeitos ocasionados por fenômenos naturais (chuva, raios, etc.);
 - Defeitos ocasionados por mau uso, negligência ou imperícia;
- 7 É de responsabilidade do COMPRADOR, restabelecer o funcionamento, bem como, a configuração do PRODUTO, adequando-o à sua necessidade de funcionamento quando da realização de intervenção técnica para “upgrade” de software ou hardware por pessoal não autorizado pela AVELL.
- 8 É de responsabilidade do COMPRADOR gerar “backup” dos softwares, arquivos e documentos instalados no PRODUTO, bem como qualquer alteração da configuração original do software ou perda de arquivos, que venha a ocasionar o mau funcionamento do PRODUTO.
- 9 A AVELL, à sua opção, em caso de defeito do PRODUTO, reserva-se o direito de substituir as peças ou componentes por outros de iguais ou superiores. As peças e componentes substituídos serão de propriedade da AVELL.
- 10 A GARANTIA em questão cessa definitiva e automaticamente se:
 - For efetuada qualquer alteração nas características originais de fábrica;
 - Houver remoção e/ou alteração do número de série do equipamento ou de quaisquer dos seus componentes internos;
 - Ocorrerem danos físicos, internos e externos ao PRODUTO, decorrentes de choques ou quedas sofridas durante o transporte, manuseio ou armazenamento inadequados, ou atos e efeitos de catástrofes da natureza, raios, inundações, terremoto, oxidação ou oscilações de tensão ou voltagem elétrica impróprios;
 - For constatada a inobservância das instruções e recomendações da documentação técnica que acompanha o PRODUTO;
 - For constatada que o defeito no PRODUTO foi decorrente de negligência, imperícia, uso



indevido, mau uso, contato com líquido ou incêndios;

- For constatado que o defeito foi causado por equipamento a ele conectado;

- For constatado que o PRODUTO teve o lacre violado, foi desmontado, reparado ou alterado por pessoas não autorizadas pela AVELL;

- 11 Com a reparação ou substituição, a AVELL satisfaz a garantia integral, não cabendo ao COMPRADOR direito de pleitear quaisquer outros tipos de indenizações ou coberturas.
- 12 A garantia concedida pela AVELL extingui-se-á, independentemente de qualquer aviso, se o COMPRADOR não enviar ou colocar à disposição da AVELL, através de sua Rede Credenciada, o PRODUTO por um período suficiente que permita reparar os defeitos comprovadamente alterados ou reparados por terceiros não-autorizados.
- 13 As despesas de transporte com a remessa do produto entre CLIENTE e AVELL é de responsabilidade do CLIENTE, podendo este escolher a melhor forma de envio do seu equipamento. É de SUA EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE qualquer dano ou atraso que venha ocorrer durante o transporte dos Produtos enviados para análise de Garantia. A AVELL se responsabiliza por arcar as despesas de transporte de retorno da mercadoria entre AVELL e CLIENTE durante todo o período em que o equipamento se encontrar dentro do prazo de Garantia de Peças. Neste caso, a modalidade de envio será SEDEX ou TRANSPORTADORA. Assim sendo, produtos que não apresentarem defeito de hardware ou que não estiverem dentro dos Termos de Garantia terão o custo do frete de retorno cobrado.
- 14 OS PRODUTOS ENCAMINHADOS PARA REPARO EM LOCAL FISICO E QUE TENHAM SIDO ABANDONADOS JUNTO A ASSISTÊNCIA TÉCNICA PODERÃO SER DESCARTADOS PELA AVELL APÓS 3 (TRES) MESES, A CONTAR DA DATA EM QUE O MESMO FOR COLOCADO A DISPOSIÇÃO PARA RETIRADA.
- 15 O COMPRADOR se compromete, por si e pelos demais usuários do PRODUTO adquirido, a não reproduzir os conteúdos das memórias permanentes “ROM” e do “SOFTWARE”, ou alterar a configuração original que acompanha o PRODUTO a não ser para uso próprio, estando ciente de que os programas ali contidos são protegidos por direitos autorais e a cessão ou cópias desses conteúdos para terceiros gratuitamente ou não, constitui ato ilícito com penalidades previstas na legislação brasileira, podendo inclusive responder por perdas e danos.

- 16 Cumprindo o período de garantia, em conformidade com o presente termo, o COMPRADOR poderá contratar a continuidade da prestação de serviços de manutenção junto a Rede Credenciada AVELL, através das modalidades de contrato disponíveis.
- 17 Política de garantia Avell - pixel queimado.

Todos os produtos comercializados pela Avell são previamente testados, porém, por tratar-se de componentes frágeis, não estamos isentos de problemas técnicos.

Para regulamentar quais falhas e defeitos são aceitáveis para um LCD, a ISO (Organização Internacional de Normas) criou um padrão que deve ser seguido por todos os fabricantes/montadoras.

A ISO 13406-2 estabelece a quantidade de pixels não-funcionais aceitáveis e inerentes à tecnologia do LCD, sem que necessitem serem substituídos ou consertados.

Durante o processo de fabricação do LCD, é normal que um ou mais subpixels se tornem fixos em um estado inalterável. Uma tela com 1 a 3 subpixels fixos é considerada normal e está de acordo com os padrões do setor. Se o seu painel for inferior ou igual ao número de pontos acima, é considerado um monitor LCD aceitável.

- 18 Canais de atendimento:

Para que seu atendimento seja ágil, tenha sempre em mãos o número de série do seu produto e a Nota Fiscal de compra.

Pela Internet: www.avell.com.br seção SERVIÇOS/GARANTIA. Lá, você encontrará respostas a perguntas frequentes, drivers, entre outros;

Via Chat: no site, na seção ATENDIMENTO, opção Chat;

Via e-mail ou chamado: garantia@avell.com.br; <http://blog.avell.com.br/garantia/abertura-de-chamado/>

Ao encaminhar sua dúvida via e-mail, informar sempre o nome completo do solicitante, telefone para contato com código de área e número de série do Produto.

Se suas dúvidas não forem solucionadas pelos canais acima, ligue para a Central de Relacionamento Avell: (47) 3801-6000 (Joinville/SC), de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 9 às 18:30 horas, e aos sábados das 9 às 12:30 horas (horário de Brasília).