

## Termo de Garantia

Em caso de defeito em seu notebook, entrar em contato com nossa Central de Atendimento, através do número **(47) 3801-6000** ou através de e-mail para [garantia@avell.com.br](mailto:garantia@avell.com.br). Atendimento de Segunda à Sexta-feira, das 09h00 às 18h30 e aos Sábados das 9h00 às 13h00.

Prezado cliente,

- 1 O produto adquirido é garantido pela PORTATIL EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA de acordo com a modalidade contratada e discriminada a seguir: GARANTIA PARA PEÇAS E MÃO DE OBRA pelo período de 90 dias conforme a lei, complementada por mais 33 meses, com exceção de peças, que possuem garantia por 12 meses. 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.
- 2 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, efetuando a abertura do chamado de garantia, conforme item 5.
- 3 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.
- 4 A garantia é contada a partir da data de entrega do PRODUTO, conforme expresso na Nota fiscal de compra, cobrindo defeito de HARDWARE (peças) do PRODUTO, desde que operando dentro dos limites de sua capacidade e obedecidos os requisitos técnicos de instalação e proteção especificados em documentação técnica que acompanha o PRODUTO, a qual se recomenda cuidadosa análise. Em caso de defeito constatado, o mesmo será enviado para uma assistência técnica Avell para conserto, reparação. O modelo pode ser trocado caso apresente defeitos até 7 dias após a compra. Empresa resguarda Direito Legal de 30 dias para resolução ou reparo para entrega ao cliente, sendo contatos do dia da apresentação do mesmo à empresa.

- 5 Em caso de defeitos e dificuldades na instalação ou no funcionamento, o cliente deverá entrar em contato com nossa CENTRAL DE ATENDIMENTO, efetuando a abertura de chamado em nosso site: [www.avell.com.br](http://www.avell.com.br), ou através do telefone (47) 3801-6000 de Segunda à Sexta-feira no período das 09:00 às 18:30 horas e sábado das 9:00 às 13:00 horas, estando em posse do número de série e nota fiscal do produto. Através do atendimento telefônico, um atendente fornecerá toda a orientação necessária para que o usuário possa solucionar o problema. Caso não seja possível, o atendente indicará a ASSISTÊNCIA TÉCNICA da Rede Credenciada AVELL mais próxima à residência do cliente para que encaminhe o seu produto para manutenção.
- 6 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.
- 7 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;
- 8 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. Neste caso, a garantia será imediatamente extinta conforme descreve o item 12 deste termo.
- 9 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, como definido na documentação técnica que acompanha o mesmo.
- 10 Em caso de eventuais reparos no PRODUTO durante o período de garantia, somente serão gratuitos quando executados nas instalações da Rede Credenciada AVELL. Para obter informações sobre a Rede Credenciada, entrar em contato com nossa Central de Atendimento através do telefone (47) 3801-6000 no período de Segunda à Sexta-feira das 09:00 às 18:30 horas e aos Sábados das 9:00 às 13:00 horas ou através de e-mail para [garantia@avell.com.br](mailto:garantia@avell.com.br), com a posse da Nota Fiscal do produto.
- 11 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.

- 12 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;
- 13 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.
- 14 A reparação, modificação ou substituição de peças e/ou conjuntos, durante o período de garantia não implicarão na prorrogação do prazo de garantia estabelecido pela AVELL.
- 15 A garantia concedida pela AVELL extinguir-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.
- 16 Para o retorno da mercadoria é necessário o preenchimento de um formulário, disponível em nosso site. Os dados do formulário serão analisados e será feito um contato por e-mail indicando os procedimentos posteriores relativos ao produto. Qualquer que seja o motivo do retorno da mercadoria, esta deve regressar à loja com todos os componentes, na embalagem original, com manuais, CDs de instalação, cabos, etc., tendo o remetente facilmente visível na parte exterior da embalagem.
- 17 As despesas de transporte com a remessa d produto entre CLIENTE e AVELL é de responsabilidade do CLIENTE, podendo este escolher a melhor forma de envio do seu equipamento. 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. Neste caso, a modalidade de envio será SEDEX NORMAL, cujo prazo de entrega geralmente varia de 2 a 5 dias úteis. Assim sendo, produtos que não apresentarem defeito ou que não estiverem dentro dos Termos de Garantia terão o custo do frete de retorno cobrado.



- 18 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.
- 19 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.
- 20 Este Termo de Garantia dá as partes envolvidas direitos específicos, particularmente os decorrentes à Lei 8.078/90 – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.