



TERMO DE GARANTIA PARA MONITOR

Este Termo de Garantia estabelece as condições sob as quais o seu monitor está coberto contra defeitos de fabricação e materiais, em conformidade com a legislação brasileira de proteção ao consumidor.

1. Período de Garantia

A garantia do seu monitor é composta por duas modalidades:

- **Garantia Legal (CDC):** Conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), você tem direito a 90 (noventa) dias de garantia legal para bens duráveis, como monitores.
 - Para vícios aparentes (de fácil identificação), o prazo de 90 dias é contado a partir do recebimento do produto.
 - Para vícios ocultos (que se manifestam após certo tempo de uso), o prazo de 90 dias também se aplica, mas a contagem desse período inicia-se a partir da efetiva constatação do defeito.
- **Garantia Contratual:** Esta garantia é oferecida pelo fabricante/vendedor e complementa a garantia legal, estendendo o período total de cobertura. O produto contempla ao todo 12 meses de garantia, isso inclui os 3 meses de garantia legal mais 9 meses de garantia contratual. O período total de garantia inicia-se na data da compra, conforme a Nota Fiscal.

2. Cobertura da Garantia

Esta garantia cobre defeitos de material e mão de obra que comprometam o funcionamento normal do monitor sob condições de uso adequadas.

- **Hardware:** Inclui o reparo ou a substituição de componentes de hardware que apresentem falhas devido a vícios de material ou mão de obra. A substituição de um produto ou peça defeituosa pode ser feita por um item novo ou recondicionado,



desde que possua desempenho e confiabilidade equivalentes ao original e com sua autorização.

- **Componentes Específicos do Monitor:** A garantia abrange o painel da tela (LCD/LED/OLED), placas controladoras e circuitos de alimentação internos. No entanto, a política de pixels defeituosos (mortos ou presos) deve ser consultada no manual do produto, pois um número abaixo do limite estabelecido pelo fabricante não será considerado defeito para fins de garantia. (Esta instrução está vinculada às orientações contidas no manual do produto fornecido pelo fabricante)
- **Software Original Pré-instalado (se aplicável):** A cobertura para o software original pré-instalado é limitada a 90 dias, sendo reinstalado na condição original de fábrica em caso de mau funcionamento.
- **Acessórios Originais:** A garantia pode se estender a acessórios e periféricos fabricados pela mesma marca do monitor e que o acompanham na compra, como a fonte de alimentação, cabo de vídeo (HDMI, VGA, etc.) e cabos de energia.
- **Peças Substituídas:** Peças substituídas durante um reparo em garantia são garantidas por 90 dias ou pelo restante do prazo da garantia original do produto, prevalecendo o que for maior.

3. Exclusões da Garantia (Causas de Invalidação)

A garantia não será válida nas seguintes situações:

- **Danos Físicos e Mau Uso:**
 - Danos resultantes de uso indevido, acidentes (quedas, derramamentos de líquidos, impactos), transporte inadequado, ou não observância das instruções de funcionamento contidas no manual.
 - Defeitos causados por condições anormais de voltagem, temperatura, umidade, limpeza inadequada ou desastres naturais.
 - Componentes com pinos tortos, capacitores amassados/estourados, ou placas/componentes riscados ou batidos.



- Oxidação do produto devido a maresia, derramamento de líquido e infestação biológica.
- **Reparos ou Modificações Não Autorizadas:** Qualquer tentativa de reparo, modificação ou abertura do equipamento realizada fora da HAZAP ou de um Centro de Serviços autorizado pelo fabricante.
- **Identificação do Produto:** Se o número de série do produto estiver danificado, alterado ou apagado, ou se o produto não corresponder ao número de série original de fábrica.
- **Software e Perda de Dados:**
 - Problemas relacionados ao sistema operacional ou a qualquer software instalado pelo cliente após a compra.
 - Suporte técnico para questões de "como fazer" ou dúvidas relacionadas à configuração e instalação do produto, que não sejam decorrentes de defeito de hardware.
- **Desgaste Natural e Estético:** A garantia geralmente não cobre danos estéticos (arranhões, amassados que não afetam a funcionalidade) ou o desgaste natural decorrente do uso, como a redução da capacidade de retenção de carga de baterias (se aplicável a monitores portáteis).
- **Peças Não Originais ou Faltando:** Produtos que apresentem peças faltando e/ou que contenham peças não originais de fábrica.
- **Produtos de Terceiros/Periféricos:** Falhas ou danos causados por produtos de terceiros, incluindo periféricos externos ou outros dispositivos que possam trabalhar em conjunto com o produto principal, a menos que sejam acessórios e periféricos fabricados pelo fabricante do monitor e que façam parte integrante do produto original.
- **Política de Pixels:** Monitores ou periféricos com telas podem ter políticas específicas para defeitos de pixel, com limites aceitáveis para pontos luminosos ou escuros que não são considerados defeitos para fins de garantia. (Esta instrução está vinculada às orientações contidas no manual do produto fornecido pelo fabricante).



- **Produtos Adquiridos em Condições Especiais:** A garantia não se aplica a produtos adquiridos como mostruários, "no estado", "de segunda mão" ou "remanufaturados", ressalvada a garantia legal.

4. Como Acionar a Garantia

Para acionar a garantia do seu monitor, siga os passos abaixo:

1. **Tenha em Mãos a Nota Fiscal:** A Nota Fiscal de compra original é o comprovante essencial para validar a garantia. Guarde-a em local seguro.
2. **Identifique o Produto:** Tenha o número de série e o modelo exato do seu monitor.
3. **Descreva o Problema:** Prepare uma descrição clara e detalhada do defeito ou problema que o produto apresenta.
4. **Faça Backup dos Seus Dados (se aplicável):** Se o monitor possuir armazenamento interno ou estiver conectado a um sistema que possa ter dados afetados, é de sua total responsabilidade realizar o backup de todos os dados antes de enviá-lo para reparo. O fabricante não se responsabiliza por perdas de informações durante o processo de serviço.

Entre em Contato com o PÓS VENDAS: Utilize os canais oficiais de suporte **HAZAP** (whatsapp 19 92005-1964). O técnico tentará diagnosticar e, se possível, resolver o problema remotamente.

5. **Envio para Reparo:** Caso o problema não seja resolvido remotamente, o suporte técnico fornecerá as instruções para o envio do produto a loja, os custos do envio são por conta do cliente. O produto pode ser:
 - Devolvido completo: Ex: monitor, periféricos, cabos, etc.
 - Parcial: Somente o componente que apresentou falha: monitor ou cabo.
6. **Prazo de Reparo:** O fabricante ou fornecedor tem um prazo máximo de 30 (trinta) dias para solucionar o vício alegado. Se o problema não for resolvido nesse período, você terá o direito de escolher entre a substituição do produto por outro da mesma



espécie em perfeitas condições de uso, a restituição imediata da quantia paga (monetariamente atualizada) ou o abatimento proporcional do preço.

5. Disposições Gerais

- Este Termo de Garantia é regido pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial pelo Código de Defesa do Consumidor.
- A garantia é válida somente para produtos fornecidos pela **HAZAP**.
- A responsabilidade solidária entre fabricante, importador e comerciante permite que o consumidor acione qualquer um deles para resolver o problema.
- A garantia não é transferível em caso de revenda do produto, pois o período de garantia é contado a partir da data de compra do primeiro proprietário.

Ao adquirir e utilizar este produto, você concorda com os termos e condições desta garantia.

Mantenha este Termo de Garantia e sua Nota Fiscal de compra em local seguro.