



TERMO DE GARANTIA PARA TOTEM

Este Termo de Garantia estabelece as condições sob as quais o seu totem (equipamento de autoatendimento, composto por estrutura/gabinete, tela touchscreen, computador interno e demais componentes eletrônicos) 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 totem 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 totens.
 - 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 totem 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 será feita por peças de mesma natureza e compatíveis.
- **Tela Touchscreen:** A garantia abrange o painel da tela (LCD/LED) e o sistema de toque (touch), placas controladoras e circuitos de alimentação internos.
- **Estrutura e Gabinete:** A garantia cobre defeitos de fabricação na estrutura metálica, dobradiças, fechaduras e suportes internos que comprometam a integridade ou o funcionamento do totem, ressalvado o desgaste natural e os danos estéticos.
- **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 totem e que o acompanham na compra, como fonte de alimentação, cabos de vídeo, cabos de energia e demais itens integrados de fábrica.
- **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 fornecidas no momento da compra.
 - Defeitos causados por condições anormais de voltagem, temperatura, umidade, limpeza inadequada, picos de energia, ausência de aterramento elétrico adequado 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.
 - Vandalismo, depredação ou instalação/operação do totem em local inadequado, incluindo a exposição de modelos de uso interno (indoor) a chuva, sol direto, poeira excessiva ou umidade fora das especificações do fabricante.
- **Reparos ou Modificações Não Autorizadas:** Qualquer tentativa de reparo, modificação, abertura do equipamento ou instalação de upgrades que causem danos às peças originais, 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, ao software de gestão/autoatendimento do totem ou a qualquer software instalado pelo cliente após a compra.
 - Perda ou danos a dados armazenados no equipamento. A responsabilidade pelo backup de dados é exclusiva do cliente.
 - 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 não cobre danos estéticos nem o desgaste natural decorrente do uso do produto.
- **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 (como impressoras térmicas, leitores, teclados e mouses não originais) ou outros dispositivos que possam trabalhar em conjunto com o produto principal, a menos que sejam acessórios e periféricos fabricados pelo fabricante do totem e que façam parte integrante do produto principal.



- **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 totem, 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, pois sem ela você terá grandes dificuldades em fazer valer seus direitos.
2. **Identifique o Produto:** Tenha o número de série e o modelo exato do seu totem.
3. **Descreva o Problema:** Prepare uma descrição clara e detalhada do defeito ou problema que o produto apresenta.
4. **Faça Backup dos Seus Dados:** É de sua total responsabilidade realizar o backup de todos os dados armazenados no totem antes de enviá-lo para reparo. O fabricante não se responsabiliza por perdas de informações durante o processo de serviço.
5. **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. A HAZAP também oferece suporte à instalação e configuração inicial por telefone/WhatsApp.
6. **Envio para Reparo:** Caso o problema não seja resolvido remotamente, o suporte técnico fornecerá as instruções para o envio do produto à loja; os custos do envio são por conta do cliente. O produto pode ser:
 - Devolvido completo: totem, cabos e acessórios que o acompanham.
 - Parcial: somente o componente que apresentou falha (ex.: tela ou fonte de alimentação), mediante orientação prévia do Pós-Vendas.
7. **Prazo de Reparo:** O fabricante ou fornecedor tem um prazo máximo de 30 (trinta) dias para solucionar o vício alegado.

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 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, comprovadamente pela data da Nota Fiscal.

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.



X _____
Cliente

X _____
Responsável Logístico