

Política de Assistência Técnica & Termo de Garantia



HORÁRIOS DE ATENDIMENTO ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

Atendimento no horário comercial
07:00h às 17h Segunda a Quinta-Feira
07:00h às 16h Sexta-feira

CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

Atendimento via Telefone:

(19) 3871-8118

Atendimento WhatsApp:

(19) 97119-5819

Atendimento via e-mail

suporte@arcoindustrial.com.br

✓ **POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

Nossos Equipamentos possuem Garantia de Acordo com a Proposta Comercial aprovada por ambas partes, ARCO e CLIENTE.

Será realizado primeiramente pela ARCO o atendimento remoto, havendo a disponibilidade do técnico, afim de apoiar o CLIENTE a solucionar o problema, seguindo orientações de nosso Setor Técnico.

Havendo necessidade de Assistência Técnica local, a ARCO compromete-se a atender à solicitação em um prazo máximo de até 48 horas.

- Formulário para Abertura de Registro de Não Conformidade ou de Assistência Técnica: Este documento é aberto para todo chamado. Dessa forma, temos todos os controles de cada atendimento.
- Controle de Não Conformidades – Temos o controle de todos os registros para monitorarmos o registro, as ações e a eficácia.

No Atendimento, serão avaliadas as seguintes possibilidades:

* **O Envio do equipamento por transportadora** contratada pela ARCO se o Equipamento estiver na Garantia ou contratada pelo cliente se fora da Garantia, juntamente com a Nota Fiscal (é necessário que seja emitida uma Nota Fiscal de remessa para conserto).

- **Ou o agendamento de um Técnico** que fará pessoalmente a manutenção corretiva no equipamento, sendo que:
- **DESLOCAMENTO TÉCNICO DENTRO DA GARANTIA:** Dentro da garantia, as horas técnicas são gratuitas; porém, todos os custos com deslocamento do técnico, serão por conta do cliente.
 - Ocorrerão por conta do cliente: alimentação, estadia, transporte (Km rodados), acima de 450 km o deslocamento poderá ser feito através de viagem aérea.
- **DESLOCAMENTO TÉCNICO FORA DA GARANTIA:** Ocorrerão por conta do cliente: alimentação, estadia, transporte (Km rodados). Acima de 450 km, o deslocamento poderá ser feito através de viagem aérea. Hora técnica trabalhada (consultar valor).

Frete: Tanto dentro quanto fora do período de garantia contratual, os valores referentes a frete de envio/devolução de equipamentos concertados ou não, bem como custos com seguro e outras despesas relacionadas, serão por conta do cliente. Qualquer outra situação deverá ser consultada e negociada entre as partes.

Prazo para Orçamento: O prazo para apresentação da Proposta Comercial do Conserto para o cliente, será de 02 (dois) dias úteis após a entrada do equipamento na ARCO ou após avaliação In Loco no Cliente do Equipamento, ou depois de esclarecimentos e relatos formais por meios de comunicação como telefone, e-mail ou outros referente ao problema que o equipamento vem apresentando.

Prazo de Entrega: O prazo de entrega dos equipamentos reparados, será informado na Proposta Comercial.

Pagamento: Os pagamentos dos serviços serão cobrados através de Nota Fiscal de Serviços referente ao valor previamente aprovado e será encaminhado juntamente com a NF os boletos de cobrança.

Dúvidas ou Informações: O cliente poderá obter informações sobre a situação de seus equipamentos a qualquer momento por e-mail ou diretamente por telefone com nosso Setor Técnico.

Documentos Fiscais: Os equipamentos deverão ser enviados, necessariamente com nota fiscal detalhada, em que deverá constar o número de série do equipamento.

TERMO DE GARANTIA

1. CONDIÇÕES GERAIS

- A garantia não atenderá danos causados por imprudência do operador, descargas elétricas, impactos, quedas, entupimento, sujeira e outros fatores externos que prejudiquem o bom funcionamento do mesmo;
- Esta garantia perderá sua validade se constatado alteração em algum componente (componentes elétricos, eletrônicos ex: inversores, CLP, controladores de temperatura, sensores etc., mas não só se limitando a estes.);
- Peças e insumos com desgaste natural não são enquadrados para fins de garantia, ex: teflon, correias, resistências, borrachas etc., mas não só se limitando a estes;
- Entende-se como garantia do equipamento, peças com defeitos de fabricação, e não falha operacional ou uso inadequado;
- Os equipamentos reparados em nossa Assistência Técnica, possuem 90 (noventa) dias de garantia após a emissão da nota fiscal de serviço, desde que o defeito seja o mesmo apresentado anteriormente;
- O cliente será informado em caso de não enquadramento na garantia, em função do estado de conservação do equipamento.

2. REQUISITOS PARA A GARANTIA

- Durante o período e nas condições da Garantia Legal ou Contratual, os equipamentos e peças defeituosos serão substituídos por novos, de qualidade e tecnologia equivalente ou superior, respeitadas as especificações originais do produto e a legislação brasileira aplicável;
- Somente após a ANÁLISE e enquadramento de garantia, é que se poderá certificar que o produto apresentou defeito de fabricação ou interferências externas que prejudicaram seu funcionamento, sendo assim proceder a troca ou reparo mediante a garantia;
- Para tais peças substituídas, haverá a contagem do prazo de Garantia legal e não significará a renovação do Prazo de Garantia Contratual do Produto e nem renovação do prazo de Garantia Legal para o produto.

Valinhos/SP, 01 de dezembro de 2021.