

POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A Ascael definiu sua política de Assistência Técnica, por ter a visão de que o seu produtos são de grande importância na segurança contra incêndio, dando assim a consistência adequada à cada fornecimento, desde o seu início até a instalação, pois jamais um produto com lacunas na especificação poderá atender a real necessidade do cliente.

- **Prazo para Orçamento:** O prazo para apresentação do orçamento ao cliente em até 5 dias úteis após a entrada do equipamento no departamento técnico da Ascael.
- **Aprovação:** Os equipamentos somente serão liberados após a aprovação do orçamento por e-mail ou por fax e a aprovação cadastral do cliente. Sem a confirmação formal, do serviço o equipamento não será liberado. Em caso de não aprovação do orçamento ou se o equipamento não puder ser consertado, ele ficará em nosso departamento até o prazo de 90 dias, depois será descartado no lixo tecnológico.
- **Frete:** Não estão inclusos no orçamento o valor do frete de envio.
- **Prazo de Entrega:** O prazo de entrega dos equipamentos consertados é de 5 dias úteis após aprovação do orçamento, exceto nos casos em que for necessários testes mais detalhados ou necessária a compra de componentes para a realização do serviço. Nesses casos, o prazo de entrega é variável.
- **Pagamento:** O pagamento dos serviços deve ser feito com boleto bancário até R\$ 180,00 em até 07 DDL, até R\$ 540,00 até 15 DDL, até R\$ 900,00 até 21 DDL, outros valores serão negociados ou depósito bancário Pagamentos feitos por pessoa física devem ser realizados à vista.
- **Garantia:** Os equipamentos consertados em nossa Assistência Técnica possuem 90 dias de garantia após a emissão da nota fiscal de serviço, desde que o defeito seja o mesmo apresentado anteriormente. A garantia não cobre a queima de componentes de potência causada pelo mau uso do equipamento, equipamento violado e/ou equipamento danificado devido a problemas no transporte. O cliente será informado em caso de impossibilidade de oferecimento de garantia em função do estado de conservação do equipamento.
- **Informações:** O cliente poderá obter informações sobre a situação de seus equipamentos a qualquer momento por e-mail ou por telefone. Para isso, basta informar o número da Recebimento de Mercadorias.
- **Documentos Fiscais:** Os equipamentos deverão ser enviados com nota fiscal detalhada, em que deverá constar o número de série do equipamento. Para equipamentos enviados sem nota fiscal, a coleta deverá ser feita pessoalmente por pessoa previamente autorizada com apresentação de documento de identidade.
- **Ordem de Compra:** O envio de ordem de compra é opcional. Qualquer item divergente dos apresentados no orçamento será considerado nulo. Qualquer condição especial negociada com o cliente deverá estar especificada formalmente neste orçamento ou em e-mail relacionado. O envio da ordem de compra sem observações adicionais manifesta a concordância com todos os termos deste orçamento. Caso seja necessário incluir número da ordem de compra na nota fiscal, o cliente deverá avisar previamente

POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Troca, Devoluções e Avarias

Após o recebimento da mercadoria o cliente deve desembalar e conferir o produto certificando-se de que está em perfeito estado.

Procedimentos para Garantia:

1- A Ascael oferece garantia limitada contra defeitos de fabricação aos produtos e seus acessórios de acordo com os seguintes termos e condições:

1.1- **A Garantia legal** para os produtos e acessórios é de **90 (noventa dias)** contados a partir da data de compra do produto.

1.2- Junto à Garantia legal, a Ascael fornece **Garantia Complementar** de 275 dias totalizando **365 dias** para todos os seus produtos, da data de aquisição do primeiro comprador-consumidor, aquisição esta feita na Ascael, Revendedor ou em Distribuidor, e contada a partir da data da Nota Fiscal de Compra.

1.3 - A garantia legal limitada se aplica somente aos usuários que adquiriram o produto no Brasil.

1.4 - É necessário apresentar a Nota ou Cupom Fiscal em caso de manutenção para comprovar a origem do aparelho e o respectivo período de garantia.

1.5 – O reparo quando necessário restringe sua responsabilidade à substituição de peças defeituosas e deverá ser feito no Departamento Técnico da Ascael.

1.6 – **Garantia Especial Extendida:** quando mencionado no manual do Consumidor ou Termo de Garantia, algumas partes ou peças poderão ter tempo suplementar de garantia. Neste caso, as condições e cobertura estarão especificadas no Termo de Garantia que acompanha o produto.

2- O que a Garantia não cobre:

2.1- Defeitos ou danos causados pelo uso indevido do produto.

2.2- Defeitos ou danos oriundos do uso anormal, condições anormais, uso impróprio, exposição à umidade, modificações não autorizadas, conexões não autorizadas, consertos não autorizados, mau uso, negligência, abuso, acidente, alteração, instalação imprópria, ou outros atos não causados pelo Ascael, incluindo danos causados por despacho, alimentos ou líquidos derramados sobre o aparelho.

2.3 – Uso ou instalação em desacordo com o manual de instalação.

2.4- Defeitos ou mau funcionamento não informados ao SAC da Ascael durante o período de garantia.

2.5- Produtos com número de fabricação retirados ou danificados, tornando-os ilegíveis.

2.6- Todas as superfícies plásticas e todas as outras partes expostas externamente arranhadas ou danificadas devido à utilização imprópria pelo usuário.

2.7- Produtos operados fora dos índices máximos informados.

2.9- Danos causados por agentes da natureza (chuva, sol, raios, enchentes, maresia, etc.).

2.10 – Danos causados por instalação indevida, fora da especificação, usando material inadequado.

3 – Transporte e Envio.

3.1 - A Ascael, obriga-se a prestar os serviços acima referidos, gratuitamente, somente em seu laboratório técnico. O proprietário – consumidor residente em outra localidade será, portanto, o único responsável pelo transporte e envio do aparelho. Caso seja constatado a Garantia dentro dos termos acima descrito a Ascael assumirá os custos do transporte e envio do Aparelho.

4 – Observações Finais.

4.1 - A Ascael não cobre garantia em instalação dos produtos.

4.2 - A Ascael se reserva o direito de alterar as características gerais, técnicas e estéticas de seus produtos sem prévio aviso.