

## Termo de garantia

A Greatek garante por 5 (cinco) anos suporte técnico qualificado aos seus clientes e todos os processos necessários para obtenção de serviços em garantia fornecido aos seus produtos. O período de garantia dos produtos já inclui em sua totalidade os 90 (noventa) dias de garantia legal exigidos pelo código de defesa do consumidor.

### Garantia Limitada

Esta política de garantia define as premissas da Greatek. Prover aos seus clientes e parceiros todo suporte necessário, mediante de apresentação de uma cópia da nota fiscal de compra do produto. Caso a avaria diagnosticada nos testes técnicos não seja causada por alguma falha de fabricação ou não esteja coberto por esta garantia limitada, a Greatek se reserva no direito de entrar em contato com o cliente para o envio de orçamentos de reparo. Em caso de recusa, o mesmo será enviado com frete por conta do cliente.

#### A cobertura da garantia limitada da Greatek poderá perder efeito nas seguintes situações:

- Violação do produto através da remoção da etiqueta/lacre de garantia.
- Remoção da etiqueta de identificação, código de barras ou número de série do produto.
- Danos ocasionados por quedas acidentais, descarga elétrica, originados por picos de tensão ou intempéries, tais como raios.
- Utilização do produto em instalações elétricas inadequadas que gerem instabilidade na fonte de alimentação do dispositivo.
- Mau uso, instalação em locais indevidos em ambientes externos e desprotegidos.
- Desgaste natural das peças por uso, montagem ou aplicação inadequada do produto.
- Danos causados por uso de peças não originais
- Manutenção não autorizada

#### Não são cobertos pela garantia:

- Peças que requerem manutenção corriqueira, como: eletrodo o qual necessariamente deve ser trocado após 3.000 (três mil), fusões.
- Manutenção rotineiras como: calibragem de arco, limpeza do sistema óptico e sistemas adjacentes, atualizações de software e ou firmware.

### Acessórios

A Greatek garante para todos os acessórios da máquina de fusão, por 3 (três) meses suporte técnico qualificado aos seus clientes e todos os processos necessários para obtenção de serviços em garantia fornecido aos seus produtos.

#### São considerados acessórios da máquina de fusão os itens mencionados abaixo:

- Bateria.
- Fonte AC.
- Maleta Portátil Multi-funcional.
- Dispenser para Álcool.
- Clivador.
- Alicates decapador.
- Pincel para limpeza.
- Chave Allen.

## Como acionar o serviço de garantia ou suporte técnico

Em caso de mau funcionamento do equipamento, entre em contato direto conosco através dos nossos canais de comunicação

Telefone: (12)3932-2500  
Whatsapp: (12)99100-6131  
E-mail: [suporte@greatek.com.br](mailto:suporte@greatek.com.br)

Antes de entrar em contato conosco, mantenha em mãos a nota fiscal de compra e número de série do equipamento e caso não for sanado o defeito no equipamento via suporte técnico, o cliente será orientado para proceder com o envio do mesmo ao nosso laboratório de análise.

No caso de impossibilidade de reparo, a Greatek assegura um novo produto igual ou de especificações técnicas semelhantes. Caso a Máquina de fusão não pertencer ao portfólio vigente da Greatek, é assegurado ao cliente devolução do produto defeituoso e o reembolso da quantia paga pelo mesmo.



### **Responsabilidades do cliente**

Notificar de imediato a Greatek, o defeito que está causando o mau funcionamento de seu equipamento pelos canais de comunicação. Fornecer a equipe de suporte especializado acesso completo e incondicional a totalidade dos equipamentos e software.

Envio do equipamento a assistência técnica, embalado adequadamente, acompanhado dos itens necessários para se verificar o correto funcionamento e posterior reparo do mesmo, assim como o formulário de RMA devidamente preenchido.

### **Responsabilidades do fabricante**

A Greatek é responsável pela perda e danos no equipamento, apenas enquanto o mesmo estiver em poder da empresa ou em trânsito nos casos em que a mesma fica responsável pelo transporte.

### **Canais de comunicação:**

Atendimento de segunda a quinta 08:00 as 18:00 e sexta das 08:00 as 17:00.

Telefone: (12) 3932-2500

Whatsapp: (12) 99100-6131

E-mail: [suporte@greatek.com.br](mailto:suporte@greatek.com.br)



/greatekbrasil



[www.greatek.com.br](http://www.greatek.com.br)