

Contrato de Garantia Estendida ropo

1. Introdução

A AGF IMPORT oferece o serviço de Garantia Estendida ropo ("Serviço" ou "Contrato"), que amplia o período de garantia padrão para produtos adquiridos conosco. Este contrato estabelece os termos e condições aplicáveis, proporcionando aos clientes cobertura adicional além da garantia original oferecida por nós como fabricantes.

Nosso serviço de Garantia Estendida cobre defeitos de fabricação e problemas funcionais dos produtos, oferecendo reparos ou substituições conforme necessários. A AGF IMPORT compromete-se a reparar ou substituir, a seu critério, qualquer produto que apresente falhas durante o período de garantia estendida, conforme estipulado neste contrato.

Este serviço é exclusivo para clientes que adquirirem a Garantia Estendida no momento da compra ou dentro do prazo determinado após a compra do produto. A cobertura e as condições específicas serão detalhadas no decorrer do contrato, a fatura, recibo ou nota fiscal indicará o período de vigência e os produtos cobertos. A Garantia Estendida ropo visa proporcionar tranquilidade e segurança adicionais aos nossos clientes, garantindo que seus produtos estejam protegidos contra eventuais falhas além do período de garantia original.

ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO É UM CONTRATO ENTRE VOCÊ E A AGF IMPORT. LEIA OS SEGUINTE TERMOS E CONDIÇÕES SEGUNDO OS QUAIS A AGF IMPORT CONCORDA EM PRESTAR OS SERVIÇOS. TODOS OS SERVIÇOS DE REPARO SE DESTINAM A PROBLEMAS DE PRODUTOS COBERTOS PELA GARANTIA DO FABRICANTE.

2. Escopo e Cobertura do Serviço

Este contrato cobre os serviços e/ou peças necessários para reparar seu produto em caso de uma reclamação válida. A nosso critério, você pode receber um produto de substituição em vez de um reparo. A seguir, estão os detalhes sobre reparos, substituições e reembolsos.

2.1. Recursos inclusos

2.1.1. Danos no produto

A AGF IMPORT reparará o produto conforme necessário para corrigir qualquer dano ocorrido durante o uso normal e habitual.

2.1.2. Substituição de componentes defeituosos

A AGF IMPORT substituirá quaisquer componentes defeituosos cobertos pela garantia estendida, utilizando peças originais.

2.1.3. Reparos de falhas mecânicas

Cobertura para reparos de falhas mecânicas decorrentes do uso normal do produto, incluindo problemas no funcionamento interno do dispositivo.

2.1.4. Assistência com o transporte

Se o produto precisar de reparo durante a vigência da garantia estendida, a AGF IMPORT poderá oferecer serviços de coleta e entrega para conveniência do cliente, sendo o custo do transporte de responsabilidade do cliente.

2.1.5. Cobertura de peças e mão de obra

Todos os custos de peças e mão de obra necessários para os reparos cobertos estarão inclusos, sem custos adicionais para o cliente durante o período de vigência do contrato de garantia estendida.

2.1.6. Substituições

A substituição será realizada somente quando a manutenção for inviabilizada, principalmente por falta de peças ou outros fatores. Esforços razoáveis serão feitos para substituir seu produto original pelo mesmo modelo. No entanto, reservamos o direito de substituir o produto original por outro com características e funcionalidades iguais ou semelhantes, mas não garantimos que a substituição será da mesma cor ou modelo do seu produto original. Este contrato não cobre reembolso de diferença de custo de produtos substituídos.

2.1.7. Reembolsos

Se decidirmos, a nosso critério, fornecer um reembolso em vez de uma substituição, o valor do reembolso será o de compra que consta na nota fiscal do produto. A forma de reembolso será realizado a critério da AGF IMPORT e poderá ser feito via PIX, crédito no cartão de pagamento registrado na compra, ou vouchers/créditos equivalentes para compras de dispositivos e/ou acessórios.

2.2. Pontos de exclusão

CONFORME RELACIONADO E APLICÁVEL AOS PRODUTOS, ESTE CONTRATO NÃO COBRE QUALQUER FALHA, DANO, REPAROS OU SERVIÇOS EM CONEXÃO COM OU RESULTANTE DE:

2.2.1. Desgaste normal e itens de consumo

A garantia não cobre desgaste normal, como arranhões, amassados ou danos estéticos que não afetam o funcionamento do produto, nem itens que se desgastam com o tempo, como escovas, filtros e acessórios em geral.

2.2.2. Diagnóstico negativo

Se a AGF IMPORT determinar, após realizados e evidenciados todos os testes em laboratório, que nenhum problema foi encontrado (ou seja, o erro não pode ser reproduzido), o serviço não será prestado. O resultado e as evidências dos testes serão disponibilizados através do atendimento.

2.2.3. Danos por mau uso e manutenção inadequada

A garantia não cobre danos causados por mau uso, acidentes, abuso do produto e seus componentes, modificação do equipamento, ambiente físico ou de operação inadequado, manutenção inadequada pelo cliente (ou por terceiros), transporte do produto de forma incompatível com seu projeto e sensibilidade como equipamento eletrônico (por exemplo, sem a devida proteção ou em embalagens impróprias), remoção ou alteração do equipamento, de peças ou etiquetas de identificação.

2.2.4. Danos causados por desastres naturais

A garantia não cobre danos causados por fenômenos naturais, como raios, inundações, tornados, terremotos e furacões.

2.2.5. Condição pré-existente

Qualquer condição conhecida por você e/ou pela AGF IMPORT antes da compra deste Contrato, referente a problemas funcionais ou condições físicas do produto que já estavam presentes ou inerentes no projeto.

2.2.6. Roubo, desaparecimento e vandalismo

Este contrato não cobre situações de roubo, desaparecimento não explicável ou vandalismo do produto. Caso o produto seja perdido sem explicação, roubado ou danificado intencionalmente por terceiros, a garantia não será aplicável.

2.2.7. Corrosão e infestações

Danos causados por ferrugem, imersão ou derramamento de água, corrosão, deformação, exposição excessiva ao sol ou calor, curvamento, animais, infestação por insetos ou habitação por animais.

2.2.8. Remoção ou instalação inadequada

Remoção ou instalação inadequada de componentes, módulos, peças ou periféricos substituíveis, ou instalação de peças incorretas.

2.2.9. Falta de manutenção recomendada

Não fornecimento de manutenção recomendada pelo fabricante ou uso do produto fora das especificações do fabricante.

2.2.10. Ajustes ou reparos não autorizados

Inclui modificação, remoção ou reparos não autorizados de qualquer componente interno do produto por pessoas não autorizadas.

2.2.11. Isenção de responsabilidade por software de terceiros

A AGF IMPORT não se responsabiliza por quaisquer problemas, instabilidades ou falhas decorrentes do uso de software de terceiros. O cliente não poderá acionar a garantia estendida em virtude de problemas relacionados a tais softwares.

3. Como entrar em contato com a AGF IMPORT para Suporte

Para suporte, entre em contato através do nosso WhatsApp ou abrindo um ticket de suporte, ambos disponíveis no site www.ropo.com.br. Tenha à mão a nota fiscal e os números de série do seu produto.

3.1. Atendimento pelo WhatsApp

Acesse o suporte pelo computador ou smartphone. A AGF IMPORT oferece auxílio via WhatsApp, garantindo um atendimento rápido e eficaz.

3.2. Suporte Online por Ticket

Acesse a seção "Suporte" no nosso site para abrir um ticket de atendimento. Nossa equipe estará pronta para ajudar.

4. Auxílio na resolução de problemas online ou por telefone

4.1. Identificação de problemas

Informe as mensagens de erro recebidas e as atividades realizadas antes do surgimento dos erros no produto.

4.2. Diagnóstico e resolução

Trabalharemos orientando você em etapas para diagnosticar e resolver o problema. Boa parte dos problemas pode ser resolvida remotamente.

4.3. Instruções detalhadas

Siga atentamente as orientações e sugestões fornecidas. O diagnóstico pode exigir mais de um contato ou ligação e, eventualmente, a abertura do produto.

5. Localização do Serviço

5.1. Processo de serviço por Correio

A AGF IMPORT enviará os dados necessários para o envio do produto através do ticket de atendimento. Você deverá enviar o produto para o local designado como "Serviço Autorizado", seguindo as instruções fornecidas pela AGF IMPORT. Após a conclusão do serviço, o Serviço Autorizado da ropo devolverá o produto para você. Os custos de envio de ida e volta para a prestação do serviço são de total responsabilidade do cliente.

5.2. Processo de substituição de produto

A AGF IMPORT enviará um código de postagem através do ticket de atendimento. Você deverá enviar o produto para o local designado como "Serviço Autorizado", seguindo as instruções fornecidas pela AGF

IMPORT. O produto será inspecionado e, uma vez confirmado que os danos estão cobertos por este contrato e são irreparáveis, um dispositivo substituto será enviado para você. O dispositivo substituto terá características e funcionalidades iguais ou semelhantes, mas não garantimos que será da mesma cor ou modelo que o seu produto original.

6. Termos e condições adicionais

6.1. Produtos suportados

Este Serviço é aplicável exclusivamente aos produtos especificados, que são os seguintes modelos: Ropo Glass 3, Ropo Glass 4, Ropo Glass 4 PRO, Ropo Smart Laser (e combo com estação autolimpante Ropo Smart Cleaner) e Ropo Smart Pet (e combo com estação autolimpante Ropo Smart Cleaner) conforme listado na data de assinatura deste contrato.

6.2. Vigência do serviço

Este Contrato contempla a vigência de um ano a partir da data da compra.

6.2.1. Limitação de uso

O uso da garantia estendida está limitado a um máximo de dois (2) reparos, limitados ao valor máximo do produto, ou duas (2) substituições, a critério da AGF IMPORT, durante o período contratado. Em caso de substituição, o novo produto terá garantia padrão de um (1) ano, somada ao período restante da garantia estendida, de forma acumulativa. Após atingir esse limite, o serviço de garantia estendida não estará mais disponível.

6.3. Propriedade de peças e produtos

Todas as peças ou componentes substituídos do produto se tornam propriedade da AGF IMPORT. Se você receber uma peça de substituição, deverá devolver a peça original à AGF IMPORT.

6.4. Peças

A AGF IMPORT utilizará peças originais em todas as manutenções necessárias.

6.5. Informações adicionais importantes

Limitação de responsabilidade: A responsabilidade da AGF IMPORT é limitada ao reembolso dos valores pagos pelos serviços. A AGF IMPORT não se responsabiliza por danos indiretos, incidentais ou consequentes.

Arbitragem vinculante: Disputas ou controvérsias serão resolvidas por arbitragem, não sendo permitidas ações de classe. A arbitragem será regida pelas leis do Estado de Santa Catarina, Brasil.

Lei vigente: Este contrato será regido pelas leis do Estado de Santa Catarina, Brasil, mesmo que haja conflitos com outras leis.

Independência das cláusulas: Se qualquer cláusula deste contrato for considerada inválida, as demais continuarão em vigor.

Limites comercialmente razoáveis: A AGF IMPORT pode se recusar a fornecer os serviços se considerar que tal fornecimento crie um risco não razoável.

Contrato completo: Este contrato constitui o acordo completo entre você e a AGF IMPORT, substituindo todas as propostas e comunicações anteriores.

7. Cancelamento

7.1. O CONTRATANTE pode cancelar este contrato a qualquer momento, mediante comunicação por escrito com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência. A solicitação de cancelamento deverá ser realizada através dos contatos disponíveis e informados no item 3.

7.2. Se o cancelamento ocorrer dentro de 30 (trinta) dias a partir da data de início do contrato, o CONTRATANTE terá direito a um reembolso de 100% (cem por cento) do valor pago, menos quaisquer benefícios recebidos durante o período.

- 7.3. Se o cancelamento ocorrer após 30 (trinta) dias do início do contrato, o reembolso será proporcional ao período não utilizado, calculado a partir da data de recebimento do aviso de cancelamento. Além disso, serão cobrados custos operacionais correspondentes a 15% do valor total do contrato.
- 7.4. Em caso de cancelamento pela AGF IMPORT, a notificação será enviada com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, salvo em casos de má-fé ou comportamento fraudulento por parte do CONTRATANTE, onde o cancelamento será imediato. O reembolso será calculado de forma proporcional ao período não utilizado, deduzidos quaisquer benefícios recebidos, e os custos operacionais correspondentes a 15% do valor total do contrato, conforme mencionado no item 7.3.