

Serilon Crafts

TERMO DE GARANTIA - MÁQUINAS SILHOUETTE

Parabéns!

Você acaba de adquirir um equipamento Silhouette.
Queremos que você desfrute ao máximo o seu produto!

Por favor, leia com atenção todas as recomendações de uso e informações sobre a sua garantia.

DADOS DO EQUIPAMENTO:

Modelos: Cameo 3, Portrait 2 e Curio.

Marca: Silhouette

GARANTIA:

A Serilon concede a garantia dos equipamentos Silhouette, comercializados pela mesma, desde que seguidos todos os procedimentos indicados neste termo de garantia e manual de usuário, relacionados aos cuidados com o uso do equipamento em questão.

O descumprimento de qualquer um dos procedimentos - citados neste termo de garantia e manual do usuário - resultará na perda imediata da garantia.

Os manuais de usuário dos equipamentos Silhouette podem ser facilmente encontrados em nosso site, através do endereço:

<https://www.seriloncrafter.com.br/Suporte>.

1. O cliente poderá fazer uso apenas dos itens de consumo e peças de reposição originais e/ou homologadas pelo fabricante (Silhouette America), durante o período contratual estipulado neste documento. A constatação de uso de algum item que não seja original e/ou homologado, ou que não tenha a sua origem autorizada/identificada, pode ocasionar a perda da garantia;
2. A utilização de cola spray para recondicionar a base de corte do equipamento, decorre em perda de garantia;
3. A garantia prevista neste termo fica sem efeito caso venha o equipamento sofrer avarias decorrentes de mau uso, maus cuidados, uso incorreto, transporte inadequado, casos fortuitos ou de força maior, bem como aqueles causados por acidentes e forças da natureza.
 - a. A Serilon não cobre a garantia decorrente de mau uso ou uso inadequado, incluindo, mas não se limitando a: quedas, golpes, fogo, alta umidade, produtos de limpeza,

exposição ao excesso de calor, interferência magnética, armazenamento inadequado, uso de adaptadores desconhecidos ou danificados, utilização de objetos pontiagudos, violação, dentre outros;

b. A Serilon não se responsabiliza por problemas gerados pelo uso incorreto do equipamento. Define-se como “uso incorreto” ou imperícia o descumprimento de qualquer uma das orientações descritas neste documento e no manual do usuário, consequentemente gerando assim, a não cobertura pela garantia;

c. Conforme art. 393 do Código Civil de 2002, problemas de avarias causados por intempéries da natureza e atos de vandalismo não estão cobertos pela garantia. Salienta-se que atos de vandalismo podem ser interpretados pelo acesso não autorizado a partes do equipamento ou por profissionais terceiros não devidamente preparados ou reconhecidos oficialmente pela Serilon;

4. Também não estão cobertos pela garantia problemas de rede elétrica ou instalação fora dos padrões recomendados;

5. Os itens de consumo que acompanham os equipamentos tais como lâminas de corte, base de corte e etc., terão garantia somente contra defeitos de fabricação no período de 30 dias, a partir da data de recebimento do produto.

LEMBRE-SE, A GARANTIA NÃO COBRE PROBLEMAS POR MAU USO DO PRODUTO. EVITE A PERDA DA GARANTIA DO SEU PRODUTO.

PRAZO DE GARANTIA:

Este equipamento possui garantia de 12 meses, sendo 3 meses de garantia legal e mais 9 meses de garantia contratual, contados a partir da emissão da Nota Fiscal de compra.

Itens de consumo como lâminas de corte e base de corte, possuem garantia de 30 dias contra defeitos de fabricação.

Para que a garantia total tenha validade, é imprescindível que a Nota Fiscal da compra seja guardada. Ela será solicitada, caso seja necessário acionar a garantia.

Conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor, a Serilon terá até 30 dias para sanar eventual vício em seu produto, desde que o problema tenha ocorrido dentro do período de vigência da sua garantia. O prazo de 30 dias começa a ser contado a partir da data de recebimento do produto pelo suporte técnico da Serilon e termina quando da data de postagem.

INSTRUÇÕES DE INSTALAÇÃO:

O equipamento deverá ser instalado preferencialmente em ambiente arejado, sem incidência solar direta e em bancada firme com espaço suficiente para acomodar o equipamento em funcionamento. Deve ser conectado diretamente em tomada da rede elétrica, sem utilização de filtro de linha ou no-break.

É altamente recomendado que o cliente leia atentamente o manual do usuário e realize o treinamento online completo disponibilizado pela Serilon, para aprendizado e melhor utilização do equipamento.



SUPORTE TÉCNICO:

A Serilon oferece, a todos os clientes, Suporte Técnico aos produtos comercializados. Este Suporte Técnico é realizado através de acesso remoto e gratuito (mesmo após o período de garantia), o qual o cliente poderá solicitar auxílio para instalar seu equipamento, tirar dúvidas sobre funções e configurações, corrigir problemas pontuais, etc.

Para solicitar o Suporte Técnico, o cliente deve, obrigatoriamente, enviar um e-mail para suporte@seriloncrafts.com.br informando sua necessidade. Haverá a abertura de um chamado automaticamente. O time técnico dará retorno a solicitação em até 48 horas úteis, contadas a partir do próximo dia útil (exceto em recessos coletivos e férias, avisados previamente). O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira das 8h00 às 12h30 e 14h00 às 18h00.

O cliente deverá informar no e-mail:

- Nome completo;
- Telefone com código de área;
- Número da Nota Fiscal;
- Número de série do equipamento;
- Breve relato do problema.

Caso o atendimento demande um acesso remoto dedicado, o mesmo será realizado de forma agendada e programada, de acordo com a disponibilidade de agenda do time técnico, não ultrapassando o prazo máximo de 48 horas úteis.

Caso o cliente esteja indisponível no dia e horário combinado, deverá ser aguardado até a próxima disponibilidade de agenda para atendimento.

Para que o atendimento remoto seja realizado, o cliente deverá autorizar, sem restrições, o acesso aos seus computadores e equipamentos para que sejam efetuados os reparos necessários.

Todos os chamados são finalizados automaticamente após 5 dias úteis da última interação, desta forma, caso o cliente ultrapasse este prazo de resposta, deverá realizar um novo contato para seu atendimento.

Durante a garantia, identificando algum problema no equipamento que não seja possível ser solucionado de forma remota, o Suporte Técnico poderá solicitar que o equipamento seja enviado para uma análise presencial. Desta forma o cliente fica responsável por:

1. Acomodar devidamente o produto em uma caixa, com todos os acessórios indicados pelo time técnico;
2. Preencher, imprimir e encaminhar juntamente com o equipamento a “Declaração de Trânsito de Mercadoria Devolvida Não Contribuinte” (informado pela Serilon);
3. Cópia da Nota Fiscal da compra;
4. Postar o produto conforme instrução.

O custo para envio do equipamento, durante o período de garantia, é gratuito. O cliente terá até 10 dias corridos para realizar a postagem do produto, após o envio da autorização. Após este prazo, caso o envio não seja realizado, a Serilon se isenta da obrigação de emitir um novo código postal, ficando por conta do cliente a responsabilidade de envio do produto.



O produto somente poderá ser postado quando for autorizado formalmente pelo suporte técnico em atendimento aberto.

Caso os documentos solicitados não sejam devidamente preenchidos e encaminhados junto com o equipamento, a Serilon fará a devolução do mesmo, sendo necessário um novo envio do produto por conta do cliente.

A Serilon não se responsabiliza por qualquer dano ou atraso que venha ocorrer durante o transporte dos produtos. É de responsabilidade exclusiva do cliente, embalar o produto de forma segura, evitando que o mesmo sofra impactos durante o transporte.

CUIDADOS OBRIGATÓRIOS:

- É terminantemente proibida a utilização de quaisquer produtos não originais e/ou não homologados pelo fabricante;
- É proibida a utilização de cola spray para recondicionar a base de corte do equipamento;
- Utilize somente mídias (material que está sendo recortado) indicadas e especificadas pelo fabricante, respeitando o tipo, tamanho e espessura dos mesmos. A utilização de produtos não indicados poderá ocasionar desgastes prematuros nas peças e até mesmo danificação permanente do equipamento;
- É proibido manusear a mídia com o equipamento em funcionamento;
- Quando não estiver utilizando seu equipamento, guarde-o na caixa original ou cubra com uma capa apropriada para evitar acúmulo de poeira e eventuais sujeiras. Este acúmulo pode ocasionar mau funcionamento do equipamento e até mesmo a perda de garantia;
- Limpe seu equipamento após o uso, removendo todas as partículas de mídias que possam ter caído durante o processo de corte. Além do equipamento, é importante também manter sempre limpa a base e a lâmina de corte;
- Não é permitido abrir ou explorar partes internas do equipamento, exceto pelo time técnico da Serilon;
- Não danificar, rasurar ou de qualquer forma alterar o número de série do seu produto – ele é a forma de identificação e cadastro do seu produto na Serilon.

**A SERILON NÃO SE RESPONSABILIZA PELA FALTA DE
QUALQUER UM DESTES CUIDADOS.**

