

A Serilon concede a garantia dos equipamentos Silhouette América, 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. O descumprimento de qualquer um dos procedimentos resultará na perda imediata da garantia. Os manuais de usuário dos equipamentos Silhouette América, podem ser facilmente encontrados em nosso site, através do endereço: <https://www.seriloncrafter.com.br/faq#page5>

A Serilon assume responsabilidade sobre eventuais vícios e/ou defeitos de fabricação, garantindo a qualidade do seu produto oferecendo garantia de 12 (doze) meses, já inclusos neste prazo de garantia os 90 (noventa) dias previstos em lei. Este prazo de garantia terá o início de vigência a partir da emissão da nota fiscal de compra.

Em caso de utilização da garantia, apenas o componente consertado e/ou trocado estará coberto pela garantia posterior de 90 (noventa) dias conforme previsto em lei, contados a partir da data do efetivo atendimento técnico.

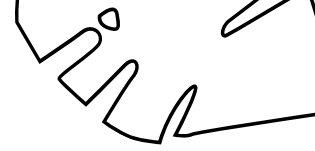
Os itens de consumo que acompanham os equipamentos, tais como lâminas, base de corte e etc, terão garantia somente contra defeitos de fabricação e no período de 30 dias, a partir da data de recebimento do produto.

Conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor, a Serilon terá até 30 (trinta) dias para sanar eventual defeito e/ou vício em seu produto, desde que o problema tenha ocorrido dentro do período de vigência da sua garantia. O prazo de 30 (trinta) dias começa a ser contado a partir da data de recebimento do produto em nosso laboratório técnico e termina na data de postagem do retorno ao cliente.

Para solicitar o suporte técnico o cliente deve, obrigatoriamente, enviar um e-mail para suporte@seriloncrafter.com.br informando a sua necessidade. Haverá a abertura de um chamado automaticamente. O time técnico dará retorno a solicitação em até 48 horas úteis (exceto em recesso coletivos e férias, avisados previamente). O horário de atendimento é de segunda-feira à sexta-feira das 9:00 às 12:30 e 14:00 às 17:00 horas.

Em caso de atendimento remoto, o cliente deverá autorizar sem restrições o acesso aos seus computadores e equipamentos para que sejam efetuados os reparos necessários. Sendo assim, o cliente deverá previamente resguardar dados e/ou configurações antes da assistência técnica, não cabendo a Serilon nenhuma responsabilidade sob a perda desses dados e/ou configurações.

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 análise presencial. Neste caso, o frete/seguro e o envio do produto para o laboratório técnico Serilon será por conta do cliente e a sua devolução ficará por conta da Serilon. Nos casos de produtos não cobertos pela garantia ou no caso dos vícios/defeitos relatados não serem constatados, o frete/seguro de retorno do produto também será responsabilidade 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. A garantia prevista neste termo, perderá sua validade imediata nos seguintes casos:

1. Defeitos causados pela inobservância das especificações/recomendações de instalação e utilização do produto;
2. Eventuais perdas materiais ou trabalhos em execução durante a constatação do defeito bem como durante atendimento técnico;
3. Constatado uso de acessórios paralelos, tais como bases, lâminas ou qualquer outro acessório não fornecido ou indicado pelo fabricante, Silhouette América, o que inclui reposições de cola, óleo ou outro componente químico em qualquer parte dos produtos;
4. Violação dos produtos ou lacres, alterados, modificados ou consertados por profissionais terceiros não devidamente qualificados e reconhecidos oficialmente pela Serilon;
5. Avarias decorrentes de caso fortuito ou força maior, tais como: tempestades, enchentes, maresias, descargas elétricas, acidentes e outros;
6. Avarias decorrentes de maus cuidados, uso incorreto, transporte inadequado, quedas, alta umidade, produtos de limpeza, exposição ao excesso de calor, interferência magnética, armazenamento inadequado, uso de adaptadores não originais ou danificados, utilização de objetos pontiagudos, entre outros;
7. Remoção e/ou alteração do número de série ou identificação do produto, pois ele é a única forma de identificação e cadastro do seu produto na Serilon.

Cuidados obrigatórios:

- Utilize somente mídias (material que está sendo recortado) indicadas e especificadas pelo fabricante Silhouette América respeitando o tipo, tamanho e espessura dos mesmos;
- A utilização de produtos não indicados pelo fabricante Silhouette América, poderá ocasionar desgastes prematuros nas peças ou até mesmo danificação permanente do equipamento e resultará na perda imediata da garantia;
- Quando não estiver utilizando seu equipamento, guarde 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 da 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;

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

