

Política de Garantia Governo

Certificado de garantia válido somente para Órgãos Públicos, após procedimento de licitação, emissão e assinatura de contrato, no qual estarão especificadas as condições de garantia e atendimento para cada órgão.

CERTIFICADO DE GARANTIA DE EQUIPAMENTOS CIBOX

1. Condições Gerais da Garantia

A Cibox, segue as determinações previstas no Código de Defesa do Consumidor para garantia legal (90 dias) dos seus produtos. Paralelo a isso, no atendimento a Órgãos Públicos, as garantias ofertadas seguem rigorosamente as determinações contidas em cada Edital de Licitação e devem ser interpretadas e aplicadas de forma preponderante a qualquer outra estipulação contida nessa Política de Garantia Governo, em caso de divergência.

2. Da Garantia Contratual

A Cibox, concede, conforme especificações do Edital, diferentes prazos de garantia aos seus equipamentos, já inclusa a garantia legal descrita acima, nas seguintes opções de prazos: 12 meses, 24 meses, 36 meses, 48 meses ou 60 meses. Considerando que o equipamento seja utilizado de acordo com as normas e recomendações de manutenção e uso descritas neste documento e nos manuais, a garantia cobre vícios e defeitos de fabricação, inclusive substituição de partes e peças, e correção de falhas através de atualizações de firmware e software disponibilizados pelo fabricante.

Para atendimento técnico durante o período de garantia, a Cibox conta com Rede de Assistência Técnica (própria ou autorizada) distribuída em território nacional, sendo toda a Rede composta por técnicos qualificados e rigorosamente avaliados a fim de garantir eficiência ao atendimento às diferentes criticidades, características e SLA de cada Órgão, seja na modalidade on-site, balcão ou e-ticket. Possui ainda, como regra para todos os atendimentos, o fornecimento de Relatório de Atendimento, contendo o registro das falhas relatadas pelos usuários e solução aplicada pela equipe técnica, sendo este documento registrado sempre em duas vias.

A Cibox, possui diferentes canais de atendimento, sendo a Central de Relacionamento via fixo e 0800, e via web ou através de e-mail. Conta com profissionais qualificados e capazes de realizar o recebimento de chamados e suporte técnico N1 e N2, que são disponibilizados de acordo com a solicitação de cada Edital.

Importante: Seu equipamento não estará coberto se houver danos decorrentes de instalação inadequada por parte da CONTRATANTE, bem como quaisquer modificações que alterem a funcionalidade ou a capacidade do produto sem a permissão por escrito da Cibox.

Saiba o que a garantia contratual não cobre:

a) quaisquer problemas no seu equipamento ocasionados pela contaminação dos chamados “vírus de computador” - programas indesejados, ou pela instalação de programas que sejam incompatíveis com a capacidade de processamento do seu equipamento;

b) para segurança do seu equipamento, a Cibox recomenda que ele seja ligado na rede elétrica com o auxílio de um estabilizador pois esta garantia não cobre eventuais danos causados pela flutuação de energia elétrica ou descargas elétricas na rede;

c) lembre-se que utilização de acessórios não autorizados ou não homologados – pela Cibox – pode ocasionar problemas ao seu equipamento que não serão cobertos pela Garantia Contratual;

d) Defeitos ocasionados por causas externas ao produto, que estejam interferindo em seu correto funcionamento, tais como: interferências eletromagnéticas, flutuação de energia elétrica, descargas elétricas provenientes da rede de energia elétrica, oxidação por uso em ambientes sujeitos a umidade ou maresia, fenômenos naturais, entre outras;

e) danos ou mau funcionamento de correntes de mau uso ou uso inadequado – exemplo quedas, fogo, calor excessivo, água, produtos de limpeza, golpes, transporte inadequado não são cobertos pela garantia;

f) conexões de cabos e acessórios realizadas de forma inadequada podem causar danos ao seu equipamento – e uma vez constatado ocasionará a perda desta garantia;

g) o número de série do seu equipamento não poderá ser danificado, rasurado ou alterado. Ele é a principal forma de identificação e cadastro junto a CIBOX.