

Política de Garantia e Assistência Técnica

Os equipamentos e produtos produzidos e comercializados pela PARKS/MyEMS possuem total garantia contra defeitos de fabricação. O conserto ou substituição é realizado para os produtos que apresentarem defeitos não passíveis de suporte remoto, que estejam no prazo de garantia, e que cumpram os requisitos mínimos para evitar a perda da garantia, tudo de acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia dos produtos PARKS/MyEMS é controlado pelos números de série e definido comercialmente no ato da compra, constando na proposta comercial/contrato ou no campo de informações complementares da respectiva nota fiscal, onde pode ser confirmado.

DEVOLUÇÕES E TROCAS

Serão aceitas devoluções e/ou trocas até no máximo 7 dias após a compra, considerando-se a data de recebimento dos produtos, e somente estando estes em perfeito estado de conservação e funcionamento, exatamente como foram recebidos. Em situações nas quais os equipamentos apresentem defeitos, a devolução poderá ser aceita dentro do período de garantia caso seja necessário.

No que se refere a tratativas MyEMS, sempre preponderará o contrato previamente estabelecido e/ou quaisquer acordos firmados entre as partes.

PERDA DA GARANTIA

É de suma importância ressaltar que a garantia aqui referida não cobre danos por negligência, imperícia ou mau uso. Portanto, são necessários alguns cuidados com os produtos para que os mesmos se mantenham em suas condições ideais de uso e operação, sendo essas algumas situações que podem acarretar na perda da garantia:

- Rasurar, remover ou danificar a etiqueta dos números de série, localizada na base dos equipamentos (quaisquer ações que impossibilitem a leitura/reconhecimento dos códigos, inclusive colar sobre esta outra etiqueta).
- Remoção/rompimento do lacre de garantia (etiqueta branca da assistência técnica).
- Equipamento/produto quebrado, rachado, violado/aberto, peças faltando, leds arrancados, conectores danificados/faltantes, placa solta dentro do aparelho (indício de queda/choque físico) e/ou com danos.
- Descarga elétrica ou atmosférica.
- Corrosão/oxidação decorrente de contato com líquidos, umidade, poeira ou quaisquer agentes naturais (areia, água, terra, maresia, urina de animais domésticos e/ou silvestres, etc.).
- Aparelho/placa com adaptadores, conectores/cabos de força diferentes dos fornecidos pela PARKS/MyEMS e/ou quaisquer modificações que não tenham sido realizadas em nossas instalações ou por nós autorizadas.

Caso estejam **fora do período de garantia, os equipamentos/produtos poderão ser consertados/revisados pelo Centro de Reparos da PARKS/MyEMS mediante prévia aprovação de orçamento pelo cliente interessado.** Para isso, o cliente precisará realizar o envio por conta e arcar com os custos de frete.

Importante: Antes de efetuar qualquer envio de material para o Centro de Reparos, o cliente precisa entrar em contato com o setor de **Suporte Técnico**, visando solucionar o problema remotamente, momento em que também informará os números de série para a consulta da garantia. Sendo constatada a necessidade de envio dos equipamentos, o Centro de Reparos prestará as devidas orientações para o procedimento – **nesse caso, estando dentro do prazo de garantia** e respeitando-se tanto o processo aqui descrito quanto o previsto no tópico “Perda da Garantia”, **o envio dos equipamentos será custeado pela PARKS/MyEMS.**

PRAZOS PARA RETORNO DE ORÇAMENTOS E/OU TROCAS EM GARANTIA

Visando manter um fluxo correto e organizado dos equipamentos/produtos recebidos para orçamento e conserto, a PARKS/MyEMS trabalha com **prazos pré-estabelecidos para o retorno sobre os Orçamentos apresentados aos CLIENTES, a fim de evitar que os produtos de propriedade dos CLIENTES sejam inadvertidamente esquecidos no Centro de Reparos da empresa.**

Assim sendo, o CLIENTE deverá estar atento aos prazos aqui estipulados:

- **Para aprovação/rejeição de orçamentos:** 15 dias corridos a partir do envio.
- **Para envio de notas fiscais de devolução** (necessárias quando for preciso substituir equipamentos em garantia): 30 dias corridos a partir do comunicado.

Extrapolados os prazos acima sem manifestação expressa às alternativas apresentadas, **o CLIENTE estará automaticamente consentindo que a PARKS/MyEMS imediatamente devolva seus equipamentos/produtos** (sem conserto e/ou sem troca), para o endereço constante da nota fiscal de recebimento.

ATENÇÃO PARA EVITAR TRANSTORNOS

Uma vez que os equipamentos sejam devolvidos sem conserto e/ou troca, para realizar um novo envio será necessário seguir o processo aqui descrito, como já feito anteriormente.

Equipamentos enviados para o Centro de Reparos **sem contato prévio com o setor de Suporte Técnico** serão **devolvidos ao seu remetente ou recusados no ato da entrega.**

Tratativas de contato com o Suporte Técnico e de prestação de suporte remoto aplicam-se somente a produtos PARKS. Envio, garantia e reparos de produtos MyEMS podem ser discutidos diretamente com o representante comercial ou com o Centro de Reparos.