

POLÍTICA DE TROCA EXPRESSA PIXEL TI

Ao comprar um produto PIXEL TI, você está levando a mais alta tecnologia, pois antes de chegar até você, nossos produtos passam pelos mais rigorosos testes, sendo avaliados em cada detalhe por nossos especialistas em cada área.

Qualquer reclamação deve ser comunicada a nossos atendentes dentro do prazo de 12 meses da compra do produto, pelo telefone (35) 3471-1700, de segunda a quinta das 08h às 12h00 e das 13h30 às 17h30 e sexta-feira das 08h às 12h00 e das 13h30 às 17h00h , pelo e-mail: suporte@pixelti.com.br , e meios de comunicação disponíveis em: <https://www.pixelti.com.br/contato/> .

IMPORTANTE:

Para qualquer procedimento de GARANTIA é necessário ter a NOTA FISCAL em mãos.

1. GARANTIA

A PIXEL TI não assume qualquer obrigação ou responsabilidade por acréscimos ou modificações desta garantia, salvo se efetuadas por escrito em caráter oficial, exceto se vier a ser contratado por escrito entre a PIXEL TI e o Consumidor, a garantia não cobre a instalação do equipamento ou danos decorrentes da instalação inadequada.

2. TROCA EXPRESSA

A política de **TROCA EXPRESSA** da PIXEL TI consiste em uma garantia de 12 meses no total, contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal de venda ao consumidor final, já incluídos os 90 dias previstos pelo Código de Defesa do Consumidor;

- A PIXEL TI se compromete em trocar o equipamento ao consumidor durante o prazo estabelecido acima;
- A PIXEL TI se compromete, sempre que possível, a realizar a troca de equipamento no prazo máximo de 10 dias úteis após o recebimento do produto defeituoso, mesmo sabendo possuir prazo de 30 dias no Código de Defesa do Consumidor.

3. CONDIÇÕES DE GARANTIA

Para que a PIXEL TI venha a efetuar a troca de um produto com defeito, deverão ser cumpridas as seguintes condições:

- A solicitação de troca deverá ser comunicada ao nosso Suporte Técnico dentro dos 12 meses de garantia, a contar da data de emissão da Nota Fiscal venda ao consumidor, seguindo para tanto as condições de envio do produto;



- Os produtos devem ser enviados na embalagem original, acompanhados da respectiva Nota Fiscal de compra, do seu manual do usuário e dos acessórios que acompanham o produto;
- Quando do recebimento, os produtos serão analisados e devolvidos ao cliente quando não restar constatado qualquer defeito; quando restar descumprida qualquer das condições de envio descritas acima; ou ainda, quando o defeito estiver excluído da garantia (cláusula “6” abaixo);
- A garantia contratual é de responsabilidade da PIXEL TI, estando seu prazo e forma de utilização definidos no Termo de Garantia que acompanha o produto.

4. ENVIO DO PRODUTO COM DEFEITO

O usuário deverá entrar em contato com a PIXEL TI antes do envio do produto, para abrir a reclamação e receber um NÚMERO DE ATENDIMENTO a ser gerado pelo Suporte Técnico da PIXEL TI.

Para envio do produto, é OBRIGATÓRIO constar no preenchimento da Declaração para TROCA EXPRESSA constante no site da PIXEL TI, cabendo inclusive a devolução do produto que for enviado sem o número do ATENDIMENTO.

Passo a passo para envio:

Se você for **NÃO for emissor de Nota Fiscal (pessoa física ou jurídica que não possui Inscrição Estadual) siga os passos abaixo:**

- 1) Entre em contato com o Suporte Técnico da Pixel, para análise técnica e autorização de envio;
- 2) O Suporte Técnico da Pixel deve gerar um número de protocolo e, caso o produto esteja na garantia legal de 90 dias, um Código de Postagem;
- 3) Entre no site <https://www.pixelti.com.br/contato/>, na seção de “Garantia” imprima a Declaração, preencha e envie junto uma cópia da NOTA FISCAL DE COMPRA com o Produto conforme abaixo:

Se você for emissor de Nota Fiscal siga os passos abaixo:

- 1) Entre em contato com o Suporte Técnico da Pixel, para análise técnica e autorização de envio;
- 2) O Suporte Técnico da Pixel deve gerar um número de protocolo e, caso o produto esteja na garantia legal de 90 dias, um Código de Postagem;
- 3) Emita uma Nota Fiscal de *Remessa para Conserto* ou *Remessa para troca em garantia*

A Nota Fiscal deve acompanhar o produto. A Pixel tem o direito de recusar o recebimento do material caso ele não esteja acompanhado da Nota Fiscal ou Declaração de Pessoa física.



No Destinatário deve conter os seguintes dados:

ATENÇÃO: XXXXX (é imprescindível na caixa de envio constar o número de ATENDIMENTO)

PIXEL TI Indústria e Comércio de Produtos Eletrônicos LTDA.

Rua Paraíba, nº 40, Bairro Boa Vista

Santa Rita do Sapucaí – MG – CEP: 37.540-000

5. FRETE

- A Pixel irá arcar com custo do FRETE de envio e devolução do produto, desde que o produto esteja dentro do prazo de 90 dias da **garantia legal** prevista no Código de Defesa do Consumidor, devendo nesse caso ser solicitado um CÓDIGO DE POSTAGEM ao Suporte Técnico da PIXEL TI quando da abertura da reclamação;
- Caso o produto esteja fora do prazo de garantia legal, porém dentro do prazo de 12 meses, o cliente deverá arcar com custo de envio do produto para PIXEL TI, e por sua vez a PIXEL TI vai arcar com o custo da devolução do produto para o cliente.

6. ITENS EXCLUÍDOS DESTA GARANTIA

A Garantia não cobre:

(a) Defeitos ou danos resultantes do uso anormal do produto pelo cliente, quando por exemplo, as superfícies plásticas e outras peças expostas externamente estejam arranhadas, trincadas e/ou quebradas, ou tenha sido realizada limpeza em desacordo com o Manual de Instruções, bem como tenha o produto sofrido derramamento de alimentos e/ou líquidos de qualquer natureza;

(b) Defeitos ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como de reparo realizado por outras oficinas/assistências que não seja aquela autorizada PIXEL TI para o produto;

(c) Quebra ou danos que não foram constatados no ato da aquisição;

(d) Produtos que tenham tido seu número de série removido, adulterado ou tornado ilegível;

(e) Defeitos e danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis com o produto PIXEL TI (gabinete, cabos, placas, peças em geral, etc.);

(f) Defeitos e danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros) e/ou exposição excessiva a calor e/ou umidade;

(g) Defeitos e danos causados pelo uso de Software e/ou hardware não compatíveis com as especificações dos produtos PIXEL TI;

(h) Desempenho insatisfatório do produto devido a instalação em local inadequado e/ou rede elétrica e cabo de sinal;



(i) Peças que se desgastam naturalmente com o uso regular, tais como cabos, lâmpadas de mostrador, etc.

(j) Produto enviado fora do prazo de garantia;

(l) Produto enviado sem a embalagem original e demais itens/acessórios que acompanham o produto, bem como sem a Nota Fiscal de compra.

7. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Em hipótese alguma a PIXEL TI será responsável por indenização superior ao preço da compra do produto, por qualquer perda de uso, perda de tempo, desvio produtivo, inconveniência, prejuízo comercial, perda de lucros ou economias, ou por outros danos diretos ou indiretos decorrentes do uso ou impossibilidade de uso do produto.

Esta garantia fica automaticamente cancelada na ocorrência de qualquer uma das hipóteses da cláusula "6", exceto quanto ao item (l), uma vez que poderá o consumidor, dentro do prazo da garantia, reenviar o produto após acrescentar os itens faltantes e cumprir as condições de envio.

Dúvidas e/ou Informações:

Site: pixelti.com.br

E-mail: suporte@pixelti.com.br

WhatsApp: (35) 9 9925-8156

Skype: suporte.pixelti

Telefone: (35) 3471-1700

