

## CERTIFICADO DE GARANTIA DE EQUIPAMENTOS

O Grupo ICore quer que você desfrute ao máximo o seu Produto. Para isso, por favor LEIA COM ATENÇÃO as recomendações de uso e informações sobre a sua GARANTIA.

O Grupo ICore disponibiliza uma opção cômoda, rápida e segura para solucionar eventuais problemas em seu Produto sem que você tenha que sair de casa. Caso o seu Produto apresente problemas, antes de qualquer ação, verifique este CERTIFICADO DE GARANTIA DE EQUIPAMENTOS para identificar se está coberto, ou contate o Grupo ICore através de nosso chamado [suporte@grupoicore.com.br](mailto:suporte@grupoicore.com.br) que poderá também ter uma solução rápida.

### Condições de Garantia

#### I. Prazo de Validade da Garantia

O Grupo ICore assegura a você, consumidor deste Produto, contados a partir da data de entrega do mesmo **Garantia de 90 (noventa) dias fornecidos pelo fabricante ou pelo Grupo ICore**, conforme inciso II do artigo 26 Código de Defesa do Consumidor.

Porém, para que a Garantia tenha validade é imprescindível que você apresente o CUPOM/NOTA FISCAL de compra do Produto no ato de seu acionamento e é obrigatória a preservação das embalagens dos produtos até o término de sua garantia bem como a não violação do lacre de garantia do Grupo ICore aplicado no ato da compra. Esta Garantia cobre os vícios previstos no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, desde que o seu Produto tenha sido utilizado corretamente e de acordo com as normas e recomendações descritas neste documento e nos manuais. **A GARANTIA NÃO COBRE PROBLEMAS POR USO INDEVIDO DO PRODUTO OU QUEBRAS.** O Grupo ICore não é responsável por falta de experiência na hora da montagem e/ou instalação, é recomendada a contratação de um técnico certificado para efetuar o serviço, caso o cliente assumo o papel de técnico NÃO CERTIFICADO e/ou sem experiência e o produto for danificado a garantia será perdida.

IMPORTANTE: Além das demais opções constantes neste Certificado, o seu Produto não estará coberto se houver danos decorrentes da instalação inadequada, bem como quaisquer modificações que alterem a funcionalidade ou a capacidade do Produto sem a permissão por escrito do Grupo ICore.

Conforme previsto no §1º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, **o Grupo ICore terá até 30 (trinta) dias para sanar eventual vício em seu Produto**, desde que o problema tenha ocorrido dentro do período de vigência da sua Garantia e apresentado cupom/nota fiscal do produto.

Caso o Produto seja encaminhado para a Assistência Técnica por meio dos Correios, **O PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS PARA SANAR EVENTUAL VÍCIO INICIARÁ A SUA CONTAGEM A PARTIR DA DATA DE RECEBIMENTO DO PRODUTO PELA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E TERMINARÁ QUANDO DA DATA DE POSTAGEM POR ESTA** a você, e sua rastreabilidade poderá ser acompanhada por meio do nº do E-Ticket fornecido pelo Grupo ICore através de seus Canais de Atendimento.

#### II. Atendimento da Garantia

O Grupo ICore lembra que não presta serviços de Garantia em domicílio. Portanto, para utilização de sua Garantia, você deverá entrar em contato através de nossos telefones (71) 2626-5007 ou e-mail: [suporte@grupoicore.com.br](mailto:suporte@grupoicore.com.br) ou chat disponíveis em nosso site [www.grupoicore.com.br](http://www.grupoicore.com.br) ou visitar nossa loja com endereço atualizado no site ou informados por contato.

Quando o seu Produto ou uma de suas peças forem trocadas pelo Grupo ICore ou por seus

representantes autorizados, essas peças passarão a ser de propriedade do Grupo ICore.

**O Grupo ICore durante esta Garantia não se responsabiliza:**

- I. **caso identificado previamente o mau uso, pelos custos para o envio do seu Produto para o local no qual ele será reparado ou sua devolução. ESTAS DESPESAS SERÃO DE SUA EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE e;**
- II. por qualquer dano ou atraso que venha ocorrer durante o transporte dos Produtos enviados para análise de Garantia. **É DE SUA EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE EMBALAR SEU PRODUTO DE FORMA SEGURA EVITANDO QUE O MESMO SOFRA IMPACTOS DURANTE O TRANSPORTE.**

Em sendo identificado o mau uso quando da análise em Garantia, o Grupo ICore encaminhará o orçamento de reparo para sua aprovação. **NÃO HAVENDO MANIFESTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA REPARO EM ORÇAMENTO O GRUPO ICORE PODERÁ COBRÁ-LO QUANTO AO CUSTO DE CORREIOS E/OU TAXA DE ORÇAMENTO.** ESTES CUSTOS TAMBÉM SERÃO COBRADOS EM CASO DE NEGATIVA DE REPARO.

**OS PRODUTOS ENCAMINHADOS PARA REPARO EM LOCAL FISICO E QUE TENHAM SIDO ABANDONADOS JUNTO A ASSISTÊNCIA TÉCNICA PODERÃO SER DESCARTADOS PELO GRUPO ICORE APÓS 3 (TRES) MESES, A CONTAR DA DATA EM QUE O MESMO FOR COLOCADO A DISPOSIÇÃO PARA RETIRADA.**

Quando do envio para análise de Garantia, juntamente com o Produto e o Cupom/Nota Fiscal de compra **deverá ser encaminhado um breve relato do ocorrido e o estado em que o mesmo se encontra.** Neste documento deverá constar o nome completo e a assinatura do comprador.

**III. Cobertura da Garantia**

**Caso você necessite acionar o Grupo ICore saiba o que a Garantia NÃO COBRE:**

- a. Produtos adquiridos de mostruários de lojas ou em “saldão”;
- b. Danos causados pelo uso de componentes ou produtos de terceiros e acessórios não autorizados ou não homologados pelo Grupo ICore;
- c. Formatação do Sistema Operacional do Produto. Importante: é de sua responsabilidade manter as cópias (backup) regulares de seus arquivos (fotos, textos, contatos, etc.) porque esta Garantia não cobre eventual perda e nem a realização de cópias;
- d. Danos causados pela flutuação de energia elétrica ou descargas elétricas na rede. Importante: para a segurança do seu Produto, o Grupo ICore recomenda que ele seja ligado na rede elétrica com o auxílio de um estabilizador bem como a permanência do item em ambientes próximos a níveis de umidade, como saunas, piscinas, banheiros, praias, Etc. e de derramamento de líquidos, inclusive chuvas, ou deixar alimentos cair sobre o aparelho;
- e. Danos decorrentes da instalação inadequada, bem como quaisquer modificações que alterem a funcionalidade ou a capacidade do Produto sem a permissão por escrito do Grupo ICore;
- f. Danos decorrentes da utilização de acessórios não autorizados ou não homologados pelo Grupo ICore;
- g. Danos decorrentes de mau uso ou uso inadequado, incluindo, mas não se limitando a quedas, golpes, fogo, alta umidade ou chuva, produtos de limpeza, exposição ao excesso de calor, interferência magnética, armazenamento, adaptadores desconhecidos ou danificados, utilização de objetos pontiagudos, violação, transporte inadequado, dentre outros;

- h. Falhas no funcionamento normal do produto decorrentes da falta de limpeza e excesso de resíduo, ou ainda, decorrente da existência de objetos em seu interior, estranhos ao seu funcionamento e finalidade de utilização;
- i. Defeitos decorrentes do descumprimento das normas e recomendações de manutenção descritas neste documento e nos manuais do Produto, casos fortuitos ou de força maior, bem como aqueles causados por acidentes e forças da natureza.

**CUIDADO! Para não perder o direito à Garantia você deve observar os seguintes itens:**

- a. Não modificar, violar ou consertar seu Produto, alterando sua funcionalidade ou a sua capacidade, por conta própria ou através de pessoas não autorizadas pelo Grupo ICore;
- b. Guardar o Cupom/Nota Fiscal, embalagens e não violar o lacre de segurança e apresentá-los quando do acionamento do Grupo ICore para reparo;
- c. Cuidar muito bem de seu Produto evitando quaisquer danos ou mau funcionamento ocasionado pelo **mau uso** ou **uso inadequado**;
- d. Não substituir o Sistema Operacional, não fazer upgrade (atualização dos componentes do hardware ou do software) e/ou instalar expansões não originais de fábrica, não utilizar programas “piratas”;
- e. Evitar a contaminação de seu Produto por “vírus”, instalação de programas indesejados, instalação de programas incompatíveis com a capacidade de processamento do seu Produto;
- f. Cuidar com o manuseio e conexão de cabos, acessórios e dispositivos em geral que causem danos ao seu Produto;
- g. 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 no Grupo ICore;
- h. Não ligar o seu Produto em redes elétricas desconhecidas, com flutuação de energia elétrica ou em redes elétricas improvisadas ou extensões de energia elétrica.

**Canais de atendimento:**

1. Pelo suporte de chamados: [suporte@grupoicore.com.br](mailto:suporte@grupoicore.com.br) e no corpo do e-mail são necessárias as seguintes informações: Nome da Unidade/Empresa; Motivo da Solicitação (descreva o problema); Usuário/Cargo do Solicitante; Telefone de Contato. Após o envio existirá o retorno automático do Grupo ICore com as informações recebidas, data, hora e número (ticket) do chamado. Acréscimo de informações poderão ocorrer nas respostas do E-mail de retorno – Ticket. Lá, você encontrará respostas a perguntas frequentes, drivers, entre outros;
2. Via e-mail: [comercial@grupoicore.com.br](mailto:comercial@grupoicore.com.br) e ao encaminhar sua dúvida via e-mail, informar sempre o nome completo do solicitante, telefone para contato com código de área e número de série do Produto.
3. Se suas dúvidas não forem solucionadas pelos canais acima, ligue para a Central de Relacionamento 71 2626 5007 de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 9 às 18 horas, e aos sábados das 9 às 12 horas (horário de Brasília).

O envio de chamado, e-mail ou contato **NÃO garante cobertura do prazo de garantia.**

PARABÉNS, VOCÊ ACABA DE ADQUIRIR UM PRODUTO COM A QUALIDADE GRUPO ICORE DE TECNOLOGIA! POR FAVOR, PEDIMOS QUE LEIA ATENTAMENTE ESTE MANUAL ANTES DE UTILIZAR SEU PRODUTO, DE FORMA A GARANTIR UM USO SEGURO PARA VOCÊ OU SEUS FAMILIARES.