

TERMO E CONDIÇÕES PARA COBERTURA DO SERVIÇO

FASTCARE

Este termo tem como objetivo descrever as premissas dos serviços relacionados ao contrato de manutenção **FASTCARE** em **Coletores de Dados MOVFAST**.

A **MOVFAST**, sem nenhum custo para o usuário, reparará o produto de acordo com os termos desta garantia em suas instalações situadas em Mauá/ SP.

1. ESCOPO DOS SERVIÇOS

1.1. Cobertura contra Defeitos de Fabricação:

- Entende-se por Defeitos de Fabricação problemas decorrentes de falha nos componentes ou no processo de montagem do produto, em condições normais de uso e manutenção;
- Se ocorrer um fator externo, como por exemplo, queda ou sobrecarga de tensão com danos ao dispositivo, este caso não será considerado um Defeito de Fabricação e sim um Dano Acidental ou Mau Uso do equipamento.

1.2. Demais Condições

- O período de cobertura deste contrato será de **36 (trinta e seis) meses**, a partir da emissão da NF de venda dos produtos **comercializados pela MOVFAST Brasil**:
 - O controle da vigência e cobertura do contrato dos equipamentos pela **MOVFAST** será realizado através dos números de série de cada dispositivo;
 - O **CLIENTE** receberá um e-mail de ativação da garantia enviado pela **MOVFAST**, o que garante que o equipamento foi comercializado pela **MOVFAST Brasil**;
- A modalidade de atendimento será do tipo “**balcão**”, ou seja, os equipamentos devem ser enviados para reparo ao centro de serviços da **MOVFAST** em Mauá/ SP, sendo que o frete de envio do equipamento será por conta do **CLIENTE** e o de retorno por conta da **MOVFAST**;
 - O **SLA** (tempo de conclusão do atendimento) será de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir do recebimento do(s) equipamento(s) defeituoso(s) no Centro de Serviços da **MOVFAST**.
 - O **SLA** não contempla o prazo de frete, ou seja, a **MOVFAST** se compromete a postar o(s) equipamento(s) de volta ao **CLIENTE** em até **5 (cinco) dias úteis**, a partir do recebimento do(s) mesmo(s);
 - Casos não cobertos pelas garantias previstas neste termo não serão considerados para efeito do atendimento ao SLA;
- A abertura de chamados, deverá ser realizada pelo **CLIENTE** através dos canais de atendimento informados pela **MOVFAST**, cujos procedimentos estão descritos no item 3 abaixo;

- As coberturas previstas neste termo são válidas e aplicadas somente para os **Coletores de Dados**. Os **Acessórios**, incluindo baterias, terão garantia de 3 (três) meses, contados a partir da Nota Fiscal de Venda;
- Durante o processo de reparo, dados e configurações poderão ser apagados pois eventualmente o produto precisará ser restaurado nos moldes de fábrica;
- Todas as peças substituídas se tornarão propriedade da **MOVFAST**.

2. EXCLUSÕES E RESTRIÇÕES DOS SERVIÇOS

2.1. A prestação dos serviços objetos deste termo, não contemplará:

- Avarias cosméticas ou peças que se desgastam naturalmente com uso e que não prejudiquem a funcionalidade do dispositivo;
- Desempenho insatisfatório do produto;
- Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível e/ou IMEI modificado ou divergente do informado na etiqueta do aparelho;
- Defeitos ocasionados por serviços de manutenção executado por outras empresas ou alterações/modificações realizadas no equipamento, sem prévia aprovação da **MOVFAST** por escrito;
- Equipamentos com sinais de violação;
- Danos que sejam causados em decorrência de acidentes no uso normal do equipamento (Dano Acidental) pelo **CLIENTE**;
- Danos que sejam causados em decorrência do uso inadequado (Mau Uso) pelo **CLIENTE**, ou seja, aqueles que ocorram em razão da utilização do equipamento de forma diversa para o qual foi projetado;
- Danos que sejam causados em decorrência de causas naturais, tais como enchentes, inundações, descargas elétricas etc.;
- Instalações e/ou configurações de Softwares, Aplicativos e outras ferramentas utilizadas pelo **CLIENTE** em seus equipamentos;
- A **MOVFAST** não se responsabiliza por:
 - Bloqueios do dispositivo, aplicativos e/ou contas, causados por perda de senha, padrão, PIN ou outro método de segurança de acesso;
 - Perda de dados ou aplicativos, resultante do reparo do produto.

2.2. Execução de serviços não cobertos por este termo

- Para os casos de defeitos não cobertos por este termo, será apresentado um orçamento para reparo avulso;
- Os valores dos reparos são tabelados, conforme tabela publicada pela **MOVFAST**;
- O serviço só será realizado após aprovação formal do orçamento apresentado ao **CLIENTE**:
 - Neste caso, o **SLA** de conclusão do reparo de **5 (cinco) dias úteis** começará a contar a partir da aprovação formal do cliente;
- O **CLIENTE** concorda em providenciar aprovação ou rejeição do orçamento apresentado em até 5 (cinco) dias úteis;

- Em caso de rejeição do orçamento a **MOVFAST** retornará o equipamento danificado para o **CLIENTE**.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

3.1. Horários e Canais de Atendimento

- Horário de atendimento: de segunda à sexta-feira das 08h às 18h, exceto feriados nacionais;
- Os chamados devem ser abertos por qualquer dos canais de atendimento abaixo:
 - Formulário Web - <http://movfast.com.br/abrir-chamado>;
 - Chat WhatsApp – [11 919783203](tel:11919783203);
 - E-mail – suporte@movfast.com.br;
 - ChatBot disponível em nosso site (canto inferior direito).

3.2. Abertura de Chamados

- Para abertura dos chamados serão necessários os seguintes dados:
 - Nome do Contato;
 - Nome da Empresa;
 - Telefone p/ contato (fixo e/ou celular);
 - E-mail;
 - Número de Série do(s) equipamento(s);
 - Breve descrição do problema (exemplo: app não abre, tela quebrada, não liga, etc.);
- Após a abertura do chamado, serão enviados e-mails sistêmicos para o contato cadastrado a cada vez que houver uma atualização, até a conclusão e encerramento do atendimento;
- Um atendente da **MOVFAST** entrará em contato em até 3 horas úteis para validar o chamado e prestar suporte técnico;
- Caso o problema não seja solucionado remotamente, o atendente enviará as instruções para o envio do equipamento à **MOVFAST** para diagnóstico/reparo;
- Dados **MOVFAST**:

MOVFAST SOLUÇÕES EM COLETA DE DADOS LTDA

R. Alvares Machado, N° 281, SI 301 – Tel.: (11) 919783203

Mauá - SP - CEP: 09.310-020

CNPJ: 51.862.110/0002-84

IE:442.816.838.119



Tiago De Sordi Ferreira

CEO Brasil