

# Termo de Garantia

## 1. Identificação da garantia

A presente garantia aplica-se exclusivamente ao produto e/ou serviço descrito na nota fiscal e/ou ordem de serviço emitida pela iTelas, vinculados ao aparelho identificado por IMEI, número de série ou outro elemento de identificação registrado no atendimento.

## 2. Garantia legal

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, os produtos e serviços duráveis possuem garantia legal de 90 (noventa) dias, contados da entrega efetiva do aparelho ao consumidor ou do término da execução do serviço.

Nos casos de vício oculto, o prazo legal para reclamação inicia-se quando o defeito ficar evidenciado.

## 3. Garantia contratual adicional

Além da garantia legal, a iTelas concede garantia contratual adicional, complementar à legal, nos termos deste documento.

### 3.1. Telas da Linha iTelas Select

As telas da Linha iTelas Select, instaladas pela iTelas, contam com garantia contratual vitalícia, assim entendida como garantia por prazo indeterminado, pessoal e intransferível, válida exclusivamente:

- ♦ para a peça específica instalada pela iTelas;
- ♦ para o aparelho identificado na ordem de serviço;
- ♦ enquanto o aparelho permanecer de propriedade do contratante original;
- ♦ enquanto a peça permanecer instalada no mesmo aparelho;
- ♦ desde que não se verifique qualquer hipótese de exclusão prevista neste termo.

### 3.2. Demais produtos e serviços

Os demais produtos e serviços terão o prazo de garantia contratual adicional expressamente indicado na ordem de serviço, no orçamento aprovado, na nota fiscal ou em documento complementar entregue ao consumidor.

## 4. Abrangência da garantia

A garantia cobre vícios de fabricação da peça instalada e falhas de execução do serviço realizado pela iTelas, desde que constatados pela análise técnica como defeitos intrínsecos da peça ou da instalação.

A garantia é restrita à peça efetivamente substituída e ao serviço efetivamente realizado, não se estendendo aos demais componentes do aparelho que não tenham sido objeto do atendimento. Nos serviços de reparação, poderão ser empregados componentes de reposição compatíveis e tecnicamente adequados ao aparelho, conforme autorizado no atendimento.

Importante: a garantia é vinculada à peça trocada e ao serviço executado. Ela não se estende ao aparelho inteiro, nem a componentes que não tenham sido objeto do atendimento.

## 5. Exclusões de cobertura

A garantia não cobre defeitos ou falhas quando a análise técnica identificar que o problema reclamado

decorre, total ou parcialmente, de uma das hipóteses abaixo:

- ♦ queda, impacto, torção, pressão, esmagamento ou perfuração;
- ♦ trinca, quebra, lasca, fissura ou dano interno ou externo no display, vidro, moldura ou conjunto da tela;
- ♦ mancha, marca, delaminação ou avaria decorrente de dano externo;
- ♦ contato com líquido, umidade, vapor, oxidação, corrosão ou exposição a calor excessivo
- ♦ poeira metálica, limalha, resíduos condutivos ou agentes contaminantes;
- ♦ cabo flex rompido, rasgado, perfurado, dobrado em excesso ou avariado por agente externo;
- ♦ violação, abertura, reparo, tentativa de reparo, substituição de peça ou intervenção por terceiros;
- ♦ dano elétrico, uso de acessórios inadequados, sobrecarga elétrica ou carregamento em desacordo com as especificações do aparelho;
- ♦ desgaste natural, riscos superficiais ou profundos, marcas de uso e danos estéticos posteriores à entrega;
- ♦ falhas decorrentes de defeitos preexistentes em outros componentes do aparelho, não reparados pela iTelas.

## 6. Regras específicas sobre tela

Em caso de reclamação envolvendo tela, a garantia contratual não cobre quebra, trinca, dano interno, pressão, flex rompido, oxidação, descolamento por impacto, perfuração ou qualquer outro dano físico ou químico identificado na peça.

A existência de dano físico ou químico na tela ou em seus componentes afasta a cobertura da garantia quanto ao defeito reclamado, quando a análise técnica indicar compatibilidade entre esse dano e a falha apresentada.

## 7. Resistência à água e vedação

Após qualquer manutenção, inclusive troca de tela, bateria, câmera, botões, conectores ou abertura técnica do aparelho, a iTelas não garante a manutenção da resistência à água, líquidos, umidade ou poeira, ainda que o aparelho possuísse certificação de fábrica.

## 8. Procedimento para acionamento da garantia

Para análise de garantia, o consumidor deverá apresentar, preferencialmente:

- ♦ nota fiscal e/ou ordem de serviço;
- ♦ aparelho no qual a peça foi instalada;
- ♦ identificação do contratante original.

A iTelas realizará análise técnica para verificar se a falha reclamada decorre de vício coberto por este termo ou de hipótese de exclusão.

## 9. Substituição ou reparo em garantia

Reconhecida a cobertura, a iTelas poderá, conforme o caso, reparar a peça, substituir a peça por outra equivalente ou refazer o serviço executado.

Em caso de substituição em garantia, a peça substituída permanecerá coberta pelo prazo remanescente da garantia contratual original, assegurado em qualquer hipótese o prazo mínimo legal aplicável.

## 10. Programa de retroca

Quando a análise técnica concluir que o dano não está coberto pela garantia, a iTelas poderá oferecer ao consumidor, por mera liberalidade comercial, condição especial de substituição da peça mediante pagamento reduzido, conforme tabela interna vigente na data do atendimento.

- ♦ não constitui seguro;
- ♦ não substitui a garantia legal nem a garantia contratual;
- ♦ depende de disponibilidade de peça para o modelo atendido;
- ♦ aplica-se apenas ao contratante original e ao aparelho identificado na ordem de serviço;
- ♦ pode ser alterado ou descontinuado para novas contratações, sem prejuízo das condições já formalmente concedidas ao consumidor.

## 11. Limitações

Esta garantia contratual adicional é pessoal e intransferível, aplicando-se à relação contratual firmada entre a iTelas e o contratante original.

Nada neste termo exclui ou reduz os direitos assegurados ao consumidor pela legislação aplicável.