

Garantia Básica para produtos vendidos pela SDC a seus Clientes

1. Os termos de garantia básica estão descritos no certificado de garantia entregue juntamente com o(s) produto(s) vendidos pela SDC e são complementados pelas informações dispostas abaixo.
2. A SDC garante ao seu cliente que os produtos vendidos por ela, adquiridos de forma direta ou através de um parceiro autorizado SDC, situado no Brasil, estarão livres de defeitos e/ou vícios de qualidade em material e fabricação, pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, exceto, conforme disposto abaixo:

• Peças sobressalentes, inclusive baterias de netbooks, notebooks, ultrabooks e servidores têm garantia de 90 (noventa) dias. As baterias que acompanham os netbooks, notebooks, ultrabooks e servidores dos produtos SDC possuem garantia de 90 dias. • Em caso de substituição de algum componente, este novo item possuirá o prazo da garantia remanescente do produto no qual for instalado ou o prazo de 90 (noventa) dias a contar da data da substituição, o que for maior; • Produtos SDC outlet e produtos SDC reconicionados possuem garantia de 90 (noventa) dias, exceto de diversamente disposto na nota fiscal ou cotação enviada pela SDC.

3. Os prazos de garantia começam a fluir da data de entrega dos produtos ao cliente e constituem prazos de garantia total, ou seja, incluem tanto o prazo de garantia contratual quanto o prazo de garantia legal. A SDC, a seu critério, nos termos da lei, reparará ou substituirá os produtos vendidos por ela e produtos reconicionados que apresentarem problemas durante o período de garantia legal e/ou contratual, conforme cada caso. As reparações dos produtos, novos ou reconicionados, poderão ser realizadas por meio da utilização de partes e peças novas, equivalentes a novas ou reconicionadas ou produtos novos, ainda que não sejam idênticos ao produto defeituoso, nos termos da lei. A SDC é proprietária dos equipamentos e/ou das peças substituídas e das peças de reposição, podendo cobrá-las do cliente que não as devolver.
4. O cliente poderá adquirir serviços adicionais de suporte, tais como Suporte Profissional ou Suporte Profissional Premium.
5. Exceto se disposto de outra forma no certificado de garantia que acompanha o produto vendido pela SDC, a SDC não garante nem aceita responsabilidade por (pelos):

a. danos originados pela instalação ou desinstalação incorreta, uso, modificação ou reparação realizada por terceiro não autorizado ou pelo próprio cliente; b. danos originados em razão de fatores externos, como acidentes, abusos, mau uso, queda, negligência, imprudência, imperícia, problemas elétricos, agentes da natureza, como descargas elétricas (raios), maresia, inundações, incêndios, desabamentos, terremotos, entre outros; c. produtos e softwares de terceiros, cuja garantia o cliente receberá diretamente do fabricante do produto e/ou do titular da licença; d. partes consumíveis, tais como baterias não recarregáveis, bolsas, maletas, entre outros, exceto quanto a termos e prazos especificados na legislação brasileira aplicável; e. danos causados pelo armazenamento ou uso do produto em condições fora das especificações indicadas pela SDC; f. programas de computador (software), exceto no tocante a termos e prazos especificados na legislação brasileira aplicável; g. limpeza, reparos cosméticos (estéticos) ou desgaste resultante do uso normal dos produtos; h. danos causados por programas de computador (software), acessórios ou produtos de terceiros adicionados a um produto vendido pela SDC; i. danos causados por equipamentos que produzam ou induzam interferências eletromagnéticas ou ainda por problemas de instalação elétrica em desacordo com as normas ABNT.

6. Também NÃO fazem parte do escopo da garantia básica de produtos vendidos pela SDC:

a. Perguntas sobre uso geral e “como fazer”/ “dicas” com o hardware e software SDC instalado de fábrica, tais como personalizar o Windows ou configuração de conta pessoal e outros. b. Configuração e diagnóstico do sistema operacional SDC instalado de fábrica ou aplicativos instalados de fábrica para uso com aplicativos e hardware instalados pelo cliente. c. Configuração, instalação e validação de sistemas operacionais, software, aplicativos ou drivers/correções não fornecidos pela SDC. d. Upgrades adquiridos da SDC, de Revendedores autorizados da SDC ou de terceiros, tais como, produtos Microsoft®. e. Configuração de software, exceto se for necessário para resolução de um problema de hardware ou software pré-instalado de fábrica. f. Hardware e periféricos não fornecidos pelo fabricante do equipamento, suas instalações e compatibilidade com o hardware vendidos pela SDC. g. Produtos e Software de terceiros, mesmo que comercializados pela SDC. h. Upgrades de BIOS/Firmware para sistemas que não sejam vendidos pela SDC, exceto se for necessário para resolução de um problema de hardware ou software pré-instalado de fábrica. i. Backup e restauração dos dados do cliente. j. Aplicativos e dados do cliente. k. Trabalho desnecessário na avaliação da SDC, do Revendedor autorizado da SDC ou do Prestador de serviço autorizado da SDC. l. Consumíveis e desgastes em itens como material plástico (mídias, pen drive, teclas de teclado, etc). m. Falhas não críticas que estejam dentro das tolerâncias especificadas pelo setor, tais como ruído, pixels de telas LCD específicas. n. Reparo do sistema para as configurações padrão de fábrica da SDC após infecção por vírus que não seja decorrente da instalação do sistema operacional. o. A configuração da rede wireless do cliente. A garantia da SDC apenas verifica o funcionamento correto do hardware da placa de rede/wifi, não incluindo diagnóstico ou configuração avançada com o objetivo de se obter compatibilidade com a rede/roteador/modem do cliente. p. Não haverá suporte para os itens de integração personalizada de fábrica com mais de 30 dias.

6.1 A SDC não fornece garantia nem suporte técnico para (i) os sistemas operacionais gratuitos mesmo que instalados de fábrica, e (ii) qualquer outro sistema operacional ou aplicativo que não tenha sido instalado pela própria SDC nos equipamentos. A SDC não garante a compatibilidade entre qualquer sistema operacional e os demais sistemas que não tenham sido instalados pela SDC.

6.2 A SDC não fornece garantia para sistema operacional ou aplicativo instalado pelo usuário final ou por terceiro não autorizado SDC nos produtos vendidos sem o sistema operacional (FreeDOS™ / N-Series) ou qualquer sistema operacional de software de código aberto ou livre. A SDC não se responsabiliza pela compatibilidade e instalação de qualquer sistema operacional nos produtos FreeDOS™ / N-Serie.

7. A garantia limitada inclui peças e mão-de-obra, sendo restrita aos produtos vendidos pela SDC. Os produtos e software de outras marcas estão sujeitos aos termos de garantia dos respectivos fabricantes.
8. Suporte internacional. Equipamentos SDC adquiridos, a partir de 01 de maio de 2024, com a Garantia básica não possuem cobertura de garantia internacional. O cliente que adquirir um produto SDC no exterior para uso no Brasil terá 90 (noventa) dias de garantia legal contado data de emissão da nota fiscal de compra.
9. Unidades substituíveis pelo cliente. Se o Técnico da SDC verificar que a peça com problema em seu equipamento é fácil de ser desconectada e reconectada, como teclado, monitor, discos rígidos em computadores portáteis ou qualquer outro componente designado como um componente que possa ser substituído pelo cliente, o cliente poderá receber tais componentes para realizar a instalação dos mesmos com suporte via telefone da SDC, sem que um Técnico SDC seja deslocado até o local ou o equipamento seja enviado para uma assistência técnica autorizada da SDC, a depender da forma de garantia do equipamento.

10. **Cópia de Segurança.** O cliente é responsável pela realização de cópia de segurança (backup) das informações, software e programas antes de receber suporte da SDC (incluindo o Suporte por Telefone ou Chat) ou serviços. As consequências de sua perda (como perdas e danos e lucros cessantes) sob nenhuma hipótese poderão ser imputadas à SDC e/ou aos prestadores de serviços contratados pela SDC. A SDC recomenda o backup regular dos dados. Nos casos em que for detectada uma falha de disco rígido, o mesmo será substituído. Seus dados armazenados no disco rígido com defeito serão perdidos se o disco rígido for substituído. O Técnico da SDC configurará o sistema operacional para as configurações originais de fábrica. Você deverá entrar em contato com o Técnico da SDC para obter assistência na reinstalação de qualquer software adicional fornecido na imagem de fábrica original.
11. Os serviços de reparo dos produtos vendidos pela SDC podem exigir que a SDC acesse hardware ou software que não seja fabricado pela SDC. As garantias de alguns fabricantes podem ser canceladas se a SDC ou outra pessoa que não o fabricante trabalhar no hardware ou no software. É responsabilidade do cliente assegurar que o desempenho dos serviços por parte da SDC não afetará tais garantias ou, se afetar, que o efeito seja aceitável pelo cliente. A SDC NÃO SE RESPONSABILIZA POR GARANTIAS DE TERCEIROS OU POR QUALQUER EFEITO QUE OS SERVIÇOS DA SDC POSSAM TER SOBRE ESSAS GARANTIAS.
12. Na garantia dos produtos vendidos pela SDC, dependendo do tipo de garantia dos equipamentos, técnicos poderão ser deslocados, se necessário, ou os equipamentos deverão ser encaminhados para um centro de reparo autorizado da SDC, ambos após diagnóstico por chat, email, WhatsApp, ou telefone. Na garantia no centro de reparos, após o diagnóstico remoto, o cliente deverá levar o seu equipamento a um dos centros de reparos. Na garantia à domicílio/assistência técnica no local (quando contratado este serviço), técnicos serão deslocados, se necessário, após diagnóstico remoto.
13. Caso o cliente tenha qualquer problema ou dificuldade com o seu equipamento, deverá contatar o Suporte Técnico da SDC, Website: <https://sdc.com.br/abertura-de-chamado/>

Se o cliente for consumidor, nos termos do art. 2º da Lei nº 8.078/90 (CDC), nenhuma disposição aqui constante afetará as disposições de ordem pública em matéria de direitos dos consumidores.

[1] “Produtos SDC reconicionados” são hardware de computador e produtos relacionados, comercializados pela SDC, oriundos de devolução por troca do produto ou restituição do valor, ou cancelamento da compra pelos clientes, dentro dos períodos permitidos nas políticas de garantia e de devolução da SDC e nos termos da legislação vigente. Tais Produtos SDC Reconicionados podem ter sido já usados antes e não retornaram lacrados para a SDC. Os Produtos SDC reconicionados, antes de serem comercializados pela SDC como tal, são revisados após o retorno nas hipóteses antes mencionadas e, havendo necessidade, são reconicionados, retestados e reembalados, sendo que o sistema de testes adotado para tais produtos é tão rigoroso quanto ao aplicado na própria linha de produção. Os produtos reconicionados podem possuir pequenas avarias estéticas (arranhões, manchas, etc.), porém são totalmente funcionais.