
TERMOS E CONDIÇÕES

CADASTRO DE CLIENTES

- Recebimento de equipamentos somente com cadastro completo;
- O cadastro do e-mail é obrigatório;
- É de responsabilidade do cliente manter seus dados sempre atualizados, para que possamos manter contato quando for necessário;
- Não nos responsabilizamos por problemas que possam ocorrer devido à falta de atualização dos seus dados cadastrais.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Diagnóstico e Orçamento de Serviços

- Prazo para envio de orçamento é de 5 dias úteis, salvo se houver impedimento ou situação alheia ao nosso controle;
- Equipamentos com problemas intermitentes, caso sejam devolvidos na situação “SEM CONSERTO” ou “REPROVADO”, alertamos para a possibilidade de devolução sem os mesmos problemas intermitentes e/ou problemas decorrentes das ações de diagnóstico.

Serviços Executados

- As configurações dos acessórios só serão efetuadas se estiverem junto com o equipamento. Ex. Webcam, Impressoras, Wireless e etc;
- Toda prestação de serviço deverá acompanhar a Ordem de Serviço. A empresa não faz atendimento sem Ordem de serviço;
- A comunicação com o cliente por e-mail é obrigatória nos seguintes casos: quando envolver cotações e envios de orçamento, informação de valores e formas de pagamento, autorização de orçamento, autorização de compra e prestação de serviço, aviso de serviço executado, aviso de equipamento pronto e disponível para retirada;
- O cliente deverá trazer seu equipamento para reparo, acompanhado de CDs e DVDs originais dos softwares, assim como as suas licenças originais. Não nos responsabilizamos pela origem, originalidade ou legalidade dos softwares instalados nos equipamentos;
- Todos os atendimentos realizados pela Fluxo 360 Informática & Web são registrados em nosso sistema e podem ser revistos a qualquer momento, caso haja necessidade;
- Em caso de substituição de peças dos equipamentos, as peças antigas são coletadas para descarte correto de lixo eletrônico, em 24 horas, sem a prévia comunicação ao

cliente. Se desejar levar a peça antiga, solicite-a no momento da retirada do equipamento;

- A Fluxo 360 Informática & Web não realiza nenhum serviço de suporte técnico (físico ou remoto) sem abertura de chamado pelo próprio cliente;
- O suporte remoto pode ser realizado em dois níveis diferentes de complexidade. Para os diferentes níveis são cobrados valores diferentes (a consultar);
- Em caso de formatação, será feito o backup das pastas do usuário no sistema. O conteúdo do backup ficará disponível por 7 dias após a entrega, a título de verificação. Em caso de conteúdo específico, o cliente deve avisar;
- A Fluxo 360 Informática & Web não se responsabiliza pelas informações contidas nos equipamentos ou backup de dados em qualquer tipo de unidade de armazenamento. Para os casos de formatação necessária, segue: "Autorizo que meu equipamento seja analisado no laboratório desta empresa, isentando a mesma e equipe técnica de quaisquer danos por perda de dados em meu equipamento".
- Fica acordado entre as partes que a empresa poderá informar por telefone, e-mail, whatsapp ou sms a liberação do equipamento, se eximindo da responsabilidade da não retirada do equipamento.

Orçamento Reprovado

- Prazo de devolução do equipamento reprovado para o cliente é de 7 dias úteis;
- Em caso de reprovação do orçamento e serviços não autorizados que necessitaram de análise e diagnóstico profissional, o valor mínimo a ser cobrado é de 50% do valor padrão para serviços de reparo e manutenção cobrados pela empresa no momento.

Retirada

- Solicite sua nota de entrega de equipamento e confira todos os dados pessoais e do equipamento. Guarde esta nota de entrega durante o prazo de garantia. Este documento é seu comprovante dos serviços realizados e a garantia é válida somente com a apresentação do mesmo;
- O cliente deve conferir a mercadoria/equipamento no ato da entrega. Caso não o faça, deve declarar que está levando o bem sem conferência;
- Visando tão e somente resguardar a empresa de danos ao patrimônio de nossos clientes, informamos que a retirada do equipamento só será permitida para o cliente que deixou o equipamento/solicitou a visita, ou pessoa autorizada pelo mesmo, portando ordem de serviço e identidade;
- Fica estabelecido o prazo de 30 dias para a retirada de equipamento da empresa prestadora do serviço, contados a partir da comunicação de sua disponibilidade, sob pena de cobrança diária de 10% do valor do serviço referente à estadia do bem;
- Caso o equipamento não seja retirado, após execução de serviço autorizado ou mesmo quando o orçamento não foi aprovado, em um prazo de até 90 dias após comunicação com o cliente, entenderemos que não há mais interesse pelo bem, o que permite a empresa tomar as providências legais cabíveis.

VENDA

- Pedidos de mercadoria sob encomenda o pagamento deverá ser efetuado no ato do pedido;
- O prazo de entrega dos pedidos com o pagamento efetuado, será de até 7 dias úteis;
- Caso o pedido seja cancelado após pagamento será cobrado multa de 30% do valor total do pedido;
- As despesas de transporte originadas pela troca ou pela devolução por insatisfação por parte do cliente correm a cargo cliente;
- Há três situações em que a mercadoria pode ser devolvida: Desistência de Compra, Devolução para Manutenção e Formas de Remessa;
- De acordo com o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, em caso de itens com defeito e que os tornem inadequados ao consumo, o cliente pode escolher: (1) a substituição do produto por outro em perfeitas condições, (2) a devolução da quantia paga, sem perdas para o consumidor, ou mesmo (3) o abatimento do preço, por conta dos defeitos apresentados;
- Condições de Devolução: A mercadoria deve retornar nas mesmas condições em que saiu da loja, com sua embalagem lacrada, completa, com todos os manuais, acessórios e CDs que fazem parte do conjunto. É importante ressaltar que a caixa do produto também deve ser preservada em perfeitas condições;
- A troca imediata só será realizada até 7 dias da data da compra, sendo submetida a avaliação técnica e física para autorização da troca.
- O cancelamento da compra será liberalidade do fornecedor, salvo nas seguintes situações:
 - ✓ art. 18 - Quando for constatado, no prazo de garantia, que o produto adquirido apresentou vício (defeito) e após 30 dias o fornecedor não conseguiu saná-lo;
 - ✓ art. 19 - Quando a quantidade for diferente daquela especificada em sua embalagem;
 - ✓ art. 35 - Quando não houver o cumprimento à oferta (por exemplo, o não cumprimento do prazo de entrega);
 - ✓ art. 49 - Desistência em sete dias se a compra foi realizada fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, etc).

RECLAMAÇÕES, DÚVIDAS, REVISÕES E AJUSTES

- Revisões e ajustes relativos à recarga só serão acolhidos até 24 horas após a recarga do cartucho;
- O prazo para reclamação é de 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de produtos não-duráveis, contados a partir do término da execução dos serviços, e de 90 dias para bens duráveis, contados a partir da entrega efetiva do produto.

PAGAMENTOS

- Pagamento somente em Dinheiro, Cheque, Cartão de Crédito ou Débito;

- Pagamento em Cheque mediante consulta, com mais de um ano de conta, da mesma praça, que não seja cheque de terceiros e sujeito à aprovação;
- Parcelamento no Cartão de Crédito: condições a combinar;
- A cobrança por meio de boleto bancário: prazo de pagamento de 5 dias após o término do serviço e não da entrega. Crédito sujeito aprovação.
- Solicite sua Nota Fiscal com CPF no momento do pagamento. A Nota Fiscal é emitida no momento da venda e enviada por e-mail.

GARANTIA

- Prazo de garantia para reparos é de 30 dias, contados a partir da comunicação de disponibilidade de retirada do equipamento, e não da entrega do mesmo;
- A Fluxo 360 Informática & Web assegura garantia contra defeito de fabricação de todos os produtos adquiridos na empresa, conforme garantia de fornecedor e/ou fabricante;
- Os prazos de garantia dos produtos já incluem a garantia legal, conforme Art.50 do Código de Defesa do Consumidor;
- Prazo de garantia para acessórios será aplicada de acordo com garantia do fornecedor e/ ou fabricante;
- O prazo mínimo para reparo em equipamentos sob garantia é de 7 dias úteis, contados da data de reentrada na Fluxo 360 Informática & Web. Em caso da garantia ser referente às peças ou acessórios, o prazo fica vinculado ao prazo dado pelo fornecedor e/ou fabricante;
- O serviço de instalação de softwares não possui garantia. A garantia é fornecida pelos seus fabricantes. Também não oferecemos garantia nos casos onde o computador é contaminado por Vírus ou por problemas causados por erros do usuário ou mau uso do sistema, hardware ou periféricos;
- A garantia não cobre: acessórios e consumíveis não originais; software, cuja garantia é do fabricante; defeitos provocados por uso indevido (batidas, quedas, uso de agentes químicos e corrosivos, etc.); defeitos provenientes de caso fortuito e força maior (raios, enchentes, incêndio, etc.); defeitos provocados por transporte inadequado; problemas ocasionados pela instalação de softwares não autorizada pelo fabricante;
- Para equipamentos fora da garantia será cobrada a taxa de diagnóstico (valor a consultar) caso o orçamento não seja aprovado ou se o equipamento não apresentar defeito. No caso de aprovação, será dado prosseguimento ao serviço, mediante pagamento total ou sinal de 50% do valor;
- Após comunicado da disponibilidade para retirada do equipamento, há uma garantia de 30 (trinta) dias referente ao serviço efetuado, sendo que software não está coberto pela garantia;
- A perda de garantia ocorrerá em qualquer das hipóteses: (1) Retirada ou violação de selos ou identificação de garantia da Fluxo 360 Informática & Web ou do fabricante; (2) Violação, modificação, troca de componentes, ajustes ou conserto feito por pessoal não autorizado formalmente (por escrito) pela Fluxo 360 Informática & Web; (3) Manuseio incorreto em desacordo com o manual ou com indício de descuido; (4) Transporte inadequado expondo o produto a trepidações, umidade, quedas, calor ou excesso de

peso sobre a peça ou embalagem; (5) Danos físicos (amassados, arranhões, manuscritos, descaracterização, componentes queimados por descarga elétrica ou excesso de voltagem, danos decorrentes de exposição excessiva ao calor, fogo ou umidade, placas ou processadores queimados, trincados ou lascados); (6) Danos causados por vírus.; e, finalmente, (7) Qualquer outro defeito que não seja classificado como defeito de fabricação.

- Os equipamentos montados pela Fluxo 360 Informática & Web são lacrados e assim devem permanecer para efeito de garantia. A remoção ou violação do selo, identificação e/ou lacre da Fluxo 360 ou do fabricante implica na perda da garantia do conjunto, passando a vigorar as garantias individuais de cada componente. Neste caso, a Fluxo 360 fornece as peças necessárias para a montagem de um equipamento novo ou o upgrade de um equipamento já em funcionamento. Alertamos que não recebemos peças do cliente, novas ou usadas, para nenhum desses serviços.

RESPONSABILIDADES

- A Fluxo 360 Informática & Web não se responsabiliza por instalação de software, nem montagem do equipamento realizada pelo próprio cliente, mesmo que todos os produtos tenham sido adquiridos através da Fluxo 360 Informática & Web. Nesse caso, a garantia é relativa a cada produto separadamente;
- A escolha do produto adequado a seus propósitos é de inteira responsabilidade do cliente. Sendo assim, a Fluxo 360 não garante compatibilidade entre componentes físicos (hardware), sistemas operacionais ou outros softwares quando adquiridos pelo cliente, sem a assessoria prévia da Fluxo 360 Informática & Web, onde são sugeridos produtos e serviços de acordo com as características do equipamento, os objetivos e atividades que o cliente deseja para seu desempenho. As informações técnicas oferecidas refletem as especificações disponibilizadas pelos fabricantes e servem tão somente para auxiliar o cliente na sua decisão de compra.