Termo de garantia

A Greatek garante por 5 (cinco) anos suporte técnico qualificado aos seus clientes e todos os processos necessários para obtenção de serviços em garantia fornecido aos seus produtos. O período de garantia dos produtos já inclui em sua totalidade os 90 (noventa) dias de garantia legal exigidos pelo código de defesa do consumidor.

Garantia Limitada

Esta política de garantia define as premissas da Greatek. Prover aos seus clientes e parceiros todo suporte necessário, mediante de apresentação de uma cópia da nota fiscal de compra do produto.
Caso a avaria diagnosticada nos testes técnicos não seja causada por alguma falha de fabricação ou não esteja coberto por esta garantia limitada, a Greatek se reserva no direito de entrar em contato com o cliente para o envio de orçamentos de reparo. Em caso de recusa, o mesmo será enviado com frete por conta do cliente.

A cobertura da garantia limitada da Greatek poderá perder efeito nas seguintes situações:

Violação do produto através da remoção da etiqueta/lacre de garantia.

Remoção da etiqueta de identificação, código de barras ou número de série do produto.

Danos ocasionados por quedas acidentais, descarga elétrica, originados por picos de tensão ou intempéries, tais como raios.

Utilização do produto em instalações elétricas inadequadas que gerem instabilidade na fonte de alimentação do dispositivo.

Mau uso, instalação em locais indevidos em ambientes externos e desprotegidos.

Desgaste natural das peças por uso, montagem ou aplicação inadequada do produto.

Danos causados por uso de peças não originais

Manutenção não autorizada

Não são cobertos pela garantia:

Peças que requerem manutenção corriqueira, como: eletrodo o qual necessariamente deve ser trocado após 3.000 (três mil), fusões.

Manutenção rotineiras como: calibragem de arco, limpeza do sistema óptico e sistemas adjacentes, atualizações de software e ou firmware.

Acessórios

A Greatek garante para todos os acessórios da máquina de fusão, por 3 (três) meses suporte técnico qualificado aos seus clientes e todos os processos necessários para obtenção de serviços em garantia fornecido aos seus produtos.

São considerados acessórios da máquina de fusão os itens mencionados abaixo:

Bateria.

Fonte AC.

Maleta Portátil Multi-funcional.

Dispenser para Álcool.

Clivador.

Alicate decapador.

Pincel para limpeza.

Chave Allen.

Como acionar o serviço de garantia ou suporte técnico

Em caso de mau funcionamento do equipamento, entre em contato direto conosco através dos nossos canais de comunicação

Telefone: (12)3932-2500
Whatsapp: (12)99100-6131
E-mail: suporte@greatek.com.br

Antes de entrar em contato conosco, mantenha em mãos a nota fiscal de compra e numero de série do equipamento e caso não for sanado o defeito no equipamento via suporte técnico, o cliente será orientado para proceder com o envio do mesmo ao nosso laboratório de análise.

No caso de impossibilidade de reparo, a Greatek assegura um novo produto igual ou de especificações técnicas semelhantes. Caso a Máquina de fusão não pertencer ao portifólio vigente da Greatek, é assegurado ao cliente devolução do produto defeituoso e o reembolso da quantia paga pelo mesmo.

Responsabilidades do cliente

Notificar de imediato a Greatek, o defeito que está causando o mau funcionamento de seu equipamento pelos canais de comunicação. Fornecer a equipe de suporte especializado acesso completo e incondicional a totalidade dos equipamentos e software.

Envio do equipamento a assistência técnica, embalado adequadamente, acompanhado dos itens necessários para se verificar o correto funcionamento e posterior reparo do mesmo, assim como o formulário de RMA devidamente preenchido.

Responsabilidades do fabricante

A Greatek (WL COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA) é responsável pela perda e danos no equipamento, apenas enquanto o mesmo estiver em poder da empresa ou em trânsito nos casos em que a mesma fica responsável pelo transporte.

Canais de comunicação:

Atendimento de segunda a quinta 08:00 as 18:00 e sexta das 08:00 as 17:00.

Telefone: (12) 3932-2500

Whatsapp: (12) 99100-6131

E-mail: suporte@greatek.com.br