

# ASSISTÊNCIA TÉCNICA

## PARA SOLICITAR REPARO:

- 1 - E LISTA DE VERIFICAÇÃO EM CASO DE PROBLEMAS ANTES DE CONTATAR-NOS
- 1 - SE APÓS FAZER TODAS AS VERIFICAÇÕES CONFORME O MANUAL DE INSTRUÇÕES O PROBLEMA PERSISTIR, SUSPENDA O USO DO PRODUTO E ENTRE EM CONTATO COM NOSSO DEPARTAMENTO TÉCNICO POR TELEFONE.

- É muito perigoso tentar consertar o produto sem conhecimento técnico. Poderão ser causados danos irreparáveis.
- Por favor forneça as seguintes informações quando entrar em contato conosco:
  - Nota Fiscal
  - Data e local de compra
  - Nome do modelo
  - Número de série (dentro do compartimento de pilhas)
  - Endereço onde o produto está instalado
  - Nome do contato
  - Telefone
  - Sintomas (em detalhe)

## GUIA DE SERVIÇOS COM E SEM CUSTO

TIPO DE PROBLEMA		COMPENSAÇÃO	
		EM GARANTIA	FORA DE GARANTIA
Uso normal	Mau funcionamento do produto	sem custo	com custo
	Mau funcionamento idêntico pela 2ª vez	sem custo	com custo
	Peça de reposição indisponível	troca do produto	troca do produto APLICADA REGRA DE DEPRECIAÇÃO
Erro causado intencionalmente ou por engano do Consumidor	Erros de uso, instalação, senha e acessórios instalados errados (fora do padrão)	com custo	com custo
	Reposição de parte de consumo (como ex. pilhas)	com custo	com custo
	Mau funcionamento causado por uso de produtos de limpeza, químico, pintura, etc.	com custo	com custo
	Mau funcionamento causado por imposição de força, uso de ferramentas com intenção de forçar abertura, etc.	com custo	com custo
	Mau funcionamento causado por transformação/adaptação do produto para uso aos quais não está indicado/desenvolvido, aparência, etc.	com custo	com custo
OUTROS FATORES	Mau funcionamento causado por fogo ou desastre natural	com custo	com custo

### ATENÇÃO

Em todos os casos que envolvam custos para o consumidor, o mesmo deverá negociar os valores diretamente, com o serviço terceirizado de assistência técnica, sem a intermediação da empresa Advance Milre. Para tanto a empresa indica sempre mais de uma Assistência Técnica, dando ao Consumidor o direito de escolha, ao que melhor lhe atender.



**4020.9931 Fale com o Técnico das 8:30 às 17:00, de 2º a 6º feira, de qualquer lugar do Brasil (custo de ligação local)**

# CRITÉRIOS DE COBRANÇA DE ATENDIMENTO TÉCNICO

A cobrança da taxa de serviço está em conformidade com a lei de proteção ao consumidor. A taxa de serviço cobrada pela Assistência Técnica Terceirizada é composta por:

- Custo da peça a ser substituída, taxa de serviço a ser realizado, e custo da viagem.

■ **Reparo gratuito:** problemas de desempenho ou função que ocorrerem no prazo de garantia, desde que o produto esteja instalado corretamente, e sendo utilizado de forma normal com os cuidados devidos. (Dentro do período de um ano comprovado por Nota Fiscal)

■ **Reparo pago:** após período de garantia ou nos casos a seguir que ainda estão no prazo de garantia:

- Erro de usuário / solicitação programação e como utilizar, senha esquecida (perda de chave de emergência). Serviço / pedido de check-up do produto sem defeito preciso.
- Produto instalado pelo consumidor sem conhecimento técnico / danos causados por impacto e força imposta externamente / avaria causada pela maneira incorreta de inserir ou substituir baterias / danos na tampa de cobertura ao substituir bateria / avaria ou problema de manchas etc., causada pelo uso de materiais químicos / pedido para reinstalação devido a uma instalação defeituosa realizada por outros profissionais
- Nos modelos com chave de emergência, danos ao produto causado pelo consumidor por não ter a chave de emergência consigo / mau funcionamento do produto causado por condensação (como no caso onde existem diferenças muito grandes de temperatura interna e externa)

■ **Custo de peças:** o custo das peças é composto de: o custo de peça (s) necessária ao reparo do produto mais o imposto.

■ **Taxa de visita técnica:** é composta do custo da viagem para reparação mais a taxa de serviço, que é cobrada conforme o nível de dificuldade técnica exigido.