

I. INTRODUÇÃO

Os produtos de hardware corporativo da ZOOMindustry são cobertos por uma garantia de um (1) ano. Alguns produtos podem ter garantia estendida de até três (3) anos ou mais. Para obter informações detalhadas sobre o produto correspondente, leia o documento “Guia do Usuário Completo” disponível em www.zoomindustry.com.br.

Todas as garantias da ZOOMindustry se estendem apenas ao Cliente Usuário Final Original (o indivíduo ou entidade que adquiriu o produto para uso próprio, referido neste documento como “Cliente”) nos países ou regiões onde você compra os produtos; e são intransferíveis. A garantia será fornecida pela ZOOMindustry ou pelo parceiro autorizado pela ZOOMindustry. As garantias da ZOOMindustry estão sujeitas e fornecidas apenas nos termos e condições descritos neste documento. Se houver qualquer conflito com os termos e condições do contrato, os termos e condições do contrato prevalecerão.

II. Termos e Condições Gerais

Data de início: A garantia inicia a partir da data de emissão da Nota Fiscal de Venda do produto para o cliente final ou a data em que a ZOOMindustry receber uma solicitação de ativação para este produto, o que ocorrer primeiro.

Hardware: A ZOOMindustry garante que os produtos de hardware que você adquiriu foram fabricados livres de materiais defeituosos. Se durante o período de garantia for constatado alguma anormalidade com o produto, você deverá realizar a abertura de um chamado na central de atendimento da ZOOMindustry ou procurar um centro de serviços autorizado. Os prazos e critérios para reparo ou substituição do hardware devem ser consultados no termo garantia do produto adquirido, estes podem variar de acordo com as modalidades de serviços selecionadas. As peças de reposição da ZOOMindustry utilizadas na substituição de hardware podem ser novas ou recondiçionadas com qualidade de novas e serão substituídas com base em sua especificação e não na marca ou modelo.

Substituição/Conserto de hardware: A garantia de fábrica garante que no prazo de 30 dias, contados a partir da abertura do chamado em nossa central de atendimento ou de um acionamento pelo seu centro de serviços autorizado, a ZOOMindustry enviará o item reparado ou peça de reposição ao cliente ou ao seu centro de serviço autorizado após o recebimento do item defeituoso.

Para os casos de garantia estendida, o SLA para o envio da peça de reposição seguirá conforme tabela abaixo:

Item Serviço	HS-Care Basic	HS-Care Standard	HS-Care Premier
Envio de Peças para Substituição	9x5xNBD-S*	9x5xNBD**	9x5xNBD**, 24x7x4H, 24x7x8H
Substituição de Peças Onsite	/	Sim	Sim <small>miro</small>

*NBD-S= Next Business Day Shipment (envio no próximo dia útil).

**NBD= Next Business Day (entrega no próximo dia útil).

A. De acordo com a necessidade, a devolução das peças defeituosas deverá ser feita dentro de 15 dias úteis (BDs) a um local designado pela ZOOMindustry. Remova quaisquer informações confidenciais, proprietárias ou pessoais armazenados na unidade defeituosa antes de devolvê-la à ZOOMindustry. Se o cliente não puder devolver a unidade defeituosa à ZOOMindustry ou precisar desmagnetizá-la devido à segurança dos dados, privacidade ou outros motivos, adquira o serviço de retenção de peças defeituosas para reter a unidade defeituosa. Caso o equipamento não seja devolvido dentro deste período, a ZOOMindustry reserva-se o direito de cobrar o preço de compra do produto/peças fornecido com base na lista de preços mais atual no momento da ocorrência.

B, cada parte é responsável pelo frete (retorno ou custo de envio), respectivamente. Se a ZOOMindustry determinar que o item defeituoso não atende às condições da garantia especificada neste documento. Se for constatado o uso indevido do item defeituoso pela ZOOMindustry ou seu centro de serviço autorizado, o cliente poderá optar por pagar pelo serviço de reparo ou caberá a ZOOMindustry a devolução do equipamento.

C, a ZOOMindustry garante qualquer expansão, reparação ou substituição de produtos/peças por noventa (90) dias a partir do envio, ou o restante do período de garantia inicial, o que for maior.

III. Garantia vitalícia limitada

A garantia vitalícia limitada está disponível apenas para produtos específicos e em países específicos, a lista de produtos vinculados a esta modalidade pode ser obtida em contato com a central de atendimento ao cliente da ZOOMindustry através de nossos canais de comunicação.

Duração da garantia de vida limitada de Hardware: Enquanto o cliente original continuar a possuir ou usar o produto no ciclo de vida do produto. O suporte de garantia vitalícia limitada da ZOOMindustry será encerrado a partir da data de término do serviço (EOS) do produto.

Na medida permitida pela lei local aplicável, a ZOOMindustry oferece a garantia de hardware não superior a 10 anos para produtos que estejam vinculados a esta modalidade, mesmo se os produtos não forem descontinuados.

Substituição avançada de hardware: A ZOOMindustry ou seu centro de serviço autorizado envidará esforços comercialmente razoáveis para enviar uma peça de reposição dentro de dez (10) dias úteis após o recebimento da solicitação de RMA. Os prazos de entrega reais podem variar dependendo da localização do Cliente.

IV. Exclusões

A ZOOMindustry não garante o funcionamento ininterrupto ou sem erros de um produto. A garantia é anulada pela remoção ou alteração das etiquetas de identificação no produto ou suas partes.

Esta garantia não se aplica a nenhum produto que não seja da ZOOMindustry (por exemplo, o sistema operacional ou software de terceiros); ou o equipamento licenciado para fins beta, teste, 4 treinamento, avaliação ou demonstração; ou consumíveis (cabos, fones de ouvido, marcadores de quadro branco, extensores e distribuidores, refrigerante, óleo refrigerante, filtro de ar, umidificador, holofote, fusível, módulo de proteção contra surtos, gás de incêndio, etc.), acessórios e alguns terminais (terminais de acesso, sem fio terminais, terminais think client).

A ZOOMindustry não terá qualquer obrigação de fornecer manutenção nas seguintes circunstâncias: (a) Acidentes causados por força maior (por exemplo, incêndio, inundação, terremoto, queda de raio, etc.) (b) Condições de prestação de serviço ruins causadas por problemas sociais (por exemplo, agitação, guerra, greve, desarmonia social, regulamentação governamental, etc.) e (c) Falha na prestação de serviços devido à interrupção do fornecimento de energia (por exemplo, fornecimento de energia, abastecimento de água, abastecimento de petróleo, etc.)

Esta garantia não se estende a quaisquer danos, mau funcionamento ou não conformidades causados por (a) Força maior, como incêndio, inundação, terremoto, guerra, etc.; (b) Estresse físico ou elétrico anormal (surtos de energia, cortes de energia, etc.); condições ambientais anormais, uso indevido, negligência, infecção por vírus ou acidente; (c) Não seguir as instruções de instalação, operação ou manutenção fornecidas pela ZOOMindustry, juntamente com o produto ou disponíveis no site da ZOOMindustry; (d) Software, peças ou suprimentos não fornecidos pela ZOOMindustry; (e) Combinação, modificação ou serviço por qualquer pessoa sem a autorização da ZOOMindustry ou de seu representante autorizado; (f) Desgaste normal devido ao uso do produto, incluindo, mas não limitado a, cosméticos do produto e arranhões na tela; (g) Qualquer unidade de estado sólido (SSD), M.2 e Mídia de Computação Inteligente (cartões SD, SataDom, cartões TPM, USB) cujo uso tenha atingido seu limite de resistência de gravação.

O Cliente é o único responsável por fazer backup de seus programas, dados e mídia de armazenamento removível para proteção contra perda ou corrupção. As obrigações de garantia da ZOOMindustry não incluem suporte para restauração ou reinstalação.

V. Isenção de Garantia

Exceto conforme expressamente estabelecido acima, a ZOOMindustry não faz nenhuma representação ou garantia de qualquer tipo, expressa, implícita ou

estatutária, incluindo, mas não limitado a garantias de comercialização, adequação a um determinado fim, título ou não infração, ou garantias ou obrigações decorrentes de um curso de negociação, uso ou prática de comércio. Além disso, a ZOOMindustry não garante que o software esteja livre de erros ou que o comprador será capaz de operar o software sem problemas ou interrupções.

VI. Limitação de Responsabilidade

Em nenhuma circunstância a ZOOMindustry será responsável por qualquer perda direta de uso, interrupção de negócios, lucros cessantes ou perda de dados, ou danos indiretos, especiais, incidentais ou consequentes de qualquer tipo, independentemente da forma de ação, seja por contrato, ilícito (incluindo negligência), responsabilidade estrita ou de outra forma, mesmo que a ZOOMindustry tenha sido avisada da possibilidade de tais danos, e se qualquer reparação fornecida deveria falhar no seu propósito essencial. A responsabilidade total cumulativa para com o cliente, de todas as causas de ação e todas as teorias de responsabilidade, será limitada e não excederá o preço de compra do produto pago pelo cliente.

A ZOOMindustry pode tomar as medidas adequadas para proteger a segurança das informações do cliente, mas a ZOOMindustry não será responsável por quaisquer responsabilidades diretas ou indiretas incorridas quando a ZOOMindustry obtiver e processar as informações durante a prestação do serviço.

A ZOOMindustry só acessará e processará informações e dados relacionados que sejam necessários para localizar e resolver problemas após obter permissão do cliente. Se o cliente conceder o serviço, isso indica que o cliente permitiu que a ZOOMindustry acessasse e reunisse as informações e dados necessários para localizar e resolver problemas durante a prestação do serviço.

Consequentemente, o cliente deve garantir que todas as permissões e autorizações necessárias foram obtidas ou retidas para que a ZOOMindustry forneça o serviço de acordo com as leis aplicáveis, para que a ZOOMindustry não viole as leis aplicáveis, suas políticas de privacidade ou seus acordos com usuários quando prestando o serviço.

O cliente será o único responsável pela remoção de qualquer informação confidencial, proprietária ou pessoal armazenada na unidade defeituosa antes de ser devolvida à ZOOMindustry e indenizará, defenderá e isentará a ZOOMindustry de, contra e em relação a, todo e qualquer reivindicações, responsabilidades, obrigações, custos, despesas, penalidades, multas, confiscos e julgamentos (em equidade ou em lei) impostos por qualquer autoridade governamental ou reivindicados por terceiros, sempre que decorrentes ou incorridos de, ou relacionados a, qualquer falha em cumprir todas as leis aplicáveis na transferência ou eliminação das informações acima mencionadas. Se o cliente

devolver o hardware à ZOOMindustry, isso indica que o cliente fez cópias de segurança e removeu todas as informações acima mencionadas armazenadas no hardware e concede à ZOOMindustry o direito de transferi-las para um centro de reparos da ZOOMindustry em qualquer país para reparo.

VII. Disponibilização de Peças para Substituição

A ZOOMindustry está comprometida em garantir a longevidade e durabilidade de nossos produtos. Por isso, garantimos a disponibilidade de peças de substituição para a linha **Hard'Desk** por um período de até 5 anos após o fim da produção. Isso permite que você continue desfrutando do desempenho e funcionalidade do seu dispositivo, mesmo a longo prazo, com a tranquilidade de contar com suporte para eventuais necessidades de reparo ou substituição.