

Garantia Limitada Norion

COMO A LEI DO CONSUMIDOR SE APLICA A ESTA GARANTIA

ESTA GARANTIA CONCEDE DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS AO ADQUIRENTE, QUE PODE TER OUTROS DIREITOS QUE VARIAM CONFORME O ESTADO (OU PAÍS). COM EXCEÇÃO DO PERMITIDO POR LEI, A NORION NÃO EXCLUI, LIMITA NEM SUSPENDE QUAISQUER OUTROS DIREITOS QUE VOCÊ POSSA TER, INCLUSIVE AQUELES DECORRENTES DA NÃO CONFORMIDADE COM O CONTRATO DE VENDA. PARA O PLENO CONHECIMENTO DE SEUS DIREITOS, CONSULTE AS LEIS APLICÁVEIS DE SEU PAÍS, PROVÍNCIA OU ESTADO.

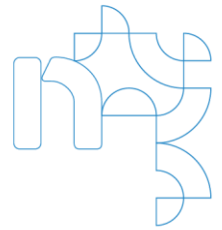
O QUE ESTÁ COBERTO POR ESTA GARANTIA?

A Norion garante o produto de hardware da marca NORION e os acessórios da marca Norion contidos na embalagem original ("Produto Norion") quanto a defeitos de fabricação e mão de obra quando utilizados sob condições normais, de acordo com as diretrizes publicadas pela Norion, pelo período de UM (1) ANO contado da data da compra através da Nota fiscal de compra ("Período de Garantia"). O Período de Garantia já inclui o prazo de garantia legal previsto na legislação de seu país ou estado. As diretrizes publicadas pela Norion incluem, entre outras, informações contidas nas especificações técnicas, nos manuais do usuário e nas comunicações de serviço. Nota: todas as reclamações efetuadas durante o período da garantia limitada de um ano Norion serão regidas pelos termos desta Garantia.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO POR ESTA GARANTIA?

Esta Garantia não é aplicável a nenhum produto de hardware que não seja da marca NORION e a nenhum software, ainda que embalado ou vendido com o hardware da NORION. Isso não afeta seus direitos conforme previsto na lei do consumidor. Os fabricantes, fornecedores ou distribuidores de outras marcas podem fornecer suas próprias Garantias. Consulte o contrato de licenciamento que acompanha o software para obter detalhes sobre seus direitos de uso. A NORION não garante que o funcionamento do Produto NORION será ininterrupto ou sem erros. A NORION não se responsabiliza por danos decorrentes de falha no cumprimento das instruções relacionadas ao uso do Produto NORION.





Esta Garantia não se aplica:

- a) a danos estéticos, inclusive arranhões, amassados e plástico quebrado nas portas, a menos que a falha ocorra devido a um defeito de material ou fabricação;
- b) a danos causados pelo uso de um componente ou produto de terceiros;
- c) equipamento danificado por fenômenos naturais (como tempestades elétricas, enchentes, tornados, terremotos, furacões, entre outros);
- d) acidente mecânico, acidente elétrico, mau uso do equipamento ou de seus componentes (como uso de tensões de linha incorretas, uso de fusíveis incorretos, uso de dispositivos ou acessórios incompatíveis, ventilação inadequada ou insuficiente, falha ao seguir as instruções de operação, entre outros);
- e) modificação, ambiente físico ou operacional inadequado, manutenção imprópria pelo cliente, remoção ou alteração das etiquetas de identificação do equipamento ou das peças, ou falha causada por um produto pelo qual a Norion não tem responsabilidade.
- f) a danos causados por serviços (inclusive upgrades e expansões) realizados por pessoas que não sejam representantes da NORION ou que tenham autorização por escrito da NORION;
- g) a Produtos NORION modificados para alterar a funcionalidade ou capacidade sem permissão por escrito da NORION;
- h) a defeitos causados pelo desgaste ou envelhecimento normal do Produto NORION;
- i) se o número de série for removido, alterado ou apagado do Produto NORION ou das peças;
- j) se a NORION receber informações de autoridades públicas apropriadas de que o produto foi roubado.

PRAZO DE GARANTIA DOS PRODUTOS

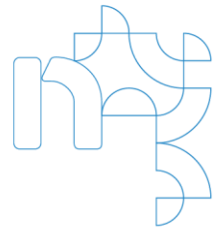
A NORION disponibiliza prazo de garantia de 1, 2, 3 até 5 anos conforme proposta comercial acordada. Para saber o prazo de garantia do seu produto, verifique na nota fiscal de compra ou na proposta comercial.

OPÇÕES DE SERVIÇO DENTRO DO PERÍODO DE GARANTIA

A NORION fornecerá serviço dentro do período de garantia por meio de uma ou mais das seguintes opções:


- Acesso telefônico direto para clientes, de segunda à sexta-feira das 8h15min às 18h para obter assistência na solução de problemas de hardware;





- Envio de técnico e/ou peças da garantia para o local (conforme necessário) para resolução e conserto essenciais devido a defeitos em materiais ou na produção em um Produto Suportado;
- Assistência remota na solução de problemas em várias questões comuns de suporte, quando disponível e com o consentimento do Cliente, na qual os técnicos da Norion se conectam diretamente ao sistema do usuário através de uma conexão de Internet segura para agilizar e melhorar o processo de solução de problemas.

SERVIÇO VIA ATENDIMENTO TELEFÔNICO

 Através dos telefones 08007717900 ou (48) 99176-0944, de segunda a sexta-feira das 8:12 às 18h.

Antes do contato para a assistência de um produto dentro do período de garantia, tenha em mãos as seguintes informações para ajudar a tornar a ligação mais eficiente:

- ✓ Número de série da sua unidade;
- ✓ O nome do produto para o qual deseja suporte;
- ✓ Descrição exata do problema e quaisquer mensagens de erro recebidas;
- ✓ Descrição de qualquer alteração feita recentemente e que pode ter causado o problema (incluindo o nome e a versão de qualquer software adicionado).

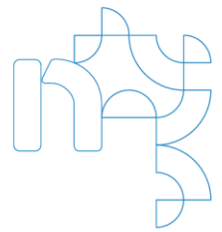
Quando solicitado, informe as mensagens de erro recebidas e em que momento elas ocorrem, as atividades que precederam a mensagem de erro e quais etapas já foram realizadas pelo cliente para tentar resolver o problema.

O Suporte técnico da Norion trabalhará com o Cliente através de uma série de etapas de solução de problemas para ajudar no diagnóstico. Se for necessário o envio de um técnico de serviço ao local, o Suporte técnico da Norion fornecerá instruções adicionais ao cliente.

O cliente deve permitir que a Norion acesse e use o produto, os dados contidos nele e todos os componentes de hardware e software incluídos, com a finalidade de prestação do serviço. Cooperação com o suporte técnico telefônico e o técnico no local, a qual o cliente colabora e segue com as instruções dadas pelo suporte técnico da Norion.

Durante a realização do serviço em garantia, é possível que o conteúdo da mídia de armazenamento do produto Norion seja perdido, substituído ou reformatado. Nesse caso, a Norion não se responsabiliza pela perda de programas de software, dados ou outras informações contidas na mídia de armazenamento ou em qualquer outra peça do produto Norion reparado.





Em razão da atualização do software de sistema, aplicativos de terceiros instalados no Produto Norion poderão ser incompatíveis ou não funcionar. Caberá ao cliente reinstalar todos os outros programas de software, dados e informações. A recuperação e a reinstalação de outros programas de software, dados e informações não estão cobertas por esta Garantia.

A Norion poderá solicitar a substituição de algumas peças do Produto Norion com possibilidade de instalação realizada pelo usuário de acordo com as instruções fornecidas pela Norion. Quando um Produto Norion ou uma peça forem substituídos ou reembolsados, e os itens substituídos se tornarão propriedades da Norion e deverão ser devolvidos à empresa.

SERVIÇO VIA ATENDIMENTO POR E-MAIL OU SITE

- Solicitar atendimento via site: <https://www.norion.ind.br/suporte>
- Por e-mail suporte@norion.ind.br

norion

Quem somos ▾ Produtos ▾ Parcerias ▾ Suporte Conteúdos ▾ Contato

ABERTURA DE CHAMADO

Nome da Empresa/Cliente

Local onde se encontra o equipamento

Nome da pessoa responsável

Telefone

E-mail

Número de série da sua unidade

Descrição exata do problema e qualquer mensagens de erro recebidas

ENVIAR

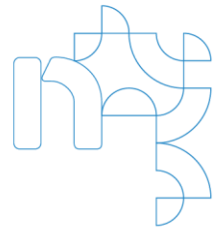
Podemos fazer algo pela sua tranquilidade?

ASSISTÊNCIA TÉCNICA IN LOCO

O atendimento técnico no local poderá ser agendado de duas maneiras: A Norion agenda o horário disponível com o cliente. Caso o cliente não atenda ou não esteja no horário marcado, será cobrado uma taxa para novo atendimento, valor a ser determinado.

🕒 O PRAZO DE ATENDIMENTO PODERÁ SER DE ATÉ 10 DIAS ÚTEIS APÓS A ABERTURA FORMAL DO CHAMADO E RESOLUÇÃO EM ATÉ 30 DIAS.





Caso o cliente tenha adquirido algum serviço diferenciado de atendimento ou SLA, esse prazo será de acordo com o serviço contratado.

ENVIO DE EQUIPAMENTOS NORION

A troca não é imediata, ocorre no prazo de 30 dias. Cada produto será verificado e testado in loco antes de efetuar a troca. Por isso, é importante que o portador relate o defeito exato, pois caso o defeito não seja constatado nos testes, o produto será devolvido ao cliente sem ser trocado.

① O status das trocas e reparos pode ser consultado no e-mail suporte@norion.ind.br, pelo ou pelos telefones 08007717900 e (48) 99176-0944.

É obrigatória a entrega do produto com uma nota fiscal de Remessa para substituição em garantia, CFOP 5949 ou 6949 (Destacar impostos). Informar o número da nota fiscal de compra nas observações da nota de garantia.

O produto que chegar sem nota de remessa para substituição em garantia ou com nota incorreta será segregado, não será testado e nem trocado, aguardando a normalização da situação fiscal.

Ocorrendo divergência na nota quanto aos campos de endereço, ou outro do cabeçalho da nota, poderá ser enviada uma carta de correção. Em caso de divergência entre o conteúdo da caixa e a nota fiscal, relativa à quantidade e capacidade ou modelo de produtos, a mercadoria retornará imediatamente, sem possibilidade de carta de correção ou quaisquer soluções.

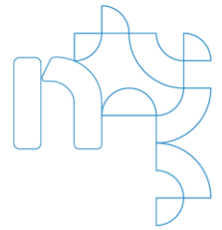
Produtos enviados com frete a pagar não serão recebidos, ficando sob responsabilidade da transportadora. O acompanhamento do seu produto pode ser consultado pelo e-mail suporte@norion.ind.br, informando a razão social e o número da nota de envio.

O reparo será realizado em até 10 dias úteis, a contar do momento do atendimento do técnico no local.

O retorno de produtos sem defeito, fora de garantia por prazo ou dano, é por conta do cliente.

Produtos enviados sem aprovação prévia da Norion poderão ser recusados e o retorno por conta do cliente.





Ao receber o produto trocado, a revenda deve conferi-lo diante da transportadora, em caso de sinistro ou roubo de produtos, a revenda deverá manter o preposto da transportadora em espera e entrar em contato imediatamente com o RMA da Norion nos telefones 08007717900 ou (48) 99176-0944 para dirimir as dúvidas e, se for o caso, rejeitar o recebimento.

Os produtos retornam para o endereço cadastrado no sistema da Norion. Caso a revenda mude de endereço e não atualize o seu cadastro não poderá reclamar do não recebimento dos mesmos ou de qualquer espécie de compensação pelos valores perdidos. Caso o Correios ou a transportadora retorne os produtos enviados, como endereço desconhecido ou qualquer espécie de rejeição de recebimento, passa a ser de responsabilidade do cliente o novo frete de envio.

O suporte limita-se às opções disponíveis no país onde ele é solicitado. As opções de suporte, a disponibilidade de peças e o tempo de resposta podem variar conforme o país. Você poderá ser responsável pelas despesas de envio e mão de obra, caso o Produto NORION não possa ser reparado no país onde estiver. Se solicitar o suporte em um país que não seja o da compra, você cumprirá todas as leis e os regulamentos de importação e exportação aplicáveis e se responsabilizará por todas as taxas alfandegárias, IVA e outros impostos e tarifas aplicáveis. Para serviço internacional, a NORION poderá reparar ou substituir as peças e os Produtos NORION por peças e Produtos NORION similares que atendam aos padrões locais.

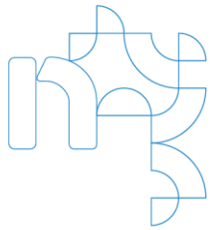
DESCARTE DE COMPONENTES

Os produtos abandonados na Norion, seja por clientes que entregaram o produto no balcão, ou por clientes que enviaram produtos sem garantia e não retiraram por sua própria transportadora ou preposto, são destinados à sucata, com nota fiscal emitida em nome do cliente, que não poderá mais reclamar a posse dos mesmos ou recuperação de valores. O produto é considerado abandonado, seis meses após a entrada do mesmo no atendimento. O cliente com produto abandonado receberá uma carta registrada avisando do abandono e terá mais dez dias para entrar em contato e recuperar o produto.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

EXCETO CONFORME PREVISTO NESTA GARANTIA E NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, A NORION NÃO SE RESPONSABILIZA POR DANOS DIRETOS, ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS RESULTANTES DE UM DESCUMPRIMENTO DA GARANTIA OU CONDIÇÃO, OU SOB QUALQUER OUTRA TEORIA JURÍDICA, INCLUSIVE, ENTRE OUTRAS, A PERDA DE UTILIDADE, PERDA DE RECEITA, LUCROS CESSANTES REAIS OU





PREVISTOS (INCLUSIVE LUCROS CESSANTES EM CONTRATOS), PERDA DE VALOR MONETÁRIO, PERDA DE ECONOMIA PREVISTA, PERDA DE NEGÓCIOS, PERDA DE OPORTUNIDADES, PERDA DE CREDIBILIDADE, PERDA DE REPUTAÇÃO, PERDA, DANOS, COMPROMETIMENTO OU CORRUPÇÃO DE DADOS OU QUAISQUER PERDAS OU DANOS INDIRETOS OU CONSEQUENCIAIS, INDEPENDENTEMENTE DA FORMA COMO FORAM CAUSADOS, INCLUSIVE A SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTO E PROPRIEDADE, QUAISQUER CUSTOS DE RECUPERAÇÃO, PROGRAMAÇÃO OU REPRODUÇÃO DE QUALQUER PROGRAMA OU DADO ARMAZENADO OU UTILIZADO COM O PRODUTO NORION OU QUALQUER FALHA EM MANTER A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES ARMAZENADAS NELE. A LIMITAÇÃO ACIMA NÃO SE APLICA ÀS REIVINDICAÇÕES POR MORTE OU LESÃO CORPORAL NEM A QUALQUER OBRIGAÇÃO PREVISTA EM LEI POR ATOS NEGLIGENTES GRAVES E INTENCIONAIS E/OU OMISSÕES. A NORION NÃO FORNECE NENHUMA GARANTIA DE QUE FARÁ O REPARO EM UM PRODUTO NORION DE ACORDO COM O DISPOSTO NESTA GARANTIA OU SUBSTITUIRÁ O PRODUTO NORION SEM RISCO OU PERDA DAS INFORMAÇÕES NELE ARMAZENADAS. ALGUNS ESTADOS (PAÍSES E PROVÍNCIAS) NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE DANOS INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS, POR ISSO A LIMITAÇÃO OU EXCLUSÃO ACIMA PODEM NÃO SE APLICAR A VOCÊ.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Nenhum revendedor, representante ou funcionário da NORION está autorizado a fazer qualquer modificação, extensão ou adendo a esta Garantia. Se um termo for considerado ilegal ou inexecutável, a legalidade ou a aplicabilidade dos termos restantes não serão afetadas nem prejudicadas. Esta Garantia é regida e interpretada de acordo com as leis do país onde a compra do Produto NORION foi realizada. A NORION está identificada ao final deste documento, de acordo com o país ou a região onde a compra do Produto NORION foi realizada. A NORION ou seus sucessores nomeados são os garantidores desta Garantia.

