

CONDIÇÕES DE GARANTIA e RMA PARA EQUIPAMENTOS PLAYERS BROADNEEDS

DEFINIÇÕES

- RMA – retorno de material, ou seja, o envio do material com problemas para análise pelo fabricante
- miniPlayer – Computador compacto que a BroadNeeds produz no Brasil, com Windows, para reprodução de conteúdo em Displays.
- Android Media Player – Equipamento representado pela BroadNeeds, com sistema operacional Android, para reprodução de conteúdo em Displays.
- CRM – sistema de relacionamento pela Web que a BroadNeeds utiliza com o cliente, especialmente para abertura e acompanhamento de chamados, contratos, etc.
- Core BN – o mesmo que CRM, é o nome do CRM da BroadNeeds.

DO USO

Os computadores, objeto deste contrato, deverão ser utilizados, exclusivamente, para uso com o sistema Núcleo Media Digital Signage, em projeto de Digital Signage e/ou TV Corporativa, não sendo cabível seu uso para qualquer outro fim. A garantia BroadNeeds é exclusivamente Balcão, não havendo garantia onsite para equipamentos.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- A CONTRATANTE está obrigada a zelar pelo bom estado de funcionamento e conservação do equipamento, utilizar a voltagem requerida de energia (A/C), devendo comunicar imediatamente à BROADNEEDS eventuais defeitos encontrados.
- A CONTRATANTE não deve instalar softwares adicionais no equipamento, além dos softwares instalados pela BROADNEEDS. A instalação de qualquer software adicional pode comprometer o desempenho e estabilidade do sistema, e isso fará com que o cliente perca a garantia e o suporte ao equipamento.
- **EM CASO DE DEFEITO NO EQUIPAMENTO, A CONTRATANTE DEVERÁ PRIMEIRAMENTE ABRIR UM CHAMADO COM A BROADNEEDS, ATRAVÉS DO CRM, COM O NOME RMA.**
 - **DESCREVER NO CHAMADO O PROBLEMA QUE ESTÁ OCORRENDO, E O NÚMERO DE SÉRIE DO EQUIPAMENTO PARA IDENTIFICAÇÃO. ENVIAR TODA E QUALQUER INFORMAÇÃO QUE POSSA AJUDAR A ANALISAR O PROBLEMA, COMO DESCRITIVOS DO ERRO, FOTOS, ETC.**
- **CASO O CLIENTE ENVIE O EQUIPAMENTO DIRETAMENTE PARA A BROADNEEDS, SEM ABERTURA DE CHAMADO PRÉVIO, O MESMO FICARÁ PARADO SEM QUALQUER OPERAÇÃO DE CONSERTO, ATÉ QUE O CLIENTE ENTRE EM CONTATO COM A BROADNEEDS.**
- Caso o cliente não interagir no chamado com a posição do envio dentro de um prazo de 3 dias úteis, a BroadNeeds fechará o chamado diretamente, entendendo-se que o problema foi solucionado diretamente pelo cliente, ou a abertura do chamado foi um engano.

DAS OBRIGAÇÕES DA BROADNEEDS

- A BroadNeeds entrará em contato para tentar analisar o problema, e diagnosticar realmente se é necessário um RMA (envio da mercadoria para análise de troca em garantia) ou se não é necessário.
- Em caso de não conseguir consertar remotamente, a BroadNeeds irá solicitar o envio do equipamento para análise local
- A BroadNeeds fará a análise e emitirá laudo técnico comprobatório de sua análise, com descritivo do problema, se está ou não coberto em garantia.
- A BroadNeeds enviará novo equipamento para o cliente em até 5 dias úteis após chegada do equipamento defeituoso na BroadNeeds

DOS SERVIÇOS NÃO COBERTOS NO CONTRATO

- A BROADNEEDS não oferece nem se responsabiliza por nenhum serviço não descrito neste contrato. Não estão inclusos no presente contrato os serviços abaixo estipulados:
 - Cabeamento de qualquer espécie, senão os descritos nas especificações deste documento;
 - Instalação física do equipamento nas dependências do cliente;
 - Acessórios de instalação, tais como parafusos e suportes, exceto os que estão descritos neste documento;
 - Suporte técnico no local de instalação em caso de defeito.

SUGERIMOS EXPRESSAMENTE QUE O CLIENTE TENHA EM SUA EMPRESA EQUIPAMENTO DE RESERVA, PARA QUE O UTILIZE DURANTE O PROCESSO DE CONSERTO (COBERTO OU NÃO PELA GARANTIA) DE MODO A EVITAR QUE UM DISPLAY FIQUE APAGADO SEM EQUIPAMENTO SOBRESSALENTE. NÃO É RESPONSABILIDADE DA BROADNEEDS O ENVIO DE EQUIPAMENTO SOBRESSALENTE ENQUANTO FAZ A ANÁLISE E CONSERTO DE EQUIPAMENTOS, COBERTOS OU NÃO EM GARANTIA

DAS CONDIÇÕES DE COBERTURA POR GARANTIA

- Serão cobertos pela Garantia defeitos de fabricação ou mal funcionamento de componentes, devidamente comprovados pela assistência técnica da BroadNeeds.
- Não serão cobertos pela garantia defeitos ocasionados por:
 - Instalação de softwares externos pelo cliente;
 - Vírus adquiridos no sistema operacional;
 - Ação de Hackers ao sistema operacional;
 - Condições de temperatura, umidade e de ambiente em desacordo com o manual do equipamento;
 - Poeira que cause queima, quebra ou mal funcionamento dos componentes;
 - Queima de fontes de alimentação quando detectado pico de energia causando queima do componente;
 - Desligamento abrupto do sistema por queda de energia, causando corrompimento do sistema operacional e necessidade de reinstalação.
 - Derramamento de líquido de qualquer espécie;
 - Ferrugem / oxidação de componentes.
 - Impactos ou quedas
 - Qualquer outro problema que não seja de fabricação.

DAS CONDIÇÕES ONDE NÃO HOVER COBERTURA POR GARANTIA

- A BroadNeeds emitirá laudo técnico comprovatório da causa do defeito e não cobertura em garantia
- Caberá ao cliente arcar com os custos de reparo ou substituição do equipamento, a ser faturado pela BroadNeeds,. Este valor dependerá do defeito constatado. Este custo será o custo das peças mais mão-de-obra. Este custo estará limitado ao teto do valor do equipamento novo estipulado neste contrato.
 - **Caso o cliente não aprove o orçamento, esse está ciente que será cobrado uma taxa de diagnóstico de 1 hora de mão de obra (cobrada APENAS caso o cliente não aprove o orçamento de conserto).**
- A BroadNeeds aguardará a aprovação formal do conserto pelo cliente.

- Após aprovação do conserto, a BroadNeeds entregará uma nova unidade ou a mesma consertada em até 5 dias úteis (prazo de reparo ou substituição) mediante aprovação prévia do cliente dos custos de conserto, , em caso de dano ao equipamento não coberto pela garantia. Após o conserto e entrega do equipamento, o presente contrato continuará vigente.
 - Caso o problema não seja coberto em garantia, a BroadNeeds irá aguardar o aceite pelo cliente no sistema de chamados, no prazo máximo de 15 dias. Caso não receba nenhuma comunicação do cliente em até 30 dias, o cliente pagará 2,00 reais diários pela custódia do equipamento na BroadNeeds.
 - Após 90 dias sem comunicação do cliente, a BroadNeeds entenderá como desistência do mesmo, ficando o equipamento novamente como propriedade da BroadNeeds., sem custos de custódia mensal para o cliente.
- O cliente pagará a quantia estipulada **do equipamento novo**, em caso de perda ou dano irreversível ao equipamento.

DOS PRAZOS E LIMITES

| Descrição | Valor |
|---|---|
| Prazo de emissão de laudo comprobatório de defeito fora de garantia | 10 dias |
| Prazo máximo de envio de novo equipamento | 5 dias úteis a partir do laudo e aceite pelo cliente (em caso de não ser coberto por garantia) |
| Frete de Envio do Equipamento para a BroadNeeds | Custos do cliente |
| Frete de Envio do Equipamento consertado ao cliente | Custo da BroadNeeds, apenas se coberto em garantia. Se não coberto em garantia, custo do cliente. |

DO ENDEREÇO E NATUREZA DA OPERAÇÃO PARA ENVIO DO EQUIPAMENTO

- A CONTRATANTE deverá enviar o equipamento para a sede BroadNeeds em São Paulo, localizado à R. Purpurina, 155 cj 105 – Vila Madalena – CEP 05435-030 – São Paulo – SP, aos cuidados de “Suporte Técnico” incluindo o número do chamado do CRM na caixa do equipamento. Não é necessário o envio da fonte ou opcionais do equipamento, se o problema for apenas no equipamento.
- A CONTRATANTE deverá enviar, obrigatoriamente, junto ao equipamento, uma NOTA FISCAL de remessa de mercadoria com a natureza correta da operação, conforme descrito abaixo, incluindo:

Descrição do Produto: igual ao da NF da BroadNeeds
 Valor do Produto: igual ao da NF da BroadNeeds
 Destaque de ICMS: somente se o cliente for contribuinte do ICMS
 Observação: citar o número e data da NF original de envio da BroadNeeds

DOS VALORES BASE PARA CONCERTO

Para o cálculo do valor de um equipamento novo, ou valores de peças, segue tabela abaixo.

| Modelo | Valor estipulado como novo |
|----------------------|--|
| miniPLAYER | Ver equipamento compatível no site http://www.broadneeds.com.br/miniplayer/ |
| Android Media Player | Ver equipamento compatível no site http://www.broadneeds.com.br/androidmediaplaye |

| | r/ |
|--|--|
| Suporte de Parede Especial para MiniPlayer para monitores de até 12 Kg | Ver equipamento compatível no site http://www.broadneeds.com.br/miniplayer/ |
| Adaptador para TV Digital | Ver equipamento compatível no site http://www.broadneeds.com.br/miniplayer/ |
| Memória, Processador, HD, SSD, Wi-Fi, Placa-Mãe e outros devices | Valores de mercado (site de referência: KABUM) mais 30% de margem (x 1,3), e 10% de impostos (/ 0.9). Valor BN = Valor Mercado * 1.3 / 0,9 |
| Embalagem original | R\$ 50,00 |
| Mão-de-obra para diagnóstico | R\$ 50,00 (1 hora-homem) |
| Mão-de-obra para conserto (qualquer tipo) | R\$ 100,00 (2 horas-homem) |

E assim, por estarem justos e contratados, firmam o presente contrato em duas vias de igual teor na presença das testemunhas abaixo.

São Paulo, _____ de _____ de _____

CONTRATANTE**Razão Social:****Nome Fantasia:****CNPJ:****Nome Representante Legal:****CPF:****E-mail:**

CONTRATADO**NUCLEOMEDIA SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA LTDA****Rua Purpurina, 155 – Cj. 105 – Vila Madalena****SÃO PAULO – SP – CEP: 05435-030****CNPJ: 12.871.933/0001-33****INSC. EST: Isenta****info@broadneeds.com.br**

A assinatura deverá ser feita EM TODAS AS PÁGINAS DO CONTRATO, de um representante legal da empresa, ou mediante procuração. Em caso de empresas SA, a pessoa deverá estar no estatuto com poderes de assinatura pela empresa, ou mediante envio de Ordem de Compra formal.

Testemunhas:

1. _____

Nome:

RG:

2. _____

Nome:

RG: