



## FLYTEC COMPUTERS S.A.

### Condições de Garantia e Suporte Técnico – Carregador EV

#### 1. Garantia Geral

##### Garantia Flytec (garantia própria – 30 dias):

A Flytec oferece **30 dias de garantia direta**, cobrindo defeitos iniciais e assegurando análise imediata do produto.

##### Garantia do Fabricante – 1 ano:

O equipamento possui **1 ano de garantia do fabricante**, a ser acionada **diretamente com o fabricante na China**.

A Flytec compromete-se a atuar como **intermediária** no processo de comunicação e acompanhamento técnico.

Todos os custos envolvidos — incluindo transporte, frete, coleta, envio, impostos, desembaraço ou outras despesas — **serão repassados ao comprador**.

#### Ativação da garantia junto ao fabricante

Para acionar a garantia, o cliente deve enviar ao fabricante:

- Fotos e vídeos detalhando o problema
- Descrição completa da ocorrência
- Número de série do equipamento

O fabricante responde normalmente em até **12 horas** (geralmente dentro de 8 horas).

#### 2. Assistência Técnica e Manutenção

- Suporte técnico remoto disponível para diagnóstico.
- Reparo local possível via videoconferência com orientação direta do engenheiro do fabricante.

- Caso o cliente exija suporte presencial, o fabricante pode enviar um engenheiro mediante pagamento integral dos custos de viagem pelo cliente.
- Tempo médio de reparo:
  - 1–2 horas quando há peças disponíveis
  - 1–2 semanas se for necessário diagnóstico avançado ou reposição de peças

### **3. Peças de Reposição (Spare Parts)**

- Peças disponíveis: fonte, placas eletrônicas, conectores, pistola DC, display e demais componentes.
- Firmware pode ser atualizado remotamente.
- Hardware danificado deve ser substituído.
- Durante o período de garantia, peças defeituosas podem ser substituídas gratuitamente, conforme avaliação do fabricante.

### **4. Atualizações e Suporte Técnico**

- Atualização de firmware e software via acesso remoto (4G/Wi-Fi).
- Manuais, diagramas e documentos técnicos disponíveis mediante solicitação.
- Fabricante pode criar grupo técnico no WhatsApp para acompanhamento de casos.
- Horário de atendimento do fabricante:

**09:00 às 23:00 (horário da China)** de segunda a sexta-feira.

Finais de semana: suporte limitado para casos urgentes.