



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.