

Atendimento em Garantia

Produtos de Escritório (linha Office)

Fevereiro 2014



©2013 Xerox Corporation. All rights reserved. Xerox® and Xerox and Design® are trademarks of Xerox Corporation in the United States and/or other countries.
BRXXXXX

Other company trademarks are also acknowledged.

Document Version: 1.0 (February 2014).

Procedimento para o Atendimento do Serviço de Garantia

1. Definição

Garantia cobre **vícios / defeitos de fabricação**.

Garantia legal é o prazo que o consumidor dispõe para reclamar dos vícios (defeitos) verificados na compra de produtos ou contratação de serviços.

Os prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor são de:

- 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis (exemplo: suprimentos);
- 90 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis (exemplo: equipamentos).

Garantia contratual é o prazo concedido, por liberalidade, ao consumidor, adicional à garantia legal, para reclamar dos vícios (defeitos).

2. Abertura de Chamado de Garantia

A abertura do chamado de garantia é feita pelos consumidores através da Central de Atendimento ao Cliente Xerox nos telefones:

4004-4003 (Belo Horizonte, Brasília, Curitiba, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo e respectivas regiões metropolitanas)
0800-979 3770 (Demais regiões)

Para comprovação do prazo e dados de garantia, é solicitado ao consumidor o envio da 1ª via da nota fiscal de compra ou outro documento fiscal equivalente, identificando o produto e a data da compra.

3. Modalidades de Garantia para os Produtos Xerox da Linha Office

Modalidade de Garantia de 90 dias on-site para equipamentos A3

Referir-se à lista de equipamentos e seus respectivos prazos de garantia na Tabela 1

O atendimento on-site será realizado sem custo para o cliente nas Capitais.

Fora das Capitais, as despesas com a locomoção do técnico serão de responsabilidade do cliente

Modalidade de Garantia de 90 dias on-site acrescidos de 275 dias no balcão para equipamentos A4 - *Referir-se à lista de equipamentos e seus respectivos prazos de garantia na Tabela 1*

Para os primeiros 90 (noventa) dias, caso seja detectada a necessidade de avaliar fisicamente o equipamento, o atendimento será realizado na modalidade on-site, na qual é enviado técnico para atendimento do equipamento no local onde o mesmo se encontra.

O atendimento on-site será realizado sem custo para o cliente nas Capitais. Fora das Capitais, as despesas com a locomoção do técnico serão de responsabilidade do cliente.

Para os demais 275 (duzentos e setenta e cinco dias), caso seja detectada a necessidade de avaliar fisicamente o equipamento, o atendimento será realizado exclusivamente na modalidade balcão, na qual o cliente providenciará o envio do equipamento ao balcão de atendimento mais próximo de sua localidade, que será indicado pela XEROX, com eventuais encargos e riscos com o transporte sendo de responsabilidade do cliente.

Modalidade de Garantia de 365 dias no balcão para equipamentos A4 - Referir-se à lista de equipamentos e seus respectivos prazos de garantia na Tabela 1

Caso seja detectada a necessidade de avaliar fisicamente o equipamento, o atendimento será realizado exclusivamente na modalidade balcão, na qual o cliente providenciará o envio do equipamento ao balcão de atendimento mais próximo de sua localidade, que será indicado pela XEROX, com eventuais encargos e riscos com o transporte sendo de responsabilidade do cliente.

4. Exclusão de Garantia

As condições cobertas pelo serviço da garantia constam no Termo de Garantia do produto, bem como as condições excludentes. Consultar o termo de garantia.

5. Instalações e Configurações de Produtos

O serviço de garantia não cobre serviços de instalação e de configuração dos equipamentos, bem como os problemas causados por erros e danos ocorridos durante a instalação do equipamento.

As orientações referentes ao **ambiente, infraestrutura e manuseio do produto** constam no manual que acompanha o produto. O não cumprimento leva à caracterização de mau uso e consequente **perda do direito à garantia do produto**.

Para modelos que requerem um **técnico certificado** para sua instalação, você encontra informações sobre a rede credenciada de Assistência Técnica Xerox acessando o link <http://www.xrxc.com.br/crono2k6/locsup.asp> ou através dos telefones:

4004-4050 (Belo Horizonte, Brasília, Curitiba, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo e respectivas regiões metropolitanas)

Ou

0800-979 3769 (Demais regiões)

Tabela1: Lista de equipamentos e modalidade de Garantia

Modelos	A3/A4	Modalidade Garantia
12 MESES BALCÃO		
Phaser 3040/B	A4	12meses/balcão
WorkCentre 3045/B e NI	A4	12meses/balcão
Phaser 6000/B	A4	12meses/balcão
Phaser 6010/N	A4	12meses/balcão
WorkCentre 6015/B e NI	A4	12meses/balcão
Phaser 3160	A4	12meses/balcão
Phaser 325D	A4	12meses/balcão
Phaser 3320/DNI	A4	12meses/balcão
WorkCentre 3210 / 3220	A4	12meses/balcão
WorkCentre 3315/DN e 3325/DN	A4	12meses/balcão
Phaser 6500N	A4	12meses/balcão
WorkCentre 6605	A4	12meses/balcão
WorkCentre 6505/N	A4	12meses/balcão
Phaser 6600	A4	12meses/balcão
WorkCentre 3550	A4	12meses/balcão
Phaser 3600_DN	A4	12meses/balcão
Phaser 4600	A4	12meses/balcão
Phaser 4620	A4	12meses/balcão
3 MESES ON-SITE + 9 MESES BALCÃO		
Phaser 3635MFP/X	A4	3meses/on-site + 9meses/balcão
WorkCentre 4260_SD	A4	3meses/on-site + 9meses/balcão
Phaser 6700DN	A4	3meses/on-site + 9meses/balcão
Colorqube 8570DN	A4	3meses/on-site + 9meses/balcão
Colorqube 8870DN	A4	3meses/on-site + 9meses/balcão
ColorQube 8900	A4	3meses/on-site + 9meses/balcão
3 MESES ON-SITE		
WorkCentre 5021	A3	3meses/on-site
WorkCentre 5020DN	A3	3meses/on-site
WorkCentre 5325 / 5330 / 5335	A3	3meses/on-site
WorkCentre 5845C / 5855C / 5865C / 5885C / 5890C	A3	3meses/on-site
WorkCentre 5740C / 5745C / 5755C / 5765C / 5775C / 5790C	A3	3meses/on-site
Phaser 5550_DN	A3	3meses/on-site
Phaser 7100N	A3	3meses/on-site
Phaser 7500_DN	A3	3meses/on-site
Phaser 7800	A3	3meses/on-site
WorkCentre 7120 / 7125	A3	3meses/on-site
WorkCentre 7220 / 7225	A3	3meses/on-site
WorkCentre 7530 / 7535 / 7545 / 7556	A3	3meses/on-site
WorkCentre 7830 / 7835 / 7845 / 7855	A3	3meses/on-site
ColorQube CQ9301 / 9302 / 9303	A3	3meses/on-site

Esta informação está sujeita a alterações, de acordo com a modalidade de garantia do produto, e é atualizada diretamente no termo de garantia que acompanha os equipamentos.