

A decorative graphic consisting of a light gray triangle pointing right, partially overlapping a thin gray line that runs diagonally from the top left towards the bottom right.

**Política de Garantia, Troca e Devolução de produtos
comercializados pela Foccus Tecnologia**

Cobertura da Garantia

Na Foccus Tecnologia, garantimos todos os produtos que vendemos. O prazo da garantia pode variar de acordo com o tipo de produto e os termos específicos estabelecidos pelo fabricante. Por essa razão, recomendamos sempre que nossos clientes verifiquem atentamente os termos de garantia aplicáveis a cada produto.

Termos de Garantia

Para produtos que foram comercializados com algum upgrade de componente feito pela Foccus Tecnologia, a responsabilidade pela garantia desses componentes é da própria empresa, pelo período de 1 ano após a confirmação da entrega do produto ao cliente. Para acionar a garantia desses produtos, é necessário que o cliente abra um chamado de RMA/Garantia através do site da Foccus Tecnologia, na área de suporte ao cliente, seguindo as seguintes condições:

- Enviar os produtos com defeito^{1 2 3}, dentro do prazo de garantia, para o endereço informado pela Foccus Tecnologia através do chamado aberto no site;
- Os componentes instalados pela Foccus Tecnologia devem estar com o selo de garantia³;
- Enviar os produtos embalados de forma que não sejam danificados durante o transporte.

Se os produtos enviados pelo cliente atenderem aos requisitos de garantia, a Foccus Tecnologia poderá repará-los ou substituí-los por um novo, de valor igual ou superior.

Para produtos que foram comercializados sem upgrades de componentes feitos pela Foccus Tecnologia, a garantia será de responsabilidade do fabricante, devendo o cliente entrar em contato com o mesmo. Como mencionado anteriormente, o prazo de garantia varia de acordo com o fabricante e o tipo de produto. Caso o cliente precise de ajuda para entrar em contato com o fabricante do produto, a Foccus se coloca à disposição para fornecer os contatos de suporte do fabricante. Se o cliente preferir que a Foccus Tecnologia lide com o processo de suporte junto ao fabricante, ele deve abrir um chamado de RMA/Garantia através do site da Foccus Tecnologia, na área de suporte ao cliente, seguindo as seguintes condições:

- Enviar os produtos com defeito^{1 2 3}, dentro do prazo de garantia, para o endereço informado pela Foccus Tecnologia através do chamado aberto no site;
- Pagar os fretes de envio dos produtos para a Foccus Tecnologia e, também, de retorno;
- Aguardar um período que pode exceder 30 dias devido à logística de envio dos produtos;
- Enviar os produtos embalados de forma que não sejam danificados durante o transporte.

Se os produtos enviados pelo cliente atenderem aos requisitos de garantia, o fabricante poderá repará-los ou substituí-los por um novo, de valor igual ou superior. A Foccus Tecnologia não tem nenhuma interferência nas decisões tomadas pelo fabricante do produto.

Os clientes que desejarem realizar upgrades nos equipamentos (Notebooks, Desktops e Servidores) adquiridos na Foccus Tecnologia podem fazê-lo sem perder a garantia do equipamento, desde que respeitem as especificações oficiais do fabricante.

Caso seja comprovado que o upgrade realizado pelo cliente danificou o equipamento, a Foccus Tecnologia e o fabricante do equipamento reservam o direito de negar a garantia. A Foccus Tecnologia não se responsabiliza por danos nos equipamentos causados pelos clientes, independentemente de sua capacitação para realizar tal atividade.

A Foccus Tecnologia recomenda que qualquer upgrade nos equipamentos comercializados por ela seja realizado por *profissionais capacitados*.

Desistência de compra

O cliente tem um prazo de 7 dias, contados a partir do recebimento do produto, para desistir da compra realizada fora do estabelecimento comercial.

A manifestação de desistência deverá ser solicitada via e-mail. Caso a comunicação de desistência não tenha sido efetuada dentro do prazo de 7 dias corridos estabelecido, ela será recusada pela Foccus Tecnologia e o produto será devolvido ao cliente, que deverá arcar com os custos do respectivo frete.

Somente serão aceitos para devolução, por motivo de desistência, os produtos que estiverem em sua embalagem original e sem indícios de uso, devidamente acompanhados dos respectivos acessórios. Caso a solicitação atenda aos requisitos necessários, a Foccus Tecnologia providenciará o estorno do valor pago pelo cliente.

Para pagamentos efetuados por boleto bancário ou transferência eletrônica, a restituição do valor será exclusivamente feita mediante depósito em conta corrente de titularidade do cliente, no prazo mínimo de 5 dias úteis e máximo de 10 dias úteis, a contar do recebimento do produto pela Foccus Tecnologia. É de responsabilidade do cliente fornecer todas as informações necessárias para a efetivação do depósito em conta corrente de sua titularidade (mesmo CNPJ que o da encomenda). Não serão feitas restituições mediante depósito em conta corrente de titularidade de terceiros que não sejam o cliente que adquiriu o produto.

Troca de produtos

A solicitação de troca deverá ser comunicada à Foccus Tecnologia em até 7 dias corridos, contando a partir da data do recebimento. Dentro desse prazo, o cliente tem o direito de solicitar a troca dos produtos adquiridos ^{1 2 3}. O prazo para coleta dos produtos será informado via e-mail ou telefone. Se os produtos adquiridos apresentarem defeito após 7 dias a contar da data do recebimento, mas estiverem dentro do prazo de garantia do fabricante, o cliente poderá entrar em contato com o suporte do fabricante para obter maiores informações a respeito da garantia dos equipamentos.

Irregularidades no recebimento do produto

Todos os produtos vendidos pela Foccus Tecnologia devem ser conferidos no ato da entrega. Ao receber os produtos, caso o cliente perceba uma ou mais irregularidades, ele deverá recusar o recebimento da mercadoria e, imediatamente, entrar em contato com a Foccus Tecnologia através do telefone (41) 3094-8550.

¹ *Produtos que apresentarem sinais de mau uso terão a garantia negada e serão devolvidos ao cliente com o frete a pagar.*

² *Produtos que não apresentarem defeito serão devolvidos ao cliente com o frete a pagar.*

³ *Os produtos devem estar acompanhados de sua embalagem original, com todos os acessórios, manuais e sem indícios de mau uso.*