

Política de Garantia TOMATE

Para acionamento da garantia, leia com **ATENÇÃO** as recomendações de uso e informações sobre a sua garantia.

Nossa empresa disponibiliza uma opção cômoda, rápida e segura para solucionar eventuais problemas em seu produto sem que você tenha que sair de casa. Caso o seu produto apresente problemas, antes de qualquer ação, entre em contato com a **TOMATE** através de nosso site tomate.tv, e-mail sac@casatomate.com.br ou via WhatsApp (11) 93235-0328. De forma simples você encontrará perguntas frequentes e as possíveis soluções, além de dicas importantes de utilização do produto e uma equipe técnica preparada para solucionar os eventuais problemas.

Condições nas quais devem ser observadas para o acionamento da Garantia

I. Prazo de Validade da Garantia

Assegura a você, consumidor deste produto, contados a partir da data de entrega do mesmo garantia total de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, sendo:

- 275 (duzentos e setenta e cinco) dias de garantia contratual;
- 90 (noventa) dias de garantia legal (inciso II do artigo 26 Código de Defesa do Consumidor).

Porém, para que a garantia total tenha validade é imprescindível que você apresente a **NOTA FISCAL** de compra do produto no ato de seu acionamento.

Esta garantia é válida para todo o território nacional e cobre os vícios previstos no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, desde que o seu produto tenha sido utilizado corretamente e de acordo com as normas e recomendações da empresa. **A GARANTIA NÃO COBRE PROBLEMAS POR USO INDEVIDO DO PRODUTO OU QUEBRAS PROVENIENTES DE QUEDAS OU DESLEIXO.**

IMPORTANTE: Além das demais opções constantes nesta Política de Garantia, o seu Produto não estará coberto se houver danos decorrentes da instalação inadequada, bem como quaisquer modificações que alterem a funcionalidade ou a capacidade do produto sem a permissão declarada do fabricante.

Conforme previsto no §1º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, a **TOMATE** terá até 30 (trinta) dias para sanar eventual vício em seu produto, desde que o problema tenha ocorrido dentro do período de vigência da sua garantia.

Caso o Produto seja encaminhado para a Assistência Técnica por meio dos Correios, O **PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS PARA SANAR EVENTUAL VÍCIO INICIARÁ A SUA CONTAGEM A PARTIR DA DATA DE RECEBIMENTO DO PRODUTO PELA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E TERMINARÁ QUANDO DA DATA DE POSTAGEM POR ESTA** a você, e sua rastreabilidade poderá ser acompanhada por meio do recibo emitido pelo serviço de postagem dos próprios **CORREIOS e/OU TRANSPORTADORA**, o código de rastreio deve ser solicitado pelo cliente pelo canal de atendimento técnico da empresa.

II. Atendimento da Garantia

A **TOMATE** lembra que não presta serviços de Garantia em domicílio. Portanto, para utilização de sua Garantia, você deverá entrar em contato através de nossos telefones ou e-mail, disponíveis em nosso site tomate.tv

III.I. A TOMATE, durante esta garantia, NÃO se responsabiliza:

Caso identificado previamente o mau uso, pelos custos para o envio do seu produto para o local no qual ele será reparado ou sua devolução, após o período de garantia legal disposto no item I Prazo de validade de Garantia. ESTAS DESPESAS SERÃO DE SUA EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE e;

Por qualquer dano ou atraso que venha ocorrer durante o transporte dos produtos enviados para análise de garantia. É DE SUA EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE EMBALAR SEU PRODUTO DE FORMA SEGURA EVITANDO QUE O MESMO SOFRA IMPACTOS DURANTE O TRANSPORTE.

Nos casos identificados como mau uso quando da análise em garantia, a empresa encaminhará o orçamento de reparo para sua aprovação. **NÃO HAVENDO MANIFESTAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA REPARO EM ORÇAMENTO A TOMATE PODERÁ COBRÁ-LO QUANTO AO CUSTO DE CORREIOS E TAXA DE ORÇAMENTO, ESTES CUSTOS TAMBÉM SERÃO COBRADOS EM CASO DE NEGATIVA DE REPARO.**

OS PRODUTOS ENCAMINHADOS PARA REPARO EM LOCAL FÍSICO E QUE TENHAM SIDO ABANDONADOS JUNTO A ASSISTÊNCIA TÉCNICA PODERÃO SER DESCARTADOS PELA EMPRESA APÓS 3 (TRES) MESES, A CONTAR DA DATA EM QUE O MESMO FOR COLOCADO À DISPOSIÇÃO PARA RETIRADA.

Quando do envio para análise de garantia, juntamente com o produto e a Nota Fiscal de compra deverá ser encaminhado um breve relato do ocorrido e o estado em que o mesmo se encontra. Neste documento deverá constar o nome completo e a assinatura do consumidor.

III. Cobertura da Garantia

Caso você necessite acionar a GARANTIA da **TOMATE**, saiba o que a Garantia NÃO COBRE:

- a) Produtos adquiridos de mostruários de lojas ou em “saldão” ou com ambulantes;
- b) Bateria e acessórios que não acompanham o produto, tais como, fones de ouvido, carregador, teclado, capa protetora, cabo conversor mini, micro-USB, cartão removível, cartão SIM;
- c) Danos causados pelo uso de componentes ou produtos de terceiros e acessórios não autorizados ou não homologados pela **TOMATE** ;
- d) Danos causados pela flutuação de energia elétrica ou descargas elétricas na rede.
Importante: para a segurança do seu Produto, a TOMATE recomenda que ele seja ligado na rede elétrica com o auxílio de um estabilizador E COM DISPOSITIVOS DE PROTEÇÃO DE SURTO;
- e) Danos de correntes da instalação inadequada, bem como quaisquer modificações que alterem a funcionalidade ou a capacidade do produto sem a permissão por escrito da **TOMATE**;
- f) Danos decorrentes da utilização de acessórios não autorizados ou não homologados pela TOMATE;
- g) Danos decorrentes de mau uso ou uso inadequado, incluindo, mas não se limitando a quedas, golpes, fogo, alta umidade ou chuva, produtos de limpeza, exposição ao excesso de calor, interferência magnética, armazenamento, adaptadores desconhecidos ou danificados, utilização de objetos pontiagudos, violação, transporte inadequado, dentre outros;
- h) Defeitos decorrentes do descumprimento das normas e recomendações de manutenção descrita neste documento e nos manuais do produto, casos fortuitos ou de força maior, bem como aqueles causados por acidentes;

CUIDADO! Para não perder o direito à garantia você deve observar os seguintes itens:

- a) Não modificar, violar ou consertar seu Produto, alterando sua funcionalidade ou a sua capacidade, por conta própria ou através de pessoas não autorizadas pela **TOMATE**;
- b) Guardar a Nota Fiscal e apresentá-la ao acionar o reparo à **TOMATE**;
- c) Cuidar muito bem de seu produto evitando quaisquer danos ou mau funcionamento ocasionado pelo mau uso ou uso inadequado (item "h" da sessão anterior "saiba o que a Garantia NÃO COBRE");
- d) Não substituir o Sistema Operacional, não fazer upgrade (atualização dos componentes do hardware ou do software) e/ou instalar expansões não originais de fábrica, não utilizar programas "piratas";
- e) Evitar a contaminação de seu produto por "vírus", instalação de programas indesejados, instalação de programas incompatíveis com a capacidade de processamento do seu produto;
- f) Cuidar com o manuseio e conexão de cabos, acessórios e dispositivos em geral que causem danos ao seu produto;
- g) Não danificar, rasurar ou de qualquer forma alterar o número de série do seu produto, ele é a forma de identificação e cadastro do seu produto na **TOMATE**;
- h) Não ligar o seu produto em redes elétricas desconhecidas, com flutuação de energia elétrica, isto é, redes instáveis ou mau dimensionadas, ou ainda em redes elétricas improvisadas ou extensões de energia elétrica.