

**MUITO OBRIGADO POR ADQUIRIR PRODUTOS MERCUSYS.
POR FAVOR LEIA A SEGUINTE POLÍTICA DE GARANTIA.**

A equipe Mercusys garante um suporte técnico qualificado aos seus clientes e todos os processos necessários para a obtenção de serviços em garantia fornecido aos seus produtos. O período de garantia dos produtos já inclui em sua totalidade os 90 (Noventa) dias de garantia legal exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor. A fim de proteger seus direitos e interesses, por favor leia a seguinte Política de Garantia.

Garantia Limitada

Esta Política de Garantia define as premissas para o fabricante prover aos seus clientes todo o suporte técnico necessário, mediante apresentação de uma cópia da Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de compra que deverá acompanhar o produto.

Importante: esta garantia limitada é válida para produtos comercializados através de revendedores locais e oficiais.

Caso a avaria diagnosticada nos testes técnicos não seja causada por alguma falha de fábrica ou não esteja coberto por esta garantia limitada, o mesmo produto será devolvido ao cliente via Correios nas mesmas condições em que foi recebido.

A cobertura da garantia limitada do fabricante poderá perder efeito nas seguintes situações:

- Violação do produto através da remoção da etiqueta/lacre de garantia.
- Remoção da etiqueta de identificação, código de barras ou número de série do produto.
- Danificação ocasionadas por quedas acidentais, descarga elétrica originados por picos de tensão ou intempéries naturais, tais como raios.
- Utilização do produto em instalações elétricas inadequadas que gerem instabilidade na fonte de alimentação do dispositivo.
- Mau uso, instalação em locais indevidos em ambientes externos e desprotegidos.
- Desgaste natural das peças por uso, montagem ou aplicação inadequada do produto.

Período de Garantia

Tipo de Produtos	Período de Garantia
Roteadores Wi-Fi, Repetidores	03 (Três) Anos
Switches, Adaptadores Wi-Fi	02 (Dois) Anos

Procedimento

Até 7 Dias da Compra

Compras que forem realizadas dentro de um prazo razoável, conforme Código de Defesa do Consumidor, a troca do produto poderá ser realizada diretamente no estabelecimento onde o consumidor final realizou a compra.

Neste caso, a troca do produto poderá ser realizada junto a Revenda (Loja), com a apresentação da respectiva Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de compra.

Antes de se dirigir para a troca do produto indicamos aos clientes que contate a equipe de Suporte Técnico para realização de verificações e procedimentos técnicos.

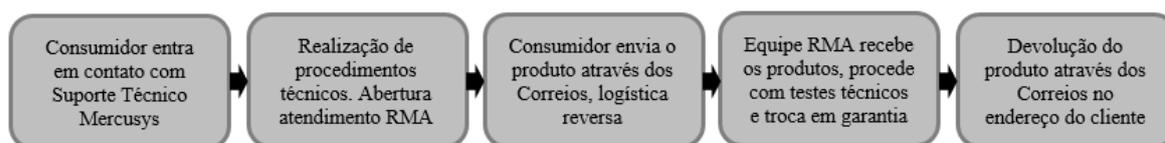
Durante o Período de Garantia

Neste caso, o cliente deverá contatar a equipe de Suporte Técnico Mercusys para realização de verificações e procedimentos técnicos e se for constatado qualquer defeito de fábrica no produto seguir as instruções para obter todo suporte em garantia ao produto.

Para que o cliente possa usufruir deste direito deverá então entrar em contato através de um dos nossos canais de atendimento informados neste documento.

Será fornecido uma Autorização de Postagem para envio do produto defeituoso através de agências dos Correios (Logística Reversa) diretamente para o fabricante, conforme diagrama a seguir:

Consumidor Final >>> Mercusys



Canais de Atendimento e Suporte Técnico

Atendimento telefônico em português:

Segunda à Sexta-Feira das 9:00 às 18:00, Sábados das 9:00 às 15:00

4007-2276 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

11 2222-1415 (SP)

E-mail:

suporte.br@mercusys.com (Dúvidas técnicas)

rma.br@mercusys.com (Dúvidas sobre garantia)

sac.br@mercusys.com (Críticas e sugestões)

Informações Importantes

PROCEDIMENTO RMA DE PESSOA FÍSICA

Para atendimentos em garantia enviar o produto com todos seus acessórios (ex. cabos de dados, fonte/carregador, cd de instalação, manuais).

1. Preencher o Formulário de RMA.
2. Encaminhar produtos, seus acessórios e os documentos listados a seguir:
 - Formulário de RMA totalmente preenchido.
 - Cópia simples da Nota Fiscal de compra do produto (manter via original).
3. Especificar no formulário o defeito manifestado ao longo do uso, descrevendo de forma detalhada para facilitar a reprodução dos sintomas e a análise técnica.

Dúvidas e esclarecimentos sobre questões técnicas serão resolvidas via e-mail: suporte.br@mercusys.com e sobre o processo RMA via e-mail: rma.br@mercusys.com

Garantia do produto: consulte o Certificado de Garantia para esclarecimentos das condições e limitações estabelecidas. A garantia do seu produto contempla somente defeitos de fabricação e não contempla danos devido a mau uso, descargas elétricas, quedas, danos por derramamento de líquidos, umidade excessiva ou causas naturais.

Local para devolução: será feita considerando as informações cadastrados no momento da abertura do atendimento.

Transporte: o produto deverá ser enviado devidamente embalado de forma que fique protegido contra impactos e/ou quedas.