

# TERMO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Neste termo de prestação de serviço contém todas as regras e procedimentos do Amet Protect Plus

## 1. O que concedemos atendimento.

Quebra accidental e não intencional que cause dano físico **SOMENTE** à tela do aparelho protegido (touchscreen e LCD), desde que a película tenha sido aplicada.

## 2. Situações que não concedemos atendimento.

a. Não reparamos nos casos de:

- a.1. Danos causados ao aparelho protegido de maneira intencional;
- a.2. Danos anteriores à data da contratação da proteção;
- a.3. Danos por mau uso e também pela má conservação do aparelho;
- a.4. Alterações que interferem diretamente nas características originais do aparelho;
- a.5. Danos estéticos que não comprometem o uso do aparelho protegido;
- a.6. Defeitos funcionais causados por qualquer tipo de acidente;
- a.7. Danos ocasionados por líquidos de qualquer natureza;
- a.8. Danos causados em outros componentes do aparelho protegido que não sejam a tela do aparelho.

b. Reembolso de qualquer tipo de perda ou prejuízo financeiro que o cliente possa ter no período em que o seu aparelho danificado estiver sob responsabilidade da Amet;

c. Roubo, furto ou perda do aparelho protegido.

d. Se o plano não for ativado no prazo de 72 (setenta e duas) horas da aquisição da película.

e. Danos exclusivos a película.

## 3. Ativação da Proteção

Para ativar o seu plano de proteção, o cliente deverá acessar [garantia.amettech.com.br](http://garantia.amettech.com.br), selecionar “UltraShield” e providenciar:

a. O preenchimento de seus dados cadastrais e demais informações do aparelho ;

b. O envio da foto frontal do aparelho com o número de IMEI na tela. Para gerar o número do IMEI, digite \*#06#

- b.1. A foto deverá ser tirada de um outro aparelho;
- b.2. A foto deverá ser do aparelho inteiro;
- b.3. Fotos cortadas ou ilegíveis não serão aprovadas e será solicitado o envio de uma nova foto;
- b.4. Aparelhos com avarias pré-existentes não serão aceitos.

c. O preenchimento do código único presente no cartão Amet Protect Plus.

**O PRAZO PARA ATIVAÇÃO DO PLANO É DE 72 (SETENTA E DUAS) HORAS, A PARTIR DA COMPRA DA PELÍCULA E 7 (SETE) DIAS CORRIDOS PARA ENVIO DAS FOTOS DO APARELHO.**

O não cumprimento do prazo, cancela automaticamente o seu contrato de proteção.

O contrato somente terá validade se o aparelho avaliado for aprovado.

## 4. O que fazer se o seu aparelho quebrar?

Se durante o período de 240 dias a tela do seu aparelho quebrar, acesse sua conta em [www.garantia.amettech.com.br](http://www.garantia.amettech.com.br) Finalizado o processo, nossos especialistas farão a análise em até 48 horas úteis.

c. Após análise e validação dos documentos, você receberá um código de postagem pré-pago para envio do aparelho pelos correios para Amet.

Qualquer novidade sobre o seu pedido será encaminhada para seu endereço de e-mail cadastrado.

### 4.1. Outras providências.

a. Se o pedido de serviço for solicitado pelo cliente titular do contrato, será solicitado apenas as fotos do aparelho danificado;

b. Se o pedido de serviço for solicitado por outra pessoa que não esteja mencionada no contrato de proteção,

será necessário enviar além das fotos do aparelho danificado, os seus documentos pessoais (RG ou CNH ou outro documento oficial com foto) e declaração de seu vínculo com o cliente titular do contrato.

c. a qualquer momento, poderá ser solicitado documentos complementares para análise do seu processo, como nota fiscal, comprovação de residência, entre outros documentos pessoais.

## 5. Que providências devo tomar antes do envio do aparelho?

Trabalharemos para devolver o seu aparelho o mais rápido possível. Para isso, é necessário as seguintes providências:

a. Antes de enviar o aparelho, faça um backup de todas as informações pessoais como fotos, documentos, aplicativos de bancos, cartões de crédito e similares, bem como outras proteções que estejam vinculadas ao celular quebrado. Por medidas de segurança e respeito a sua privacidade, seu aparelho será reiniciado e todo o seu conteúdo será apagado integralmente.

b. Retire todos os acessórios do aparelho, módulos de memória e o(s) chip(s) da(s) operadora(s) bem como capa protetora e outros itens de decoração.

c. Envie o aparelho **SOMENTE** com a etiqueta dos correios fornecida pela Amet.

## 6. Reparo ou Substituição do Aparelho.

a. Devolveremos o seu aparelho reparado ou, **a critério da Amet**, substituiremos por um outro aparelho similar – novo ou semi-novo formatado – plenamente funcional podendo ou não ser da mesma cor do aparelho original.

a.1. Em caso do aparelho semi-novo enviado pela Amet apresentar qualquer defeito funcional, este poderá ser trocado de forma gratuita por até noventa (90) dias ou até o final do seu contrato, prevalecendo o maior período.



a.2. A troca somente poderá ser realizada, após análise técnica e autorização de devolução do aparelho defeituoso para a Amet.

a.3. Caso o aparelho semi-novo enviado pela Amet sofra algum dano previsto em seu contrato, o atendimento somente será realizado mediante abertura de novo pedido de serviço conforme cláusula 4 do presente contrato.

b. Em caso de substituição do aparelho original, este não poderá ser reavido por você e nem poderão ser tomadas quaisquer medidas para impedir o seu uso (Ex: bloqueio de IMEI), de acordo ao artigo 349 e 786 do código civil.

c. No caso de alteração do aparelho, a Amet (ou o parceiro comercial) tentará contatar o Cliente por até 3 vezes através das informações de contato que foram fornecidas no momento da venda ou na abertura do pedido de serviço. Em caso de insucesso, a Amet procederá a substituição sem a prévia validação do Cliente.

### INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Caso a descrição do evento não seja compatível com o dano causado, ou caso seja um evento **NÃO PREVISTO** pelo seu plano, devolveremos o celular na mesma condição que foi recebido pela Amet.

### 7. Prazo de envio do aparelho

a. O prazo para postagem/envio do seu aparelho é de, no máximo, 30 dias úteis a partir do recebimento do seu aparelho na Amet.

b. A entrega do aparelho será realizada pelos Correios e o cliente será informado do código de rastreio através do e-mail cadastrado.

c. Em caso de esgotarem-se as tentativas de entrega pelos Correios e o aparelho for devolvido para a Amet, o cliente será notificado sobre o ocorrido via e-mail e receberá um link de confirmação/atualização do endereço de entrega.

d. O cliente poderá ainda efetuar a confirmação/atualização do endereço de entrega através dos canais de atendimento Whatsapp, Telefone ou E-mail da Amet.

### 8. Limite de Uso de Serviços

O limite de utilização do plano é de uma única vez no período que vigora o plano.

### 9. Início do Plano e Tempo de Duração

O início do plano será a partir da data de ativação da garantia, com duração de 120 (cento e vinte) dias corridos, totalizando 240 (duzentos e quarenta) dias de garantia.

### 10. Meios de contato

Caso seja necessário, a Amet poderá entrar em contato para informar sobre atualizações cadastrais, plano contratado, prazo de atendimento, cobranças ou solicitação de documentos. Esse contato poderá ocorrer via SMS, e-mail, ligação ou mensagens de whatsapp, nos números e endereços eletrônicos presentes no seu cadastro.

### LGPD - Proteção dos dados pessoais

A Amet garante que o tratamento dos Dados Pessoais é realizado de forma que respeite os seus direitos como Titular dos Dados. Estamos comprometidos com o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Os Dados Pessoais são protegidos contra acessos não autorizados, possuem prazo de retenção e sua finalidade de tratamento, bases legais e outras informações relacionadas ao tratamento de dados podem ser consultadas no nosso site, através do nosso Aviso de Privacidade.

A Amet não oferece ou vende seus dados pessoais.

### Tem mais dúvidas?

Entre em contato através do e-mail contato@amettech.com.br ou fale com um dos nossos especialistas pelo Whatsapp acessando pelos números:

Central de Atendimento:

- (37) 99808-2129
- Whatsapp: (37) 99808-2129

Atendimento personalizado, de segunda a sexta das 09h às 18h pela Central de Atendimento ou Whatsapp.

Data da compra: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nome Completo: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_