

SHANGHAI YUCHANG INDUSTRIAL CO., LTD.

Política de Serviço Pós-Venda CYCJET

Garantia Padrão de Equipamentos, Termos de Serviço e Diretrizes de Suporte Global

I. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta política de garantia aplica-se a todos os equipamentos de codificação e marcação CYCJET vendidos diretamente pela **Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd.** Caso o cliente tenha assinado um acordo escrito de garantia especial com nossa empresa, prevalecerá o acordo escrito carimbado por ambas as partes.

Conformidade Legal: De acordo com as leis e regulamentos nacionais relevantes, se o período de garantia mínimo legal na região local for superior ao estipulado neste documento, as leis e regulamentos locais prevalecerão.

II. PRAZO DE GARANTIA PADRÃO E COBERTURA DO EQUIPAMENTO

O período de garantia padrão para todos os equipamentos da série CYCJET é de **12 meses**, contado a partir da data que ocorrer primeiro entre:

- A data de envio do equipamento da fábrica; ou
- A data de instalação e aceitação do equipamento no local.

A garantia cobre apenas defeitos de fabricação em matérias-primas e mão de obra original. O desgaste normal de consumíveis, danos causados pelo homem e danos provocados por uso inadequado estão excluídos.

Detalhamento dos Termos de Garantia por Modelo de Máquina

Modelo do Equipamento	Cobertura da Garantia e Termos	Serviço no Local
Impressora Laser Fly CYCJET	Máquina completa e todos os acessórios cobertos por 12 meses. Reparo gratuito ou envio de novas peças. Todos os fretes de ida e volta, peças e mão de obra arcados pela CYCJET.	PAGO
Impressora Jato de Tinta Digital UV de Alta Resolução (PIJ) CYCJET	Máquina completa e todos os acessórios cobertos por 12 meses, exceto a cabeça de impressão. As cabeças de impressão são peças de desgaste de precisão; falhas são cobertas APENAS se o defeito de fabricação for confirmado no primeiro abastecimento de tinta.	PAGO
Séries CYCJET Grande Caractere (DOD), TTO e TIJ	Máquina completa e todos os acessórios cobertos por 12 meses contra defeitos originais de fabricação. Reparo gratuito ou substituição de acessórios com todos os fretes de ida e volta cobertos pela CYCJET.	PAGO
Impressora Contínua de Pequeno Caractere (CIJ) CYCJET	Todos os componentes cobertos por 12 meses, exceto filtros (peças padrão de consumo e desgaste). Substituição gratuita de peças e frete nos dois sentidos cobertos pela CYCJET para defeitos de fabricação.	PAGO

Garantia para Peças de Reposição Separadas

- **Peças não consumíveis:** Garantia de 12 meses a partir da data de envio.
- **Consumíveis / Peças de desgaste:** (Filtros, cabeças de impressão, ribbons, tintas, lentes, correias, rolos) Garantidos como livres de defeitos de fábrica apenas no envio.

Cobertura de Consumíveis e Software

- **Consumíveis:** Livres de defeitos antes da "Data de Validade". Itens abertos, expirados ou armazenados inadequadamente estão excluídos.
- **Software de Suporte:** O que ocorrer primeiro entre 90 dias após a instalação ou 120 dias após o

• **Peças usadas / Remanufaturadas:** Garantia de 90 dias a partir da data de envio.

envio. Softwares de terceiros/Beta são fornecidos "COMO ESTÃO" (AS IS).

III. REGRAS DE SERVIÇO PÓS-VENDA DURANTE O PERÍODO DE GARANTIA

1. Requisitos para Notificação de Falhas:

Os clientes devem primeiro relatar as falhas por meio da nossa linha direta 400 ou WeChat, seguido pelo envio formal por e-mail do *Formulário de Solicitação de Reparo de Equipamentos CYCJET* preenchido, acompanhado dos materiais exigidos (modelo, número de série, fatura, fotos/vídeos de evidência) enviados ao nosso sistema de atendimento. A CYCJET reserva-se o direito de suspender os serviços gratuitos caso o registro ou comprovante válido esteja ausente.

2. Padrões para Serviços Gratuitos de Reparo e Substituição:

Após a confirmação de defeitos de fabricação e uso do equipamento em conformidade, a CYCJET cobrirá o reparo, peças e logística de transporte ida e volta:

- **Falhas Remotas:** Orientação técnica gratuita por vídeo realizada por engenheiros especializados.
- **Substituição de Acessórios:** Envio gratuito de acessórios totalmente novos para autoinstalação; frete coberto pela CYCJET.
- **Revisão na Fábrica:** Emissão de um número de devolução RMA exclusivo; despesas de envio de ida e volta totalmente cobertas pela CYCJET.

3. Termos para Serviços Pagos no Local:

A instalação, comissionamento e treinamento no local são pagos para todos os modelos. A solução de problemas no local acarreta custos de deslocamento e mão de obra:

- **Regiões Domésticas:** Serviço com desconto dentro de um raio de 50 milhas dos centros de atendimento durante o horário de expediente (8:00–16:30). Além de 50 milhas, o reparo por envio postal é priorizado. Caso o serviço no local seja solicitado, o cliente cobrirá o transporte, hospedagem e mão de obra do engenheiro.
- **Regiões Internacionais:** O cliente cobre passagens aéreas de ida e volta, hospedagem, transporte local, visto, além de uma taxa de serviço do engenheiro de **USD 120 por dia**. O ciclo padrão é de até 3 dias úteis; extensões custam USD 120/dia.

4. Soluções para Equipamentos em Garantia Irreparáveis:

Se os defeitos não puderem ser eliminados após tentativas razoáveis, a CYCJET irá, a seu critério: (i) Fornecer uma unidade de substituição nova/remanufaturada mediante devolução, ou (ii) Reembolsar o preço de compra depreciado. Esta constitui a única e exclusiva reparação do cliente.

IV. EXCLUSÕES DE GARANTIA

O serviço de garantia gratuita será anulado se os danos ocorrerem devido a qualquer um dos seguintes motivos:

- Colisão, quedas, entrada de água, falta de manutenção, sobrecarga ou operação fora das especificações.
- Incêndio, inundação, raio, terremoto ou outros desastres naturais de força maior.
- Alimentação elétrica, fonte de ar, temperatura/umidade ou ambiente com poeira em desacordo com os padrões do manual oficial.
- Falha na realização da manutenção programada, levando ao acúmulo de tinta/poeira e bloqueio do sistema.
- Desmontagem, reparo ou modificação não autorizada por pessoal não pertencente à CYCJET.
- Uso de tintas, fluidos, filtros, cabeças de impressão ou ribbons não originais da CYCJET, causando danos ou queima.
- Conexão não autorizada de equipamentos externos, modificação de circuitos ou adulteração de programas.
- Números de série e placas de identificação do equipamento alterados, rasurados ou ausentes.
- Desgaste natural de peças consumíveis padrão (filtros, rolos, correias, lentes, envelhecimento da cabeça de impressão).

V. GARANTIA PARA SERVIÇOS DE REPARO CONCLUÍDOS

Todos os reparos efetuados no local ou na fábrica possuem garantia de serviço de **30 dias**, cobrindo apenas a falha específica abordada. Defeitos de fabricação reincidentes dentro de 30 dias receberão uma segunda revisão gratuita. Novas falhas decorrentes de operação inadequada estão excluídas.

VI. ISENÇÃO DE GARANTIA E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Esta política substitui todas as garantias orais ou implícitas. A responsabilidade total da CYCJET não excederá o preço original de compra do equipamento ou serviço. A CYCJET não é responsável por danos indiretos, incidentais ou consequentes (ex.: tempo de inatividade da produção, perda de pedidos).

VII. COMPROMISSO DE SERVIÇO VITALÍCIO APÓS O VENCIMENTO DA GARANTIA

- **Suporte Vitalício Gratuito:** Orientação técnica remota e consultas permanecem gratuitas para sempre.
- **Peças a Preço de Custo:** Peças de reposição pós-garantia fornecidas a preço de custo; taxas mínimas de mão de obra/deslocamento para visitas no local.
- **Fornecimento de Longo Prazo:** Fornecimento estável garantido de peças e consumíveis originais.

VIII. CANAIS DE SUPORTE PÓS-VENDA

Linha Direta de Atendimento:

+86 400-6830-811 / +86 21 5997 0419

Celular 24h / WhatsApp:

+86 13917631707

Suporte por E-mail:

service@cycjet.com

Endereço da Empresa:

1/F, Building 4, No.333 Huagao Road, Huating Industrial Zone, Jiading District, Xangai, China

A CYCJET (Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd.) reserva-se o direito de interpretação final de todos os termos contidos nesta política de serviço.