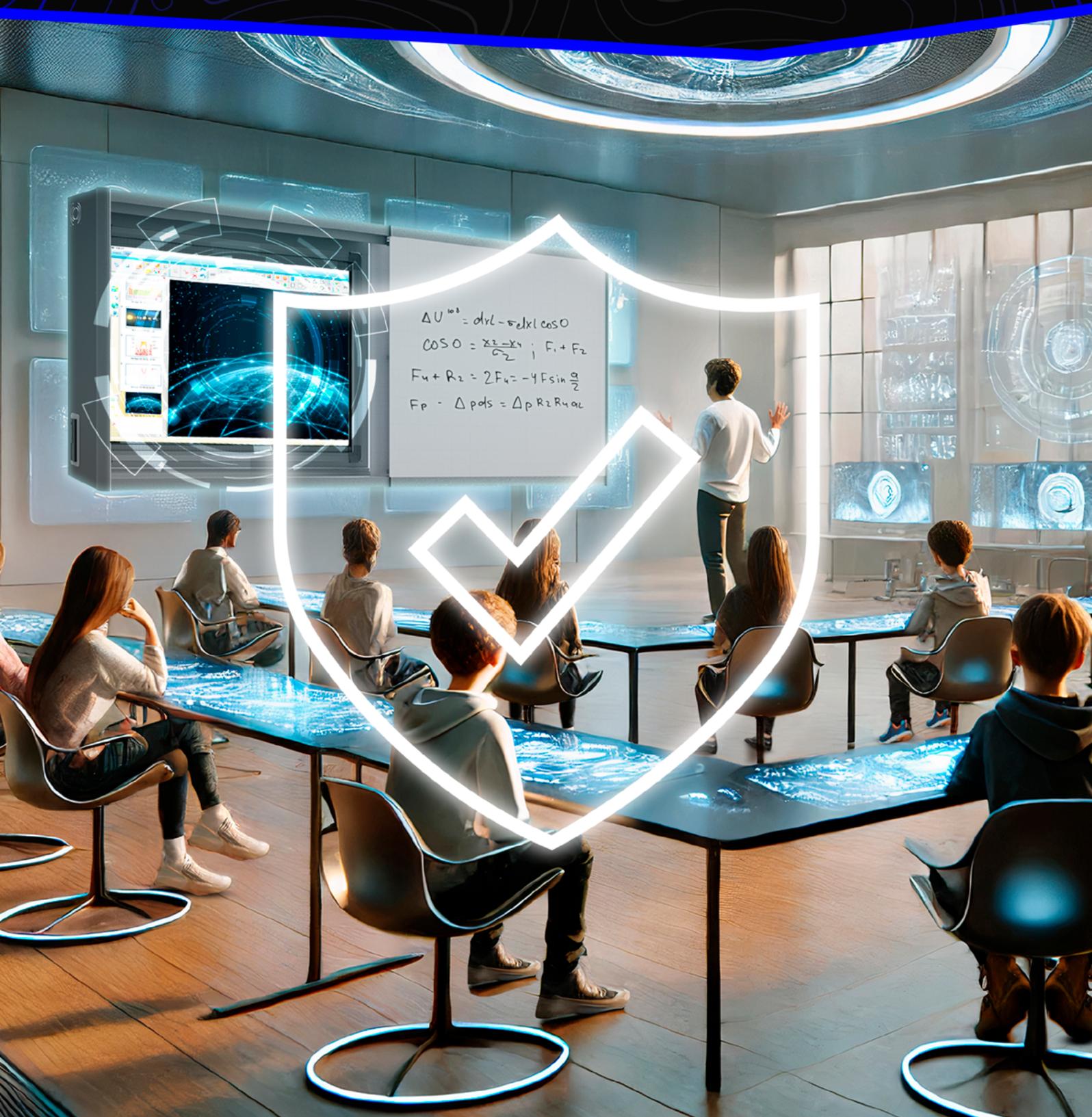


Política de Garantia

 **MOVPLAN**
Soluções Educacionais

Sua tranquilidade em **primeiro lugar!**





Na MOVPLAN, nossa missão é levar inovação e qualidade para a educação brasileira. Por isso, oferecemos uma política de garantia clara e transparente para que você tenha total confiança nos nossos produtos e soluções educacionais.

Aqui, você encontra todas as informações sobre como funciona a garantia dos seus equipamentos MOVPLAN. Nosso objetivo é garantir que seus produtos funcionem perfeitamente, transformando a sala de aula e o aprendizado!

IMPORTANTE: Este é um resumo da nossa política. Para detalhes completos e o texto legal, consulte o documento oficial ao final desta página.

Para quem é esta Política de Garantia?

Esta política foi criada para proteger e informar você! Ela se aplica a todos os nossos clientes, revendedores autorizados e representantes da MOVPLAN, tanto no Brasil quanto no exterior.

O que a MOVPLAN garante?

Na MOVPLAN, garantimos que nossos produtos saem de fábrica livres de defeitos de fabricação e materiais. Mas para que essa garantia seja válida, é essencial que os produtos sejam instalados, usados e mantidos conforme as orientações que fornecemos, especialmente as que estão nos manuais dos equipamentos.

Quando começa a contar o prazo da garantia?

O prazo da sua garantia começa a valer a partir da data de emissão da Nota Fiscal de venda do produto. Ele já inclui tanto o período legal (90 dias, conforme o Código de Defesa do Consumidor) quanto o período contratual, sem que sejam cumulativos.

FIQUE ATENTO!

Se você tiver um documento específico (como uma proposta técnico-comercial, contrato, pedido de compra ou campanha promocional) que indique um prazo de garantia diferente, esse prazo prevalece sobre o padrão desta política.

Quais as condições para a garantia ser válida?

Para que possamos acionar a garantia e resolver qualquer problema de fabricação ou material, precisamos que algumas condições básicas sejam seguidas:

- Ⓞ **Compra Autorizada:** O produto deve ter sido comprado diretamente da MOVPLAN ou de um de nossos revendedores autorizados;
- Ⓞ **Prazo:** O equipamento precisa estar dentro do prazo de garantia estabelecido;
- Ⓞ **Uso Correto:** A instalação e o uso devem seguir rigorosamente o que está nos manuais e nas especificações técnicas da MOVPLAN;
- Ⓞ **Sem Alterações:** O produto não pode ter sido modificado ou reparado por pessoas ou empresas não autorizadas pela MOVPLAN.

Quando a garantia pode ser invalidada ou suspensa?

Algumas situações podem fazer com que a garantia não seja aplicada ou seja suspensa:

- Ⓞ **Modificações não autorizadas:** Se você (ou terceiros não autorizados) fizer qualquer modificação ou reparo no produto sem nossa autorização prévia por escrito, a garantia será automaticamente cancelada;
- Ⓞ **Pendências Financeiras:** Se houver atraso ou falta de pagamento de obrigações com a MOVPLAN, seu direito à garantia pode ser suspenso. O tempo de suspensão será considerado como garantia já utilizada;
- Ⓞ **Reparos não prorrogam o prazo:** Qualquer reparo, modificação ou substituição feita devido a um defeito de fabricação não estende ou reinicia o prazo da garantia original.

O que a Garantia da MOVPLAN COBRE (e o que NÃO COBRE)?

Nossa responsabilidade é clara e focada:

COBRE	NÃO COBRE
<p>A garantia da MOVPLAN se limita à substituição ou ao reparo dos produtos que apresentarem defeitos de fabricação.</p>	<p>Em hipótese alguma, nossa garantia cobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ⓞ Danos indiretos (como perda de lucro, perda de receita ou prejuízos causados pela paralisação ou indisponibilidade dos produtos). Ⓞ Custos de deslocamento, transporte, desmontagem, reinstalação, hospedagem ou aluguel de equipamentos – a menos que haja um acordo prévio e por escrito. Ⓞ Serviços de desmontagem nas suas instalações, remoção, carregamento, transporte do produto e despesas de locomoção, aluguel de equipamento, hospedagem e alimentação da nossa equipe de Assistência Técnica, se solicitado por você (exceto em casos de atendimento diferenciado e pré-acordado). Ⓞ Problemas que não têm relação com a fabricação do produto, como os que surgem de manuseio, armazenamento ou transporte inadequados após a retirada das instalações da MOVPLAN.

Quando a garantia NÃO se aplica?

É muito importante conhecer as situações em que a garantia não será aplicada:

1. Uso incorreto e negligência:

- Ⓞ Instalação ou operação fora do que dizem nossos manuais ou especificações;
- Ⓞ Mau uso, negligência, imperícia ou uso em condições não recomendadas;
- Ⓞ Tentativa de conserto, modificação ou abertura do equipamento por pessoas/empresas não autorizadas;
- Ⓞ Danos por transporte inadequado, quedas, impactos ou manuseio incorreto;
- Ⓞ Desgaste natural de peças ou componentes devido ao uso normal.

2. Problemas de instalação e ambiente:

- Ⓞ Oscilações, curtos ou flutuações de energia elétrica, descargas atmosféricas (raios), sobretensões;
- Ⓞ Instalação em redes elétricas instáveis ou sem proteção adequada;
- Ⓞ Exposição do produto a calor excessivo, poeira, sujeira, maresia, umidade, infiltrações, goteiras ou contato com líquidos;
- Ⓞ Danos causados por desastres naturais (enchentes, incêndios, tempestades etc.);
- Ⓞ Condições físicas da infraestrutura e ambiente de instalação em desacordo com as especificações do manual ou catálogo do produto;
- Ⓞ Defeitos ou danos causados por oxidação de peças devido à exposição inadequada a líquidos.

3. Modificações não autorizadas e componentes não homologados:

- Ⓞ Instalação de peças, acessórios ou softwares não recomendados ou não homologados pela MOVPLAN;
- Ⓞ Alterações de configuração de software ou sistema operacional sem nossa orientação técnica (ex: calibração incorreta, desconfiguração de sistema touch ou projetor);
- Ⓞ Uso de materiais abrasivos ou produtos corrosivos na limpeza da lousa ou de seus componentes;
- Ⓞ Uso de acessórios ou componentes que não sejam homologados ou que estejam fora das especificações técnicas.

4. Violação da identificação ou integridade do produto:

- Ⓞ Remoção ou violação de lacres, etiquetas de garantia, código de barras ou número de série;
- Ⓞ Produtos com identificação adulterada, removida ou ilegível.

5. Outras Situações Específicas:

- Ⓞ Produtos entregues em entrepostos, armazéns ou locais que não sejam a sede do cliente (a MOVPLAN não se responsabiliza por danos nestes locais);
- Ⓞ Defeitos causados por transporte ou armazenamento incorreto após a retirada das instalações da MOVPLAN;
- Ⓞ Especificações incorretas fornecidas pelo cliente que comprometam o funcionamento do produto;
- Ⓞ Cabos danificados pelo usuário, fechaduras, superfícies de escrita arranhadas ou trincadas, partes móveis com desgaste natural;
- Ⓞ Afundamento da superfície da lousa digital por pressão indevida;
- Ⓞ Defeitos ou danos resultantes do uso inadequado do produto pelo cliente, como em superfícies laminadas e outras peças expostas externamente arranhadas, trincadas ou quebradas

por vandalismo, limpeza em desacordo com o Manual do Usuário, ou derramamento de alimentos/líquidos;

- Ⓜ Uso de pincéis, panos ou esponjas fora das especificações do manual;
- Ⓜ Componentes e peças cuja vida útil for inferior ao período de garantia não são cobertos.

SEM COBERTURA?

Se for constatado que o defeito não está coberto pela garantia, a MOVPLAN enviará uma proposta comercial para o reparo. O serviço só será liberado após sua confirmação por e-mail e envio do pedido de compra.

Como acionar a garantia MOVPLAN? Qual é o processo de atendimento?

Caso seu produto ou serviço apresente uma falha dentro do prazo de garantia, você pode solicitar atendimento apresentando a Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de compra.

O acionamento da garantia é feito exclusivamente via nosso Help Desk, seguindo um processo de 3 níveis para agilizar o suporte:

Acesse nosso Help Desk: [\[LINK DO HELPDESK\]](#)

	O que fazemos	Prazo	Como
Nível 1 - Primeiros Passos (Triagem e Orientação Inicial)	Identificamos você, entendemos o problema e fazemos uma análise técnica inicial. Nosso objetivo é apresentar possíveis soluções e orientações, muitas vezes com um diagnóstico baseado em nosso FAQ (Perguntas Frequentes).	Máximo de 48 horas úteis (desconsiderando sábados, domingos e feriados), contadas a partir do seu contato.	Contato telefônico ou via aplicativos de mensagens.
Nível 2 - Suporte Remoto (Diagnóstico e Reparo à Distância)	Se o problema não for resolvido no Nível 01, faremos um diagnóstico técnico mais aprofundado por meio de testes, fotos e vídeos. Aqui, identificamos se o caso é de garantia ou se é relacionado ao uso (usabilidade). Se for um caso coberto pela garantia (ou mesmo fora dela e você optar por prosseguir), faremos um acesso remoto (ex: via AnyDesk, TeamViewer) para tentar solucionar/reparar o problema.	Máximo de 72 horas, contadas a partir do final do atendimento do Nível 01.	
Nível 3 - Atendimento Presencial (Quando Necessário)	Caso o problema não seja solucionado no Nível 02 e seja diagnosticado como um caso coberto pela garantia, agendaremos um atendimento presencial em suas instalações para solucionar/reparar o problema.	O início do atendimento presencial será agendado em até 15 dias, contados a partir do final do atendimento do Nível 02.	

IMPORTANTE - Análise prévia necessária:

A simples abertura de um chamado ou solicitação de assistência **não** garante automaticamente a cobertura da garantia. Todo atendimento técnico está condicionado à análise prévia e à aprovação do setor responsável da MOVPLAN.

EXCEÇÕES AO PRAZO PADRÃO

Lembre-se que em situações específicas (como propostas técnico-comerciais, contratos ou campanhas de vendas), pode haver prazos diferenciados. Nesses casos, o prazo que estiver no documento específico é o que valerá.

Qual é o prazo da garantia por produto?

O prazo padrão de garantia para nossos produtos é de 12 (doze) meses. Como mencionamos, esse período já engloba tanto os 90 dias de garantia legal quanto a garantia contratual, e não são somados. A contagem começa sempre na data de emissão da Nota Fiscal de fábrica.

ATENÇÃO - IMPORTANTE!

Atualizações da Política: A MOVPLAN se reserva o direito de atualizar ou alterar esta Política de Garantia a qualquer momento. A nova versão será publicada em nossos canais oficiais e terá efeito imediato, a menos que especificado de outra forma.

Ainda tem dúvidas? Fale Conosco!

Se você tem alguma pergunta ou precisa de mais esclarecimentos sobre nossa política de garantia, nossa equipe está pronta para ajudar. Entre em contato conosco por meio do nosso site ou canais de atendimento.

<https://movplan.com.br/fale-com-a-movplan>





MOPPLAN

Soluções Educacionais