

Termo de Uso da Película com Garantia de Tela:

Cobertura e Limitações:

A cobertura cobre exclusivamente danos à tela frontal do aparelho protegido pela mesma.

A garantia é válida pelo período de 6 (seis) meses a partir da data da confirmação da ativação, desde que o procedimento de ativação seja seguido corretamente. A garantia de tela é válida uma única vez no período de vigor da cobertura. O envio do formulário de ativação de cobertura pelo link garantiadetela.gshield.com.br: é obrigatória, a cobertura só será válida após a confirmação da ativação pela Gshield.

Não cobrimos:

Roubo, furto ou extravio do dispositivo protegido;

Danos deliberadamente intencionais causados ao dispositivo protegido;

Danos ocorridos antes da ativação e confirmação da proteção;

Não é oferecido reembolso por eventuais perdas financeiras ou danos ocorridos durante o período em que o dispositivo estiver em conserto ou em análise;

Danos estéticos que não afetem a funcionalidade do dispositivo protegido;

Defeitos funcionais decorrentes de acidentes de qualquer natureza;

Danos causados por líquidos de qualquer tipo;

Danos em dispositivos sem a película protetora da Gshield;

Danos à película;

Danos ocorridos em outros componentes do dispositivo protegido que não sejam sua tela.

Importante: A tela é composta pelo vidro e pelo display. Para que a garantia seja acionada, é necessário que o dano esteja relacionado à quebra do vidro do aparelho. Pode ser que o vidro do aparelho quebre, mas o display continue funcionando; desta forma, iremos trocar apenas o vidro. Ou pode ser que o vidro quebre e o display também sofra dano, sendo necessária a troca da tela inteira. Por outro lado, se o display parar de funcionar por algum motivo que não esteja relacionado à quebra do vidro, então a garantia será indeferida.

Procedimento de Ativação:

Para ativar a garantia, o usuário deve seguir o procedimento de ativação no link fornecido pela Gshield no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a compra da Película.

O não cumprimento do procedimento de ativação dentro do prazo mencionado invalidará a garantia.

Como utilizar a cobertura em caso de danos:

Caso seu dispositivo tenha sofrido algum dano, será necessário abrir um ticket de suporte pelo e-mail: contato@gorilashield.com.br, será necessário algumas informações e fotos do aparelho.

Procedimento de reparo de tela:

Após aprovado o procedimento de reparo o cliente recebe instruções detalhadas sobre como preparar o celular para envio ou indicamos uma assistência técnica parceira para realização do reparo do aparelho.

O cliente é instruído a remover quaisquer acessórios, cartões SIM, ou cartões de memória, a fazer backup de seus dados importantes, pois o processo de reparo pode envolver a formatação do dispositivo.

Emissão de Autorização de Reparo:

Após a confirmação da necessidade de envio para reparo, o representante do atendimento ao cliente gera uma autorização de reparo que inclui um número de RMA (Return Merchandise Authorization) exclusivo para identificar o caso do cliente.

A autorização de reparo também inclui instruções detalhadas sobre como embalar o celular de forma segura e onde enviá-lo.

O cliente embala o celular conforme as instruções fornecidas na autorização de reparo, garantindo que o dispositivo esteja protegido contra danos durante o transporte.

O número de RMA é claramente indicado na embalagem para identificação rápida e precisa do pacote.

O cliente envia o celular conforme o código de logística reversa dos Correios emitido pela empresa.

Acompanhamento do Status:

A empresa também poderá fornecer atualizações automáticas sobre o progresso do reparo por e-mail ou whatsapp.

Recebimento e Inspeção:

A assistência técnica recebe o celular enviado pelo cliente e realiza uma inspeção inicial para avaliar o problema relatado e determinar o curso adequado de ação.

O cliente é notificado sobre o recebimento do celular e sobre quaisquer descobertas adicionais feitas durante a inspeção inicial.

Variação de Prazo de Reparo:

O prazo para reparo de dispositivos eletrônicos, incluindo, pode variar dependendo do tipo de dispositivo, da complexidade do problema e da disponibilidade de peças de reposição.

A Gshield reserva-se o direito de estabelecer prazos de reparo específicos para cada tipo de aparelho, levando em consideração os fatores mencionados anteriormente.

O time de atendimento ao consumidor da Gshield será responsável por comunicar ao cliente o prazo estimado para o reparo do seu dispositivo.

O prazo de reparo será comunicado ao cliente assim que a avaliação inicial do dispositivo for concluída e o problema identificado.

Do Reparo e Testes:

A Gshield assume a responsabilidade de realizar substituição de tela em dispositivos que possuem esses componentes originais de fábrica.

Aqueles dispositivos que não tenham componentes originais de fábrica a Gshield se compromete a realizar substituição por peças similares de igual teor, de parceiros homologados pela empresa.

A equipe técnica realiza o reparo necessário no celular de acordo com os padrões e procedimentos estabelecidos pela empresa.

Após o reparo, o celular é submetido a testes rigorosos para garantir que o problema tenha sido completamente resolvido e que o dispositivo esteja funcionando corretamente.

Devolução ao Cliente:

Após a conclusão do reparo e dos testes, o celular é embalado de forma segura para o retorno ao cliente.

O cliente recebe notificação sobre o envio do celular reparado, juntamente com informações de rastreamento para acompanhar a entrega.

Impossibilidade de reparo:

Caso o celular segurado apresente danos irreparáveis ou não possíveis de serem reparados por falta de peças no mercado, dentro dos termos, a Gshield reserva-se o direito de declarar a impossibilidade de reparo.

Ressarcimento por Similar:

Na eventualidade de impossibilidade de reparo conforme descrito na seção anterior, a Gshield se compromete a oferecer ao segurado um ressarcimento equivalente ao valor de mercado de um dispositivo similar, levando em consideração marca, modelo, condição e especificações técnicas comparáveis.

Avaliação de Valor:

O valor do ressarcimento por similar será determinado pela Gshield com base em avaliações de mercado atualizadas e considerando o valor do dispositivo no momento da declaração de impossibilidade de reparo.

Taxa de co-participação:

Taxa de Coparticipação: Durante o período de garantia da tela do celular, o cliente concorda em pagar uma taxa de co-participação em caso de solicitação de reparo, conforme estabelecido abaixo:

- a) A taxa de co-participação é no valor R\$ 80,00.
- b) O cliente concorda em pagar a taxa de co-participação no momento da solicitação do serviço de reparo ou substituição da tela do celular.

Alterações na Taxa de Coparticipação: A empresa se reserva o direito de revisar e ajustar a taxa de coparticipação conforme as condições do mercado, custos de reparo, inflação e outras considerações relevantes.

Limitações de Responsabilidade:

A Gshield não será responsável por quaisquer danos indiretos, consequenciais, incidentais, especiais, ou punitivos, incluindo, mas não se limitando a perda de lucros, perda de dados, interrupção do negócio ou perda de oportunidades comerciais.

Ao utilizar a Película de Proteção com Garantia de Tela fornecida pela Gshield, o usuário concorda em cumprir os termos e condições estabelecidos neste Termo de Uso.

A Gshield reserva-se o direito de revisar ou modificar estes termos a qualquer momento sem aviso.

Dúvidas Frequentes:

E se quebrar?

Se o aparelho do cliente quebrar, o suporte técnico da Gshield pode seguir três caminhos possíveis:

Solicitar ao cliente três orçamentos de assistência técnica de sua confiança. A Gshield escolherá o orçamento de menor valor, enviará os dados para a emissão da nota fiscal ao cliente e o pagamento será feito diretamente à assistência técnica que realizará o serviço.

Enviar o aparelho via logística reversa dos Correios para um parceiro homologado da Gshield. O reparo será realizado em um centro homologado pela Gshield e, após o conserto, o aparelho será enviado de volta para o endereço do cliente.

Tratar diretamente com o parceiro que vendeu o produto ao cliente. Nesse caso, a Gshield avaliará o valor do orçamento do parceiro e os requisitos técnicos da assistência. Se tudo estiver correto, o conserto será realizado.

Qual será o caminho escolhido pela Gshield?

Não existe um caminho definido. O suporte técnico da Gshield avaliará as regras internas e decidirá qual caminho seguir.

Quais peças são utilizadas para reparo?

A Gshield realizará a substituição da tela com componentes originais ou similares homologados. Caso o display do cliente já não seja original, a Gshield efetuará a troca por outro display similar.

Nos casos em que o display LCD do aparelho não tenha sido afetado, a Gshield poderá realizar a troca apenas do vidro, mantendo a originalidade do display.

O que é a taxa de co-participação?

A taxa de co-participação é um valor que o cliente deve pagar quando aciona a garantia para cobrir os custos do reparo ou substituição da tela do dispositivo. A co-participação é uma forma de compartilhar os custos entre a Gshield e o beneficiário, incentivando o uso consciente da garantia.

Sou assistência técnica, como faço para ser credenciado?

Pelo formulário: <https://form.jotform.com/gshield/Assistenciaparceira>

Iremos analisar os requisitos técnicos da sua assistência e efetuar o cadastramento se for aprovada.

Lojas credenciadas recebem solicitações de reparos de toda rede de clientes da Gshield.

Como é feito o pagamento para a assistência homologada:

O pagamento é via PIX ou crédito em produtos Gshield, em caso de pagamento via PIX é obrigatório a emissão de nota fiscal de serviço.

Os valores para peças originais são acordados de acordo com preço de tabela da Apple (<https://support.apple.com/pt-br/iphone/repair/screen-replacement>) e / ou tabela interna da Gshield.

O suporte técnico da Gshield tratará caso a caso de garantia diretamente com a loja.