



X·ONE[®]



Índice

Termo de garantia	3
Produtos e termos	3
Películas Frontais	3
Películas Traseiras	4
Películas de Câmera	4
Película Apple Watch	4
Cases anti-impacto	4
Combos	5
Tomadas E Cabos	5
Carregador portátil	5
O que não está coberto por esta garantia?	7
Cadastro de compra em loja física e online	8
Cadastro de compra em loja online	8
Processo de Reparo	8
Prazos de Reparo	8
Processo detalhado do registro de garantia	9
Informações necessárias para realizar o registro	9

Termo de garantia

Caro (a) consumidor, é preciso informar que, em nossa fábrica, buscamos aprimorar cada vez mais nossos critérios na avaliação de nossos produtos. Nosso setor de qualidade é focado não só em resistência e durabilidade. Nele conseguimos filtrar peças em desacordo com o padrão X-ONE e direcioná-las ao descarte, se necessário. Sabendo que todo sistema, por mais organizado e revisado que seja, possa vir a ocorrer intercorrências, estamos aqui para garantir aos nossos consumidores que a X-ONE cumprirá com toda e qualquer inadequação de nossos produtos que já estiverem em uso/instalados. Basta seguir todas as orientações necessárias para ativar a garantia do seu produto

Produtos e termos

A garantia deverá ser registrada única e exclusivamente em nosso portal de garantias conforme instruções detalhadas na cláusula (Processo detalhado do registro de garantia) . O prazo para inserir sua garantia em nosso portal é de 3 dias após a data de compra que consta em sua nota fiscal. Sua garantia será aprovado em até 5 dias uteis.

Sua garantia ficará registrada em nosso portal e para acessá-la será realizado o envio do token de acesso para o email e celular cadastrados no registro da garantia.

Toda comunicação para acionamento da garantia também deverá ser realizada através do email e celular registrados.

Películas Frontais

- **Extreme Shock Eliminator Frontal (3ª geração)** - 3 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Extreme Shock Eliminator 2D Full** - 3 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Extreme Shock Eliminator (4ª geração)** - 4 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Confidential 180°** - 3 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Película iPad (3ª Geração)** - 3 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Película Armorvisor (4ª Geração)** - 4 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Película Sapphire series** - 3 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE.
- **Película Armorvisor privacy (4ª Geração)** - 4 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Extreme Shock Eliminator (5ª geração)** - 4 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Película Armorvisor (6ª Geração)** - 6 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Película Armorvisor privacy (6ª Geração)** - 6 meses de garantia no vidro da tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;

Películas Traseiras

- **Extreme Shock Eliminator (Protetor verso)** - 3 meses de garantia do vidro do verso - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;

Películas de Câmera

- **Câmera Armor** - 3 meses de garantia do vidro das lentes da camera , não inclui flash ou vidro lateral, desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- **Câmera Armor PRO** - 3 meses de garantia do vidro das lentes da camera , não inclui flash ou vidro lateral, desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;



Película Apple Watch

- **Apple Watch Extreme 3D** – 3 Meses de garantia de vidro – Desde que seja produto original Apple;
- **Película para Apple Watch Ultra** – 3 Meses de garantia de vidro – Desde que seja produto original Apple;

Cases anti-impacto

- **Dropguard PRO / PRO glitter colors** – 1 ano de garantia sobre o produto; 12 meses de garantia de amarelamento para capas a partir do iPhone 15 e linha Samsung;
- **Dropguard PRO / Magnetic Holographic / Forever clear** – 1 ano de garantia sobre o produto; 12 meses de garantia de amarelamento para capas a partir do iPhone 15 e linha Samsung;
- **Dropguard 2.0** – 1 ano de garantia sobre o produto;
- **Dropguard 3.0 / 3.0 colors** – 1 ano de garantia sobre o produto;
- **Dropguard 2.0** – Proteção para iPad – 3 meses de garantia sobre o produto.
- **Magnetic Case AIR** – 1 ano de garantia sobre o produto;

Combos

- **Combo Proteção Total PRO** – 4 meses de garantia de tela – 1 ano de garantia sobre o produto e 3 meses para amarelamento;
- **Combo Proteção Total 2.0 / 3.0** – 4 meses de garantia de tela – 1 ano de garantia sobre o produto;

Tomadas E Cabos

- **PD 30W** – 3 anos de garantia;
- **GaN Turbo 140W** – 3 anos de garantia;
- **GaN Turbo 65W** – 3 anos de garantia;
- **Zoom Cable** – 3 anos de garantia;
- **Ultra Pro Cable** – 5 anos de garantia;
- **Ultra Pro Cable LED** – 5 anos de garantia;

Carregador portátil

- **Nano Power Bank 5.000/MA** – 3 anos de garantia;
- **Nano Power Bank 10.000/MA** – 3 anos de garantia;

Nota sobre o uso de capas: Recomendamos o uso da película juntamente com capa de proteção X-ONE, ou de outra marca (desde que seja antichoque), para que não haja avaria na estrutura do aparelho podendo influenciar no desprendimento ou quebra da tela além de danos ao display e componentes que não estão garantidos. A falta do uso da capa anti-choque pode impossibilitar a cobertura da garantia de quebra do vidro.

Características de uma case anti-impacto (anit-shock):



A presente garantia não é uma apólice de seguro contra danos físicos na estrutura do aparelho como hardware, aro, sistema operacional, conectores, face ID, botões e câmeras, seja ela frontal ou mesmo no verso do aparelho.

A presente garantia possui cobertura na quebra do vidro do aparelho, desde que não tenha ocorrido danos ao display e/ou em componentes internos do aparelho.

Pedimos que os consumidores que não realizem simulações ou testes semelhantes a algumas de nossas demonstrações, na qual aplicamos golpes com um martelo na tela do aparelho, utilizamos a tela em conjunto com uma película X-ONE para a afixação de pregos em madeira, além de golpes com tesouras pontiagudas. Pedimos isso a fim de garantir a estrutura física de seus aparelhos, tendo em vista que golpes contínuos e repetição podem danificar seu produto e impossibilitar o acionamento da garantia já que todos os reparos são efetuados após o aparelho ter sido laudado pela apple ou samsung de acordo com o modelo do seu aparelho.

Caso seja identificado pela autorizada e/ou assistência técnica homologada pela X-ONE que o aparelho passou por testes como citados acima, a garantia passa a não ser mais válida.

Dificilmente serão causados riscos em nossas películas por serem mais resistentes. Caso aconteça, isso não diminui a resistência e eficiência do produto. Estes não são defeitos da película, ou seja, não estarão sob cobertura.

A X-ONE substituirá, a seu critério, qualquer produto defeituoso de forma gratuita, com exceção das despesas de expedição do produto (se necessário), que deverão ser arcadas pelo comprador, com um produto X-ONE idêntico ou similar, reservando-se o direito de descontinuar qualquer um dos seus produtos sem aviso prévio.

No caso de a X-ONE não conseguir substituir o produto por um idêntico, por exemplo, porque foi descontinuado, será fornecido outro produto da X-ONE de igual preço e objetivo ao de compra do produto defeituoso, conforme comprovado na nota ou cupom fiscal de compra ORIGINAL. Não sendo renovado o período de garantia que seguirá contando da data de compra até o prazo final da respectiva garantia.

Essa garantia cobre cabos, tomadas e carregadores desde que apresentem, comprovadamente defeitos de fabricação. Ex: vícios, anomalias de estrutura e etc...

Esta garantia é válida para todo o território nacional, e cobre os vícios previstos no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor. Desde que o seu produto tenha sido adquirido no Brasil por meio de revendas autorizadas e; tenha sido utilizado corretamente de acordo com as normas e recomendações descritas neste documento e nos manuais.

Qualquer produto acima citado que necessite de substituição dos vidros da tela, verso e/ou camera, será devolvido ao consumidor via correios e enviaremos uma nova película também pelos correios caso a mesma não seja aplicada pela assistência técnica. não sendo renovado o período de garanti que seguirá contando da data de compra até o prazo final da presente garantia.

O que não está coberto por esta garantia?

Defeitos ou danos oriundos de uso anormal, condições anormais, danos causados por agentes da natureza e poeira, uso impróprio, exposição à umidade, modificações não autorizadas, conexões não autorizadas, consertos não autorizados, negligência, abuso, acidente, alterações indevidas ou quaisquer danos causados não correlacionados especificamente a vícios ou defeitos de fabricação.

Também não são cobertos pela garantia, problemas que tenham sido causados por agentes exteriores a seu processo produtivo, a exemplo de serviços de acondicionamento, embalagem e transporte realizados por terceiros ou cuja causa decorra de serviços de instalação por profissionais inabilitados que de forma externa tenham alguma relação com o vício apresentado. Do mesmo modo não é considerado produto defeituoso o produto que não atinja a expectativa do consumidor ou pelo fato de outro produto de melhor qualidade tenha sido colocado no mercado.

A X-ONE não se responsabiliza por danos causados por mau uso, negligência, ou uso fora do especificado nos manuais de instruções (caso contenham).

- A garantia não é válida para aparelhos com sensor de umidade ativado.
- A garantia não é válida quando os parafusos externos estão oxidados.
- A garantia não é válida quando o gabinete esta empenado ou danificado.
- A garantia por quebra de tela somente é válida após o cadastro no site da X-ONE BRASIL. Caso esse cadastro não seja efetuado dentro do prazo de 3 (Três) dias úteis e dentro desse prazo ocorra a quebra, a X-ONE BRASIL não se responsabilizará pelo dano causado. A compra do produto não valida a garantia, é necessário cadastro para inspeção dos dados e do aparelho em perfeito estado.
- A garantia por quebra não é válida para aparelhos que já apresentam algum dano ou avaria no local de aplicação da película no ato do registro de garantia no site da X-ONE BRASIL.
- A garantia por quebra de tela e verso, é válida para substituição do vidro e não abrange quebra do display.
- A garantia é válida apenas para aparelho Apple Watch, não sendo válida para similares de outras marcas.
- Danos devido a variações de energia, por exemplo, que gerem calor excessivo, de força maior ou semelhantes e produtos não vendidos diretamente por seus revendedores autorizados.
- Marcos de uso no aparelho.
- A garantia não protege contra danos causados por mau uso, uso indevido, utilização para fins ao qual não é destinado, roubo, furto.

Exemplos de danos não cobertos por esta garantia:

Todas as garantias acima são nulas e sem efeito se o produto não é fornecido para inspeção mediante solicitação da X-ONE, se a X-ONE evidenciar mediante análise que o produto foi instalado incorretamente, alterado em qualquer maneira ou adulterado e/ou caso o registro de garantia não contenha um foto da tela do imei do aparelho.

Cadastro de compra em loja física e online

É indispensável para a solicitação da garantia o registro do produto em nosso site após no máximo 3 (três) dias úteis a contar da data da compra do produto validando pelo print do rastreio, anexe a foto no campo destinado a compras online no site contendo todas as informações solicitadas.

Cadastro de compra em loja online

É indispensável para a solicitação da garantia o registro do produto em nosso site após no máximo 3 (três) dias úteis a contar da data de recebimento do produto validando pelo print do rastreio, anexe a foto no campo destinado a compras online no site contendo todas as informações solicitadas.

Processo de Reparo

O cliente ficará responsável por realizar o backup de seu aparelho, visando a proteção de seus arquivos e dados existentes.

Durante o reparo, será de responsabilidade do cliente a

realização de procedimentos restritos ao usuário do aparelho (caso seja necessário) como exemplo a remoção do buscar, mediante solicitação do setor de SAC da X-ONE.

Prazos de Reparo

O envio do aparelho deve ser realizado em até 7 dias úteis após o relato da quebra e/ou dentro do prazo de garantia.

Destaca-se que o prazo de substituição da tela é de até 10 dias úteis e tal prazo esta condicionado as seguintes ações:

- Chegada do aparelho na Autorizada e/ou Assistência Técnica.
- Função localizar ter sido desativada pelo proprietário do aparelho conforme instruções apple e samsung.
- Disponibilidade imediata de peças por parte dos fabricantes.

Ressaltamos que a função localizar só poderá ser desativada após a chegada do aparelho na Assistência e/ou Autorizada homologada pela X-ONE.

As despesas de envio são de responsabilidades da X-ONE. A embalagem é de inteira responsabilidade do cliente. Nosso setor de SAC emitirá uma transmissão de logística reversa que será enviada ao cliente via e-mail para que o aparelho seja despachado ao setor responsável de troca.

Processo detalhado do registro de garantia

1º Passo:

Para acionar a garantia será necessário ter efetuado o registro da mesma e recebido a ativação da garantia por email conforme a seguir:

O Registro de garantia deverá ter sido feito em nosso site: (<https://garantia.x-onebrasil.com.br>) no prazo de três dias úteis após a compra.

Informações necessárias para realizar o registro

1. O número de série do produto X-ONE contendo 9 dígitos
2. Nome completo;
3. CPF;
4. Celular;
5. E-mail;
6. Endereço completo: CEP, rua, número, complemento, bairro, cidade e estado;
7. Nome da revenda onde o(s) produto(s) foi adquirido e data da compra do produto.

8. Anexar comprovante de compra ORIGINAL: cupom fiscal, recibo (contendo carimbo de CNPJ) ou nota fiscal;
9. Anexar fotos do aparelho que foi instalado os produtos sendo: frente com a tela ligada com todas as informações de IMEI visíveis, verso, lateral/quina superior esquerda, lateral/quina inferior esquerda, lateral/quina superior direita e lateral/quina inferior direita;
10. Leia o "Termo de Garantia" e estando de acordo, basta marcar a caixa de seleção e finalizar o seu registro.
11. Após o registro do produto, verifique em até 72 horas úteis a confirmação ou necessidade de retificação (caso não haja conformidade nas informações solicitadas) em seu e-mail.

2º Passo:

Caso seja necessário a ativação de sua garantia dentro do período de vigência, encaminhe um e-mail para: sac@x-onebrasil.com.br cujo o assunto seja "GARANTIA", contendo 11 (onze) fotos nítidas em anexo sendo:

- 1 (uma) Frontal com a tela ligada no IMEI (para ter acesso ao IMEI, basta discar em seu chamador *#06#,
- 3 (três) fotos da tela quebrada de diferentes ângulos sem a capa de proteção,
- 1 (uma) foto do verso do aparelho sem a capa de proteção,
- 4 fotos das quinas/laterais do aparelho sem a capa de proteção,
- 1 (uma) foto da sua identidade contendo CPF,
- 1 (uma) foto comprovante de seu endereço atual.

Todas as fotos citadas anteriormente devem ser tiradas após a quebra. No corpo do e-mail ou whatsapp relate os detalhes que ocasionaram a quebra. Para que a cobertura de sua garantia seja acionada, a tela do aparelho não poderá ser removida até o mesmo seja laudado.

Prazo para manutenção é de até 10 dias uteis após a função localizar ser desativar, ressaltamos que a função localizar só poderá ser desativada após a chegada do aparelho na Assistência e/ou Autorizada homologada pela X-ONE.

X·ONE®

X·ONE[®]

X·ONE®

X·ONE®

X·ONE®

X·ONE®