

Sumário

Termos de garantia para películas e cases X-ONE	1
1. Está garantia se estende aos seguintes produtos	1
2. Cadastro de compra loja física.....	5
3. Cadastro de compra loja online.....	5
4. Processo de reparo	6
5. O que não está coberto por essa garantia	6
6. Como obter a garantia	7
 Termos de garantia para cabos e tomadas X-ONE.....	9
7. Está garantia se estende aos seguintes produtos	9
8. Cadastro de compra loja física.....	11
9. Cadastro de compra loja online.....	11
10. O que não está coberto por esta garantia	11
11. Como obter essa garantia	12

TERMOS DE GARANTIA PARA PELICULAS E CASES X-ONE

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.

1. Esta garantia se estende aos seguintes produtos:

Películas Frontais

- 1.1 Extreme Shock Eliminator Frontal (3ª geração) - 3 meses de garantia de tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.2 Extreme Shock Eliminator 2D Full - 3 meses de garantia de tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.3 Extreme Shock Eliminator (4ª geração) - 4 meses de garantia de tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.4 Confidential 180º - 3 meses de garantia de tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.5 Confidential 180º (4ª geração) - 4 meses de garantia de tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.6 Película iPad (3ª Geração) – 3 meses de garantia de tela – Desde que use uma capa de proteção X-ONE;
- 1.7 Película Armovisor (4ª Geração) - 4 meses de garantia de tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.8 Película Sapphire Series – 3 meses de garantia de tela – Desde que use uma capa de proteção X-ONE.
- 1.9 Película Armovisor Privacy (4ª Geração) - 4 meses de garantia de tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.10 Extreme Shock Eliminator (5ª geração) - 4 meses de garantia de tela - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;

Películas Traseiras

- 1.11 Extreme Shock Eliminator (Protetor verso) - 3 meses de garantia do verso (vidro) - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.12 Extreme Shock Eliminator (Protetor verso) 4ª Geração- 3 meses de garantia do verso (vidro) - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;

Películas de Câmera

- 1.13 Extreme Lens Protector - 3 meses de garantia de câmera (vidro)- Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.14 Camera Armor - 3 meses de garantia de câmera (vidro) - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;
- 1.15 Camera Armor PRO - 3 meses de garantia de câmera (vidro) - Desde que use uma capa de proteção X-ONE ou qualquer outra capa antichoque;

Película Apple Watch

- 1.16 Apple Watch Extreme 3D - 3 Meses de garantia de vidro – Desde que seja produto original Apple;

Cases anti-impacto

- 1.17 Dropguard PRO – Glitter Series / Glitter Series Magsafe - 1 ano de garantia sobre o produto. 3 meses para amarelamento;
- 1.18 Dropguard PRO / Dropguard PRO Magsafe - 1 ano de garantia sobre o produto. 3 meses para amarelamento;
- 1.19 Dropguard PRO - Magnetic Holographic - 1 ano de garantia sobre o produto. 3 meses para amarelamento;
- 1.20 Dropguard 2.0 / Dropguard 2.0 Magsafe - 1 ano de garantia sobre o produto;
- 1.21 Dropguard 3.0 / Dropguard 3.0 Magsafe / 3.0 Colors / 3.0 Colors Magsafe - 1 ano de garantia sobre o produto;
- 1.22 Dropguard Matte Glass PRO - 1 ano de garantia sobre o produto. 03 meses para amarelamento
- 1.23 Dropguard Matte Glass Verde / Azul / Preta - 1 ano de garantia sobre o produto;

- 1.24 Magnetic Case - 1 ano de garantia sobre o produto. 03 meses para amarelamento;
- 1.25 Dropguard 2.0 – Proteção para iPad – 3 meses de garantia sobre o produto;
- 1.26 Magnetic Case AIR - 1 ano de garantia sobre o produto;

Combos

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

Qualquer película frontal com 3 (três) meses de garantia comprada e registrada juntamente com a capa X-ONE possui 4 Meses de garantia de tela. (Exceto produtos do item 1.5, 1.7).

Qualquer produto acima citado que necessite de substituição de tela, verso (vidro) ou mesmo câmera (vidro), será devolvido ao consumidor com uma nova película aplicada, não sendo renovado o período de garantia que seguirá contando da data de compra até o prazo final da respectiva garantia.

Película Extreme Shock Eliminator (5ª geração) e Camera Armor PRO comprada e registrada juntamente com a capa X-ONE, ganharão um mês a mais de garantia.

Garantia iPad: A garantia para iPad somente é válida mediante a compra dos dois produtos X-ONE juntos, portanto, a compra da capa e película para iPad dá ao cliente a garantia de 3 meses contra quebra e defeitos dos produtos. As demais observações acerca da garantia devem ser lidas em toda a extensão do termo, onde ele detalha a cobertura referente as películas e capas. Garantia válida mediante cadastro no site*.

Garantia Película Sapphire Series: A garantia para a película de sapphire series somente é válida mediante a compra dos dois produtos X-ONE juntos (capa e película). Portanto, a compra da capa e película dá ao cliente a garantia de 3 meses contra quebra e defeitos dos produtos. As demais observações acerca da garantia devem ser lidas em toda a extensão do termo, onde ele detalha a cobertura referente as películas e capas. Garantia válida mediante cadastro no site*.

Essa garantia cobre somente a tela, verso (vidro) e câmera (vidro) que estiverem quebrados.

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. Vale ressaltar que a presente garantia possui cobertura somente em casos que envolvam o vidro do aparelho, ou seja, danos que sejam somente nos displays ou em componentes internos do aparelho não estarão sob cobertura.

A X-ONE não se responsabiliza por danos causados por mau uso ou mesmo negligência, como o não uso da capa de proteção do aparelho (capinha de celular/iPad).

Mesmo que seja ocasionada uma quebra (fora de cobertura da garantia), o cadastro continuará ativo dentro do prazo.

Difícilmente bolhas de ar são ocasionadas após aplicação. Caso aconteça, será por falha na aplicação que muitas vezes podem ser corrigidas usando o kit de adesivos que contém: pano úmido, pano seco e espátula que acompanham a película dentro da embalagem. Estes não são defeitos na película, ou seja, não estarão sob cobertura.

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 fora da cobertura da película, a fim de não termos futuros problemas ocasionados pela não proteção, inativando a cobertura pela garantia.

Temos algumas formas de demonstração de nossa película, na qual aplicamos golpes com um martelo na tela do aparelho, utilizamos a tela em conjunto com uma película X-ONE para a afiação de pregos em madeira, além de golpes com tesouras pontiagudas. Também atiramos o aparelho no chão diversas vezes para se demonstrar a resistência do produto. Contudo, pedimos que os consumidores não utilizem desse tipo de demonstração, a fim de garantir a estrutura física de seus aparelhos, que por sua vez podem ser danificados devido à repetição dos golpes. Caso seja identificado em nosso setor de manutenção que o aparelho passou por testes como citados acima, a garantia passa a não ser mais válida.

Difícilmente 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.

2. Cadastro de compra em loja física

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 compra, contendo todas as informações solicitadas.

3. 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.

4. 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 iPhone, mediante solicitação do setor de SAC da X-ONE.

A X-ONE se responsabiliza a efetuar substituições de telas, versos e câmeras originais em aparelhos com estes componentes originais.

A X-ONE se responsabiliza a efetuar substituições de telas, versos e câmeras de primeira linha em aparelhos que possuem estes componentes não originais.

Destaca-se que o prazo de substituição da tela é de até 7 dias úteis após a entrega do bem a X-ONE ou ao local de manutenção técnica parceira indicada.

Todas as despesas de envio são de responsabilidades da X-ONE, ficando o consumidor responsável pela embalagem. 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.

5. O que não está coberto por esta garantia?

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 período 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 de tela não é válida para aparelhos que já apresentam algum dano ou avaria na tela no ato do registro de garantia no site da X-ONE BRASIL.

A garantia por quebra de tela não é válida em casos de dano somente no display.

A garantia é válida apenas para aparelho Apple Watch, não sendo válida para similares de outras marcas.

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.

A garantia não protege contra danos causados por mau uso, uso indevido, utilização para fins ao qual não é destinado, roubo, furto, 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.

6. Como obter a garantia

1º Passo:

Para obter a garantia de seu produto X-ONE, você deve registrá-lo em nosso site no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a compra.

Esse registro deverá ser feito em nosso site: www.x-onebrasil.com.br/garantia.

Esteja preparado para fornecer todas as informações abaixo:

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 e CNPJ 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. Caso a compra seja online, é necessário anexar o comprovante de rastreio;
10. Anexar fotos do aparelho que foi instalado os produtos sendo: frente com a tela ligada no IMEI, verso, lateral/quina superior esquerda, lateral/quina inferior esquerda, lateral/quina superior direita e lateral/quina inferior direita;
11. Leia o “Termo de Garantia” e estando de acordo, basta marcar a caixa de seleção e finalizar o seu registro.

Após o registro do produto, verifique em até 72 horas úteis a confirmação ou devolução (caso não haja conformidade nas informações solicitadas) em seu e-mail.

2º Passo:

X-ONE Brasil LTDA

Telefone: +55 (11) 3589-2006 / E-mail: sac@x-onebrasil.com.br / www.x-onebrasil.com.br
R. Gomes de Carvalho, 1356 - 2º andar conjunto 21- Vila Olímpia, São Paulo - SP, 04547-000

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 (quatro) 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, relate os detalhes que ocasionaram a quebra. Para que haja a cobertura de sua garantia,

A película não poderá ser retirada da tela do aparelho até que um de nossos peritos analisem a peça. Nosso setor de atendimento ao cliente X-ONE irá instruí-lo sobre como proceder com o seu pedido de garantia no prazo máximo de 72 horas úteis.

Prazo para manutenção é de até 7 dias úteis após a chegada do aparelho em nosso setor.

Caso o aparelho necessite de ser enviado ao nosso setor mais próximo, todos os custos de logística são de responsabilidade da X-ONE.

Caso o comprovador tenha outros seguros e opte por acionar a garantia ofertada pela X-ONE, a X-ONE terá todos os direitos inerentes ao seguro contratado pelo comprador em razão do cumprimento da garantia.

TERMOS DE GARANTIA PARA CABOS E TOMADAS X-ONE

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

7. Esta garantia se estende aos seguintes produtos:

Tomadas

7.1 PD 30W – 3 anos de garantia;

Cabos

7.2 Zoom Cable - 3 anos de garantia;

7.3 Ultra Pro Cable - 5 anos de garantia

Carregador portátil

7.4 Nano power bank 5.000/mAh – 3 anos de garantia;

7.5 Nano power bank 10.000/mAh – 3 anos de garantia;

Essa garantia cobre cabos, tomadas e carregadores desde que apresentem, comprovadamente, vícios e/ou defeito de fabricação.

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.

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

Não são cobertas pela garantia defeitos ou danos causados pelo mau uso, danos causados por agentes da natureza, uso impróprio, exposição à umidade, modificações não autorizadas, conexões não autorizadas, consertos não autorizados, acidente, alterações indevidas ou quaisquer danos causados não correlacionados especificamente a vícios ou defeitos de fabricação.

Igualmente 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.

Conta-se como defeito de fabricação qualquer dano ao produto que impeça seu correto funcionamento de acordo com a sua função pretendida que não tenha sido gerado por mau uso do produto ou que ocorra dentro das instruções de uso indicadas no manual do produto.

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 da X-ONE não conseguir substituir o produto por um idêntico, exemplo, porque foi descontinuado, será fornecido outro produto da X-ONE de igual preço e objetivo de compra do produto defeituoso, conforme comprovado na nota ou cupom fiscal de compra ORIGINAL.

Toda e qualquer avaria deverá ser comunicada à X-ONE BRASIL, através do e-mail sac@x-onebrasil.com.br. As avarias só serão analisadas caso as mercadorias venham acompanhadas dos respectivos acessórios, descrição do problema e documento fiscal de compra do produto (CONSUMIDOR).

Faculta-se à X-ONE BRASIL, ou a qualquer um de seus prepostos, de comum acordo entre as partes, o direito de recusa de mercadoria(s) de RMA que não estejam devidamente com o respectivo documento fiscal de compra (CONSUMIDOR) de forma correta, ou caso algum dos procedimentos indicados via e-mail não seja completado.

Destaca-se que o prazo de substituição do produto é até 7 dias úteis após a entrega do produto a X-ONE.

Todas as despesas de envio são de responsabilidades da X-ONE, ficando o consumidor responsável pela embalagem. 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.

8. Cadastro de compra em loja física

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 compra, contendo todas as informações solicitadas.

9. 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.

10. O que não está coberto 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, ou seja, se a X-ONE evidenciar mediante análise que o produto foi instalado incorretamente, alterado em qualquer maneira ou adulterado.

A garantia não protege contra danos causados por mau uso, uso indevido, utilização para fins ao qual não é destinado, roubo, furto, danos devido a variações de energia, por exemplo, que gerem calor excessivo, de força maior ou semelhantes e produtos não vendidos por seus revendedores autorizados.

Houver testes que não indiquem o mau funcionamento do produto; quanto à quebra ou os danos não foram constatados no ato da aquisição;

Quando os defeitos ou os danos são resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies plásticas e outras peças expostas, arranhadas, amassadas, trincadas ou quebradas, limpeza, em desacordo com o Manual do Usuário, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;

Quando os defeitos e/ou danos decorram da utilização de produtos e componentes não compatíveis com os produtos X-ONE BRASIL;

Quando o mau funcionamento do produto for relacionado ao acondicionamento irregular do produto, pelas Revendas ou Distribuidoras, pelos transportes irregulares 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;

Caso o produto retorne à X-ONE BRASIL com componentes faltantes (cabos de carregamento e outros acessórios que possam estar inclusos na embalagem).

11. Como obter a Garantia?

1º Passo:

Para obter a garantia de seu produto X-ONE, você deve registrá-lo em nosso site no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a compra.

Esse registro deverá ser feito em nosso site: www.x-onebrasil.com.br/garantia.

Esteja preparado para fornecer todas as informações abaixo:

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. Caso a compra seja online, é necessário anexar o comprovante de rastreio;
10. Anexar fotos do produto de acordo com o produto adquirido;
11. Leia o “Termo de Garantia” e estando de acordo, basta marcar a caixa de seleção e finalizar o seu registro.

Após o registro do produto, verifique em até 72 horas úteis a confirmação ou devolução (caso não haja conformidade nas informações solicitadas) em seu e-mail.

2º Passo:

Caso seja necessário a ativação de sua garantia no prazo de até 3 (anos) ou 5 (anos) após a compra e registro do produto, encaminhe um e-mail para: sac@x-onebrasil.com.br cujo o assunto seja “GARANTIA”, fotos nítidas em anexo sendo 2 (duas) fotos do produto danificado. No corpo do e-mail, relate os detalhes que ocasionaram a quebra. Para que haja a cobertura de sua garantia, o produto não poderá ser adulterado ou aberto até que um de nossos peritos analise a peça.

Nosso setor de atendimento ao cliente X-ONE irá instruí-lo sobre como proceder com o seu pedido de garantia no prazo máximo de 72 horas úteis. Prazo para análise e devolução é de até 30 dias após a chegada do produto em nosso setor.

Caso o produto necessite de ser enviado ao nosso setor mais próximo, todos os custos de logística são de responsabilidade da X-ONE.

Caso o comprovador tenha outros seguros e opte por acionar a garantia ofertada pela X-ONE, a X-ONE terá todos os direitos inerentes ao seguro contratado pelo comprador em razão do cumprimento da garantia.