

# Política da empresa

A Esservices Soluções Em Reparo LTDA, inscrita no CNPJ 08.854.103/0001-20, doravante ESServices, presta serviços de diagnóstico e reparo em equipamentos eletrônicos, industriais, hospitalares e oftalmológicos. Esta Política destina-se prioritariamente às relações B2B com empresas que terceirizam o reparo ou o incorporam à própria atividade econômica para posterior fornecimento a seus clientes.

## 1 ESCOPO E NATUREZA B2B

1.1. A realização do diagnóstico e do reparo está sujeita à viabilidade técnica e às condições registradas na Ordem de Serviço.

1.2. O CONTRATANTE declara que o serviço é adquirido para integração à sua atividade empresarial, terceirização, revenda ou posterior fornecimento ao proprietário/usuário final do equipamento, não se caracterizando como destinatário final econômico do serviço.

1.3. Nos serviços prestados a assistências técnicas, revendedores ou empresas que incorporam o reparo à própria atividade econômica, o serviço constitui insumo empresarial e o CONTRATANTE não atua, em regra, como destinatário final econômico.

1.4. A eventual aplicação da legislação consumerista dependerá da destinação efetiva do serviço e da demonstração concreta de vulnerabilidade técnica, jurídica, econômica ou informacional. A complexidade técnica do equipamento ou seu envio a assistência especializada, isoladamente, não caracteriza vulnerabilidade. Permanecem aplicáveis as normas legais imperativas incidentes em cada caso.

## 2 RESPONSABILIDADE DA ESSERVICES

2.1. A ESServices responderá pelos danos diretos comprovadamente causados por ato ou omissão que lhe seja imputável enquanto o equipamento estiver sob sua guarda, observado o nexo causal e a legislação aplicável. Nenhuma disposição desta Política exclui responsabilidade por dolo, culpa grave ou obrigação que não possa ser legalmente limitada.

2.2. A ESServices não se responsabiliza pela origem ou procedência dos equipamentos, presumindo a legitimidade da posse e da autorização para o serviço com base na Ordem de Serviço fornecida pelo CONTRATANTE.

2.3. A ESServices não responderá por danos ou falhas comprovadamente decorrentes, de forma exclusiva, das hipóteses abaixo, desde que não tenham sido causados ou agravados por ato ou omissão que lhe seja imputável:

- a) estado preexistente do equipamento, documentado no recebimento por fotos, Ordem de Serviço ou outro registro idôneo;
- b) defeitos latentes ou não detectáveis antes dos testes, inclusive falhas preexistentes em disco rígido ou componentes BGA;
- c) mau uso ou danos ocorridos antes do recebimento ou após a devolução do equipamento.

### **3 PROTEÇÃO DE DADOS E ACESSO TÉCNICO**

3.1. O CONTRATANTE declara possuir autorização legítima para entregar o equipamento e solicitar o serviço, inclusive quando nele houver dados pessoais de seus clientes ou de terceiros, responsabilizando-se pelas instruções e permissões sob sua competência.

3.2. A ESServices acessará dados armazenados somente quando isso for tecnicamente necessário ao diagnóstico ou reparo e adotará medidas técnicas e administrativas adequadas e aptas a proteger a segurança e a confidencialidade dos dados, conforme a legislação aplicável.

3.3. Quando atuar no tratamento de dados em nome do CONTRATANTE, a ESServices observará suas instruções lícitas e comunicará ao CONTRATANTE, sem demora indevida, incidente de segurança relevante relacionado ao serviço, fornecendo as informações necessárias ao cumprimento das obrigações legais de cada parte.

### **4 PERDA DE DADOS**

4.1. O CONTRATANTE está ciente de que equipamentos podem conter discos rígidos (HD) ou outros dispositivos de armazenamento com falhas preexistentes, como queima, deterioração ou defeitos latentes, que podem não ser detectáveis antes dos testes.

4.2. A ESServices não responderá por perda total ou parcial de dados quando esta decorrer exclusivamente de defeito preexistente comprovado ou de evento externo sem relação com ato ou omissão que lhe seja imputável.

4.3. O CONTRATANTE deve orientar seus clientes a realizarem cópia de segurança antes da entrega. A ausência de cópia de segurança não exclui eventual responsabilidade por dano diretamente causado pela ESServices, nos limites da legislação aplicável.

### **5 DIAGNÓSTICO E REPARO POR ETAPAS**

5.1. Quando prevista no atendimento, a análise técnica será remunerada por taxa de diagnóstico individualizada para o equipamento, considerando sua complexidade, o tempo estimado, os recursos técnicos necessários, as condições de acesso e os riscos específicos da intervenção. Não haverá valor único nem teto geral pré-fixado aplicável indistintamente a todos os equipamentos.

5.2. Antes do diagnóstico, a proposta informará o valor exato da taxa, o escopo da análise e eventual absorção ou desconto em reparo posterior, sujeitos à aprovação no portal. Realizada e documentada a análise, a taxa será devida mesmo que o defeito não seja reproduzido ou nenhuma etapa de reparo seja aprovada.

5.3. Se o estado inicial do equipamento impedir testes funcionais completos, o diagnóstico e o reparo poderão ser divididos em etapas autônomas. O orçamento de cada etapa informará escopo, preço, resultado objetivo esperado e limitações então conhecidas.

5.4. A etapa inicial poderá limitar-se a restabelecer a alimentação, a inicialização ou outra condição indispensável aos testes. Após sua conclusão, poderão ser identificados defeitos preexistentes que antes não eram verificáveis, inclusive necessidades de calibração, reparo de cavidade, correção de baixa potência, inicialização de sistemas ou intervenção em outros subsistemas. Esses defeitos não se consideram incluídos no orçamento inicial, salvo previsão expressa.

5.5. A aprovação de uma etapa no portal autoriza somente os serviços nela descritos. Quando a etapa for executada e o resultado objetivo descrito no orçamento aprovado for comprovadamente alcançado, seu valor será devido, ainda que surjam outros defeitos antes não verificáveis, o CONTRATANTE não aprove etapas posteriores ou o equipamento dependa de serviços adicionais para operar plenamente. A recusa de orçamento posterior não desfaz nem torna gratuita a etapa concluída.

5.6. A identificação posterior de defeito adicional, por si só, não caracteriza falha da etapa já concluída, desde que o resultado contratado nessa etapa tenha sido alcançado e o novo defeito não tenha sido causado ou agravado por ato ou omissão imputável à ESServices.

5.7. A ESServices comunicará os defeitos adicionais identificados. Qualquer etapa posterior, peça ou serviço adicional dependerá de novo orçamento e de aprovação expressa do CONTRATANTE no portal antes de sua execução.

5.8. Quando o orçamento definir tentativa técnica sem garantia de resultado, deverão constar as atividades, limitações, motivo da incerteza e remuneração pela tentativa efetivamente realizada. A tentativa dependerá de aprovação expressa no portal e não excluirá responsabilidade por execução inadequada ou em desacordo com o escopo aprovado.

5.9. Ressalvada a remuneração de tentativa técnica aprovada e efetivamente realizada nos termos do item 5.8, se nenhuma etapa de reparo for aprovada, permanecerá devida apenas a taxa de diagnóstico previamente informada e aprovada no portal, desde que a análise tenha sido efetivamente realizada e seu resultado documentado.

## **6 RISCOS INERENTES**

6.1. O CONTRATANTE reconhece que o diagnóstico e o reparo envolvem riscos técnicos inerentes, incluindo inoperância total ou parcial, danos a componentes já comprometidos ou perda de dados, observadas as responsabilidades previstas nesta Política e na legislação aplicável.

6.2. Equipamento que liga, mas apresenta travamentos, tela azul, falha de transferência, baixa potência, intermitência ou incapacidade de concluir função essencial será registrado como de funcionamento parcial ou instável, e não como plenamente funcional.

6.3. Nessas condições, inclusive com indícios de queda, líquido, superaquecimento, intervenção anterior ou falha BGA, a desmontagem, montagem, análise ou teste poderá revelar ou agravar defeito preexistente e resultar em inoperância total. Esse resultado, isoladamente, não comprova que a intervenção o causou. A ESServices responderá se ato ou omissão que lhe seja imputável causar ou agravar o dano. O estado inicial, os sintomas e o risco específico serão registrados na Ordem de Serviço e aceitos no portal antes da intervenção.

## **7 ORÇAMENTOS E COMUNICAÇÃO**

7.1. Orçamentos, laudos e avisos poderão ser comunicados por e-mail, WhatsApp corporativo ou sistema web. Toda aprovação, reprovação ou aceite técnico ou financeiro, inclusive de taxa de diagnóstico, tentativa técnica, risco específico, etapa, peça ou serviço adicional, será realizado exclusivamente no portal indicado pela ESServices. Respostas por outros canais não substituirão o registro no portal.

7.2. O CONTRATANTE deverá registrar sua decisão no portal em até 5 (cinco) dias úteis. Sem manifestação nesse prazo, o equipamento poderá ser devolvido sem reparo, observadas as condições de diagnóstico aprovadas. O prazo ficará suspenso durante indisponibilidade técnica comprovada do portal e voltará a correr após seu restabelecimento.

## **8 GARANTIA**

8.1. Nas relações empresariais descritas no item 1, a ESServices concede garantia de 90 (noventa) dias sobre as peças trocadas e a mão de obra diretamente relacionadas ao reparo realizado, contados da data do primeiro aviso comprovável de que o equipamento está pronto, o qual formaliza a conclusão técnica do serviço. Permanecem resguardados os prazos e direitos inderrogáveis previstos na legislação eventualmente aplicável, inclusive quanto a vícios ocultos.

8.2. A conclusão de etapa intermediária não constitui aviso final de equipamento pronto quando houver etapa posterior já aprovada e ainda pendente de execução. Se serviços adicionais não forem aprovados, o aviso será emitido após a decisão do CONTRATANTE, quando o equipamento estiver disponível para devolução no estado resultante da etapa concluída.

8.3. A garantia não cobre defeitos comprovadamente causados por mau uso, quedas, umidade, intervenção de terceiros ou outros eventos posteriores ao reparo que não guardem relação com o serviço executado.

8.4. Em caso de retorno pelo mesmo defeito coberto, o reparo será reexecutado sem custo de mão de obra. Peças ou serviços adicionais somente poderão ser cobrados após novo orçamento e aprovação expressa do CONTRATANTE no portal.

8.5. Sem prejuízo das alternativas asseguradas por norma imperativa eventualmente aplicável, se o mesmo defeito persistir após duas tentativas de reparo coberto, a ESServices reembolsará o valor pago pelo serviço, mediante a devolução do equipamento para desfazimento do reparo.

8.6. Equipamentos reparados poderão ser entregues com lacre. Sua ausência ou rompimento não implica perda automática da garantia; a cobertura só poderá ser recusada se houver relação comprovada entre intervenção indevida e o defeito reclamado, ou se a violação impedir tecnicamente essa verificação.

## **9 ENTREGA E TESTES**

9.1. Antes da liberação, a ESServices testará o equipamento nos limites do escopo executado e das condições técnicas do estado resultante, disponibilizando laudo quando este integrar o serviço contratado.

9.2. O CONTRATANTE poderá solicitar testes no momento da entrega, presencialmente ou por vídeo, mediante agendamento prévio de 24 (vinte e quatro) horas.

## **10 PAGAMENTO**

10.1. O pagamento será realizado na entrega, salvo condição diversa expressamente aprovada pelas partes no portal.

10.2. O valor será o constante do orçamento aprovado. Qualquer alteração posterior dependerá de nova informação e aprovação expressa do CONTRATANTE no portal.

## **11 TRANSPORTE**

11.1. As despesas de envio e devolução do equipamento, inclusive para análise ou atendimento em garantia, serão de responsabilidade do CONTRATANTE. Esta disposição somente não se aplicará quando houver norma legal cogente expressa ou decisão judicial expressa em sentido contrário.

## **12 NOTA FISCAL**

12.1. A nota fiscal será emitida ao CONTRATANTE conforme o serviço prestado e os dados fiscais fornecidos, sem criar vínculo contratual entre a ESServices e o cliente final do CONTRATANTE.

## **13 DANOS POSTERIORES AO REPARO**

13.1. A ESServices não responderá por dano posterior à devolução causado por queda, umidade, mau uso, instalação inadequada ou terceiro, sem nexos causal com o reparo.

## **14 ACEITE, VERSÃO E VIGÊNCIA**

**14.1. O CONTRATANTE confirma ter recebido esta Política antes da contratação e declara que, ao aprovar o orçamento ou a contratação inicial no portal, a leu, compreendeu e aceitou.**

**14.2. Aplicar-se-á a versão vigente ao contratar, identificada pela data de revisão e registrada na Ordem de Serviço.**

**14.3. Alterações valerão para novas contratações, salvo aceite expresso das partes ou imposição legal.**