

## TERMO DE CONSTATAÇÃO

**Ref. Nota Fiscal N° 9008309(Pedido 20736843 )**

**Cliente:** Fernando Rodrigues De Oliveira

**Protocolo RMA:** 2216160201127

**Data da compra:** 23/11/2020

**Data de entrega do produto:** 27/11/2020

**Data que o cliente acionou a empresa Kabum:** 27/11/2020

**Data da recepção do produto pela empresa:** 10/12/2020

**Produto:** Placa-Mãe Gigabyte GA-H110M-S2V, Intel LGA 1151, mATX, DDR4

**Registro das Verificações Kabum S.A.:**

- A garantia não abrange placas mãe que possuam avarias e foi negada pelo fabricante do produto, visto que o dano, eventualmente pode ocorrer devido o incorreto manuseio do produto.
- A empresa Kabum S.A. demonstra que procedeu a regular expedição do produto visto que foi devidamente acondicionado, em embalagem original, a qual inclusive possui uma proteção de soquete da respectiva fabricante, razão que, a avaria apresentada não é de fábrica sequer pelo transporte;

**Segue abaixo as fotos registradas durante o período de testes:**

Figura 01 - Foto da placa mãe que apresenta pinos tortos.

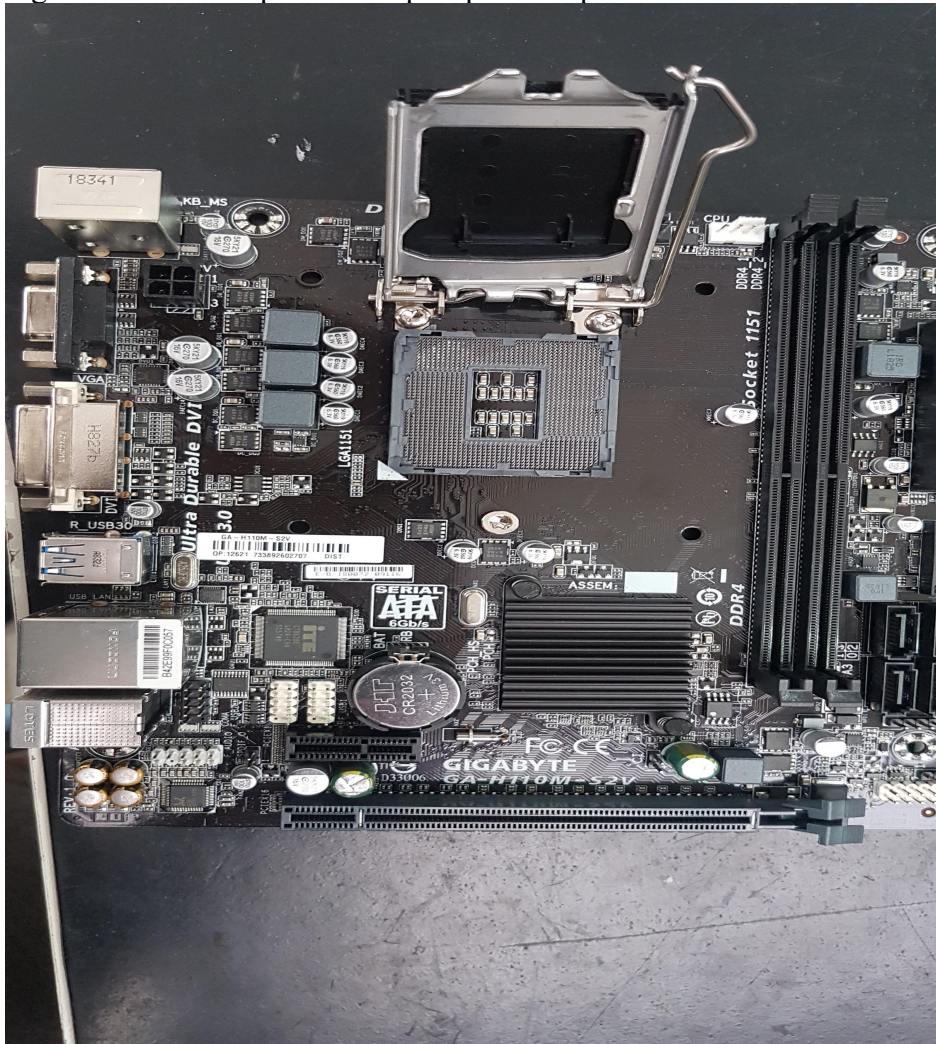
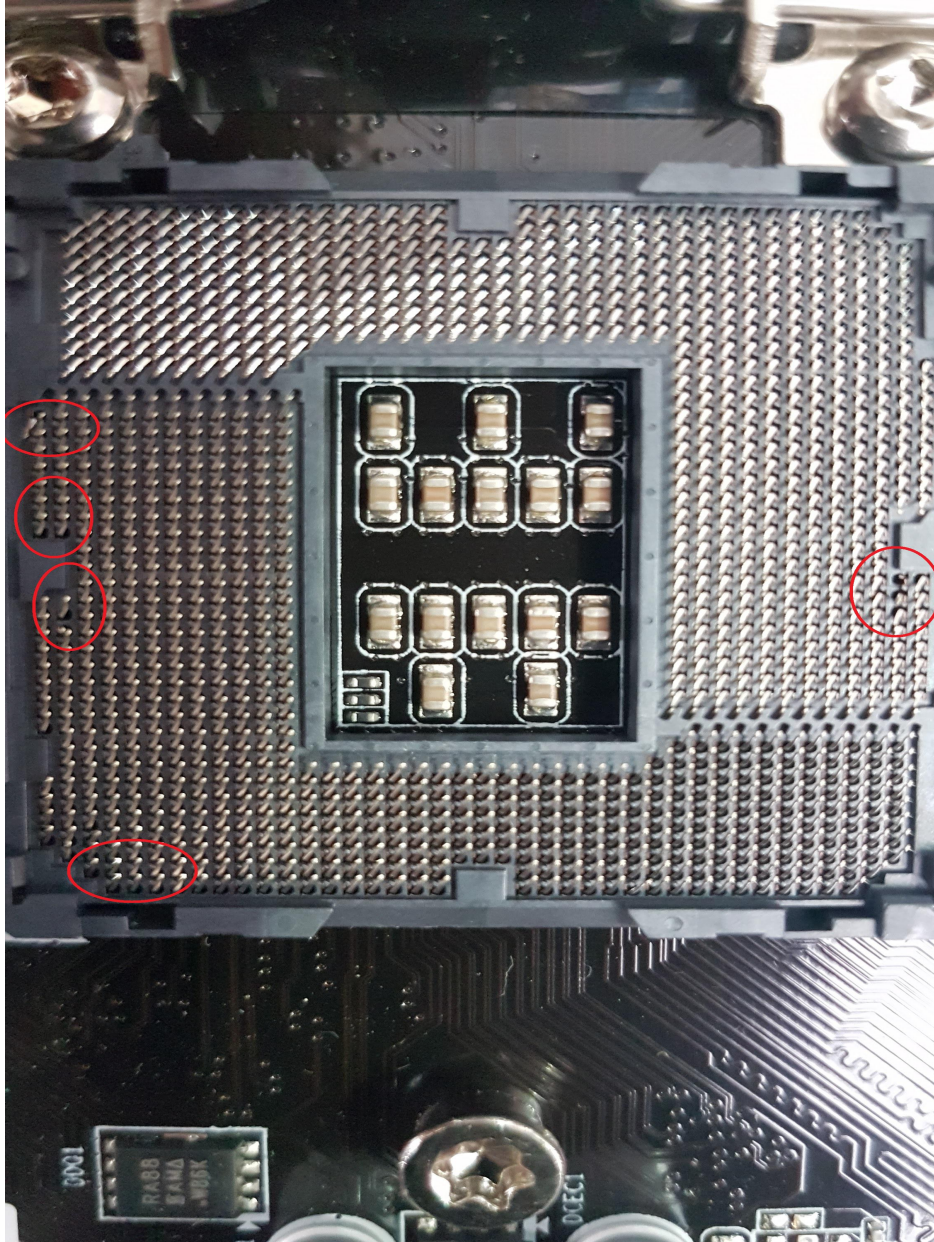


Figura 02 - Número de série da placa mãe.





Figura 03 - Foto do socket do processador com pino torto.



### Explicações dos problemas:

Diante das imagens foi notado que alguns dos pinos que servem de conexão entre a placa-mãe e o processador estão tortos. Cada um desses pinos é vital para o funcionamento perfeito da placa mãe, portanto, o desalinhamento ou demais danos que sejam causados a um desses pinos acarretará no não funcionamento do produto. Para haver um dano em um desses pinos, é necessário que o cliente use de força excessiva no momento de encaixar ou retirar o processador, visto que é necessário apenas encaixar levemente o mesmo para que o produto funcione.

### **Políticas do Site:**

Conforme relatado, ao constatar o dano físico no produto, a negativa é com base nos termos do item “7.9 Perda de Garantia” e subseção “7.9.7. Danos físicos”, das Políticas do Site, segue abaixo:

**Link:** <https://www.kabum.com.br/cgi-local/site/institucional/politicas.cgi>

### **Políticas do Fabricante:**

O fabricante do produto, também informa em seu site que danos como o narrado excluem os serviços de garantia do produto, vejamos:

**Link:** <https://www.gigabyte.com/br/Support/Graphics-Card#:~:text=A%20GIGABYTE%20oferece%20uma%20garantia,33%20meses%20de%20garantia%20contratual.&text=O%20Consumidor%20final%20para%20requerer,n%C3%BAmero%20de%20s%C3%A9rie%20do%20produto.>

### **Conclusão:**

Sendo assim, conforme as imagens acima podemos verificar que infelizmente não será possível continuarmos com procedimentos de garantia, visto que não se enquadra em defeitos de fabricação, que são cobertos pelo prazo previsto na Nota Fiscal de compra.

### **Canais de atendimento:**

Em caso de permanecer dúvidas, ficamos à disposição, através dos canais de atendimento. Por fim, a Empresa se coloca à disposição, caso seja necessário novo contato, através de nossos canais de comunicação disponíveis no site [www.kabum.com.br](http://www.kabum.com.br).

Limeira 11/12/2020