

AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE - COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

DEFESA ADMINISTRATIVA

PROCESSO N° 2601056400100027301

RECLAMANTE: DAVI GOMES DA SILVA

RECLAMADO: TECNO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE COMPUTADORES LTDA.

TECNO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE COMPUTADORES LTDA, nome fantasia lbyte, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.272.825/0001-04, situada à Rua Manuel Arruda, nº 80, Bairro Barroso, Fortaleza/CE, CEP nº 60.842-090, vem por intermédio de seus advogados que abaixo subscrevem, vem à presença de Vossa Excelência, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** ao processo proposta por **DAVI GOMES DA SILVA** pelos fundamentos fáticos e jurídicos que abaixo seguem.

1. DAS INTIMAÇÕES.

Para fins dos artigos 272, §2º e §5º, 274 e 287, do Código de Processo Civil, requer que todas as intimações ou notificações figurem em nome do advogado **JOSÉ ALEXANDRE GOIANA DE ANDRADE, OAB/CE N° 11.160**, devendo ser publicada em Diário da Justiça, ou serem encaminhadas por AR, para o endereço à Rua Coronel Alves Teixeira, nº. 1290, Bairro Dionísio Torres, Fortaleza - Ceará, CEP: 60135-20, **evitando-se, desta**

forma, cerceamento de defesa e eventual nulidade, em detrimento de todos os partícipes da relação processual.

2. DOS FATOS ALEGADOS PELA PARTE RECLAMANTE.

Em síntese apertada, afirma o reclamante que adquiriu, em 30/12/2025, junto à loja da defendente, um computador desktop modelo "Gamer", monitor e acessórios, totalizando a compra o valor de R\$ 3.680,73, conforme Nota Fiscal nº 74.467..

Alega o Consumidor que o produto não atendeu às expectativas de desempenho ("jogos e edição") e apresentou vícios (falta de som, problemas no Wi-Fi). Relata ainda que, após contato com suporte técnico e suposta orientação para alteração de voltagem, o equipamento "emitu um barulho seguido de fumaça" ao ser ligado em 04/01/2026. Requer o cancelamento da compra e a restituição do valor pago.

Entretanto, a pretensão não merece acolhimento, visto que o produto foi entregue em perfeita conformidade e os danos relatados decorrem de **culpa exclusiva do consumidor**, caracterizando mau uso, conforme restará demonstrado.

3. DA REALIDADE DOS FATOS.

Ultrapassada as alegações autorais, tem-se que a exposição destes não condiz com a realidade fática do ocorrido.

Cumprе salientar, que a Reclamada, lbyte é uma empresa que atua pautada pela transparência de informações e respeito aos seus clientes, tendo como principal objetivo buscar a plena satisfação daqueles que utilizam de seus produtos e serviços, razão pela qual respeita e cumpre fielmente a legislação consumerista pátria.

Diferentemente do alegado na inicial, a cronologia dos eventos demonstra que a empresa agiu com total transparência e eficiência, e que o dano final ao equipamento decorreu de **imperícia do próprio consumidor**.

No dia 30/12/2025, o Consumidor adquiriu o computador e contratou serviços de instalação de software e configuração. O equipamento foi submetido a rigorosos testes de bancada (VMI, inspeção mecânica e visual) nas Ordens de Serviço nº F29/180389 e F29/180390, sendo aprovado com o status **"PRODUTO EM CONFORMIDADE"**.

O próprio Consumidor (ou seu responsável) assinou o *Termo de Recebimento*, atestando que o produto foi **"ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE"** e que **"FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO"**. Portanto, o computador saiu da loja em pleno funcionamento, com áudio e vídeo operantes.

No dia seguinte (31/12/2025), o Consumidor retornou à loja relatando defeito apenas no fone de ouvido. A empresa prontamente abriu a OS nº F29/180396, constatou o vício no acessório e realizou a **TROCA IMEDIATA EM GARANTIA** (R\$ 0,00) por um novo Kit Gamer.

Este fato comprova a boa-fé da lbyte: quando houve um defeito real de fabricação, a solução foi instantânea. Não houve relato de "computador reiniciando" ou "falta de vídeo" nesta data, o que denota que tais problemas inexistiam ou eram decorrentes de configuração doméstica incorreta.

O fato determinante para a inutilização do equipamento ocorreu em 04/01/2026, e foi confessado pelo próprio Consumidor em seu relato ao Procon:

‘...orientando o uso de estabilizador e a **alteração da chave seletora de voltagem de 230V para 115V**. [...] No dia 04/01/2026, ao ligar o computador conforme as orientações [...], o equipamento emitiu um barulho, seguido da liberação de fumaça.”

A realidade técnica é incontestável: a rede elétrica do Ceará opera em **220V**. Ao alterar a chave da fonte para **115V** e ligar o equipamento na tomada, o Consumidor causou uma sobretensão fatal aos componentes internos, resultando na queima imediata da fonte de alimentação (o "estouro" e a "fumaça" relatados).

Independentemente de supostas orientações de terceiros ou má interpretação de suporte técnico remoto, a alteração física da voltagem para um padrão incompatível com a rede local constitui **mau uso grosseiro**, não coberto pela garantia.

Diante de todo o exposto, fica constatado que a lbyte é parte ilegítima para figurar no polo passivo, não há que se falar em qualquer responsabilização da **TECNO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE COMPUTADORES LTDA**, assim sendo, a demanda deve-se ser devidamente **ARQUIVADA**.

4. PRELIMINARMENTE.

4.1 PRELIMINARMENTE: DA INCOMPETÊNCIA DO ÓRGÃO PELA COMPLEXIDADE DA CAUSA

A reclamação envolve alegações que demandam perícia técnica complexa. O Consumidor afirma ter recebido orientações técnicas verbais contraditórias sobre a voltagem do equipamento (chave seletora 115V/230V) e o uso de estabilizador.

Para verificar se houve falha na orientação técnica ou se o dano (queima da fonte/fumaça) decorreu de imperícia do Consumidor ao ligar o aparelho em tensão incompatível com a rede elétrica local (220V), faz-se necessária a produção de prova pericial de engenharia elétrica, o que foge à competência administrativa deste d. PROCON.

A via administrativa é inadequada para o deslinde de questões que exigem dilação probatória técnica, devendo o feito ser arquivado sem julgamento de mérito..

5. NO MÉRITO.

5.1 DA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE (ART. 14, § 3º, II DO CDC)

Código de Defesa do Consumidor exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor. A documentação anexa comprova que o produto foi entregue testado e funcional. O defeito superveniente (queima) foi causado diretamente pelo ato imprudente do Consumidor de chavear o equipamento para 115V em uma região de 220V.

A garantia contratual da fabricante e da loja cessa imediatamente em casos de danos físicos, queima por tensão incorreta ou uso indevido, conforme termos expressos na Ordem de Serviço F29/180389: **"caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mal uso [...] a garantia não poderá ser utilizada"**.

Além disso, em momento algum a Reclamada, em momento algum, praticou ato ilícito, que viesse a lesionar o direito do Reclamante. Daí porque a incidência de uma possível responsabilização sobre aquela se faria indevida e injusta.

Logo, importa destacar a boa-fé da Reclamada (exigida legalmente nos tratos das relações de consumo e observada por esta última) que sempre atuou buscando atender o consumidor da melhor forma possível.

Sobre o ato ilícito ensejador da responsabilidade, e esta em si, conforme o legalmente previsto pelo Código Civil, em seus artigos 186 e 927 se tem o que segue:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Determina a lei que, em regra, a responsabilidade civil emerge da ocorrência comprovada dos requisitos já mencionados – o ato ilícito, o nexo causal e o suposto dano experimentado. No caso em vertente, tais requisitos, condições sine qua non e cumulativas da incidência da responsabilidade civil não são vislumbrados na conduta da ora Requerida.

Restam também atendidos por esta Requerida os preceitos básicos estipulados pela legislação consumerista, conforme veja no art. 4º, que elenca os princípios diretores das relações de consumo, o abaixo verificado:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua

dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Em sede de dano, há certos casos em que a potencialidade lesiva da conduta ilícita é tamanha que prescinde de demonstração.

Todavia, além de não se verificar, *in casu*, referida conduta lesiva, generalizar tal presunção consiste em evidente violação ao princípio da legalidade, suscitando decisões temerárias e destoantes dos objetivos do remédio jurídico do dano moral; daí não ter razão o entendimento que presume a ocorrência do dano moral em todo e qualquer caso, desconsiderando-se a demonstração da ocorrência efetiva do dano; principalmente em se tratando de mera expectativa de direito.

Portanto, a aludida responsabilidade quanto ao ressarcimento, nos termos acima previstos e requestados pelo Reclamante, não é cabível; não devendo ser, por conseguinte, aplicada por este Ilustríssimo, em detrimento dos direitos da Reclamada.

5.2 DA FALTA DE DESCUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA PELA RECLAMADA.

A Reclamada, em momento algum, praticou ato ilícito, que viesse a lesionar o direito do consumidor. Daí porque a incidência de uma possível responsabilização sobre aquela se faria indevida e injusta.

Assim, ao desenvolver a ideia de responsabilização civil, percebe-se que alguns elementos são necessários para que de alguma forma possa ser entendida a existência desta, notadamente ação ou omissão, resultado danoso e especialmente nexos causal.

Nesse sentido, ressalta-se, também, que os direitos básicos da Reclamante elencados, não exaustivamente, junto ao art. 6º, do CDC, restaram notadamente observados pela Reclamada, tendo em vista que a lbyte procedeu tão somente com a venda do equipamento ao consumidor, em total observância às disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor.

5.2. DA IMPOSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO DE VALORES DE SOFTWARE E SERVIÇOS

O pedido de restituição integral inclui valores de serviços já prestados (instalação/configuração) e licença de software (Office Home 2024 - R\$ 819,00).

Tratando-se de licença digital (ESD) já ativada e vinculada, e de serviço de mão de obra já executado em 30/12, tais valores não são passíveis de estorno, sob pena de enriquecimento ilícito do Consumidor.

Logo, em virtude da ausência de relação de causalidade entre quaisquer condutas praticadas pela parte Reclamada e a suposto impasse afirmado pelo consumidor, não há lugar para a pretendida imputação de responsabilidade, **razão pela qual deve a demanda ser arquivada.**

6. DA PROPOSTA DE ACORDO

A Reclamada, em prestígio à composição amigável e à celeridade administrativa, oferta proposta de acordo para a restituição do equipamento COMP GAMER R5 5600GT, 8GB, 240GB, LNX.

O prazo para a referida restituição será de até **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir da data da efetiva devolução do equipamento na loja de origem, **Ibyte Maracanaú**.

O valor correspondente à restituição deverá ser depositado exclusivamente em **conta bancária de titularidade do reclamante**.

7. DOS PEDIDOS.

Diante do exposto, a Reclamada requer:

- 1) Seja a presente **DEFESA** recebida e devidamente processada;
- 2) O acolhimento da preliminar de incompetência do órgão, ante a complexidade técnica da causa;
- 3) No mérito, a total improcedência da reclamação com o consequente **arquivamento**, ante a comprovação de culpa exclusiva do consumidor por mau uso;
- 4) Subsidiariamente, a homologação da proposta de acordo ora ofertada, consistente na restituição do equipamento mencionado no tópico anterior, mediante a devolução do item na unidade Ibyte Maracanaú e depósito em conta do Reclamante;
- 5) Caso superada a preliminar supracitada, no mérito, seja julgada **ARQUIVADA** a presente Reclamação em face da Reclamada, pelos

fundamentos fáticos e jurídicos acima expostos, por se encontrar devidamente comprovada a venda regular do equipamento, sem vícios e em perfeitas condições de uso, bem como a não ocorrência de qualquer ato ilícito praticado pela reclamada.

Requer, para fins do artigo 77, inciso V, do Novo Código de Processo Civil, que todas as intimações ou notificações figurem, **exclusivamente**, em nome de **JOSÉ ALEXANDRE GOIANA DE ANDRADE**, OAB/CE nº 11.160, devendo ser publicada em Diário da Justiça ou serem encaminhadas por Aviso Recebimento - AR, para o endereço à Rua Coronel Alves Teixeira, nº 1290, Bairro Joaquim Távora, Fortaleza - Ceará, CEP: 60130-001. Requer, ainda, que sejam anotados os nomes na capa do processo, evitando-se, desta forma, cerceamento de defesa e eventual nulidade, em detrimento de todos os partícipes da relação processual.

Nesses termos
pede e espera provimento.

Maracanaú/CE, 06 de fevereiro de 2026.

José **Alexandre Goiana** de Andrade
OAB/CE nº 11.160

Júlio Yuri Rodrigues Rolim
OAB/CE nº 27.575

Marcela de Almeida **Pinheiro**
OAB/CE nº 18.615

Milena Portela Coelho **Diniz**
OAB/CE nº 14.613

Breno Oto da Silva

10



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DAVI GOMES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 631.420.463-13
Endereço: Rua 102A - 44 A - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-060
Telefone: (85) 8866-0655

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a responsável legal pelo consumidor, Maria Gomes dos Santos, o qual é menor de idade, que buscava a aquisição de um computador que atendesse às suas necessidades para jogos, estudos e edição de vídeos. Informa que o consumidor procurou a empresa lbyte e expôs à vendedora suas demandas específicas, considerando que a empresa oferece a possibilidade de montagem do equipamento conforme a necessidade do cliente.

Afirma que, por ser leigo em questões técnicas de informática, o consumidor adquiriu o equipamento que lhe foi indicado pela vendedora. Durante a negociação, questionou acerca da existência de placa de vídeo, ocasião em que foi informado de que poderia adquiri-la posteriormente, sendo-lhe assegurado que a placa de vídeo integrada ao processador seria suficiente para atender às suas necessidades. Diante disso, realizou a compra conforme Nota Fiscal nº 74.467 em 30/12/2025.

No momento da escolha do sistema operacional, a vendedora indagou sobre a preferência do consumidor, o qual, sem conhecimento técnico, questionou qual seria a opção mais adequada ao seu caso, sendo-lhe então oferecido o sistema Windows 10, ocasião em que o negócio foi concluído com o respectivo pagamento.

Após levar o computador para sua residência, ao tentar utilizá-lo, o consumidor constatou a ausência de som. Diante disso, entrou em contato com a loja e foi orientado a encaminhar o equipamento ao setor técnico. Durante o atendimento, verificou-se também que os fones de ouvido não estavam funcionando, os quais foram substituídos por funcionário da loja.

No dia seguinte, o consumidor identificou que o adaptador de acesso à rede Wi-Fi não funcionava, bem como constatou que o monitor não possuía saída de som. Novamente entrou em contato com a loja, sendo orientado a comparecer ao estabelecimento. Entretanto, por se tratar do dia 01/01/2026, feriado, não obteve retorno imediato.

No dia subsequente, ao relatar à vendedora os problemas enfrentados, informou que ainda verificaria a existência de outros defeitos e manifestou sua insatisfação, inclusive quanto ao sistema operacional Windows 10, questionando a possibilidade de cancelamento da compra, uma vez que, em menos de uma semana, o equipamento já havia apresentado diversos problemas.

Foi então agendado atendimento técnico remoto, ocasião em que o consumidor relatou que o computador reiniciava sozinho, que o adaptador de Wi-Fi não funcionava e que a internet não conectava adequadamente. O técnico sugeriu que o problema poderia estar relacionado à rede



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2601056400100027301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA

Nome Fantasia: IBYTE

CPF/CNPJ: 07.272.825/0031-20

Endereço de Correspondência: Rua 47 - Térreo Loja 01 / Número 20 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-070

Telefone Institucional: (85) 3535-4480

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **09/02/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/nvk-fgkp-yge>



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

elétrica, orientando o uso de estabilizador e a alteração da chave seletora de voltagem de 230V para 115V. Informou ainda que, em razão dos jogos utilizados, seria necessária a aquisição de placa de vídeo dedicada, apesar de, no momento da compra, ter sido assegurado pela vendedora que a placa de vídeo integrada seria necessária. Ressalta-se que o atendimento remoto não foi concluído, uma vez que o técnico deixou programas em instalação e encerrou o atendimento sem a devida finalização.

No dia 04/01/2026, ao ligar o computador conforme as orientações técnicas recebidas, o equipamento emitiu um barulho, seguido da liberação de fumaça. No dia seguinte, o consumidor comunicou o ocorrido à vendedora, esclarecendo que todas as instruções fornecidas pelo técnico haviam sido rigorosamente seguidas, nesse momento o técnico informou que se fosse pra ligar na tomada teria que voltar a voltagem para 230V, o que não foi informado no dia do atendimento remoto, além disso a vendedora informou que o Windows 10 seria o ideal para o uso de jogos, mas pelo que foi constatado, não foi o que aconteceu.

Diante de todo o ocorrido, o consumidor manifestou total insatisfação com a compra e solicitou o cancelamento do negócio. Contudo, a vendedora apresentou apenas as alternativas de substituição das peças necessárias ou concessão de desconto para a aquisição de placa de vídeo.

Pedido: Em razão do que foi relatado, o consumidor requer o cancelamento da compra e a restituição do valor pago.

Maracanaú/CE, 08 de Janeiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____



Ordem de Serviço: F29/180389 TIPO: U

Recep: IZAMAR GOMES

Hora: 18:01

Data: 30/12/2025

Cliente

DAVI GOMES DA SILVA
RUA 102A44
CASA A
ACARACUZINHO
MARACANAÚ CE
Fone Res.:
Email: davigomes.55@hotmail.com
Celular: (85)98866-0655
CPF/CNPJ: 631.420.463-13
Senha: 63142046313

Equipamento

Núm. de Série:
Descrição: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 007423

Doc. Associado: NPV F29/211284
Pedido Vinculado: NPV-F29/211284
Checklist de Recebimento:
- TIPO : UDP - MARCA : GOLDENTEC - MODELO : GAMER - SERIAL: NT
COM ACESSÓRIOS LOGIN: DAVIGOMES.55@HOTMAIL.COM SENHA:
123MUDARI(A UNICA LETRA MAIUSCULA É "M")

Itens do orçamento

COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
42172	SERV INST SOFTWARE PLUS DESK + LIMP 12 M	1.00	30.00	30.00
71764	OFFICE HOME 2024 ESD	1.00	819.00	819.00
Total geral do Orçamento:				849.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: SOLICITA INSTALAÇÃO DE SOFTWARE EM LOJA - PLUS / ANTIVIRUS/ OFFICE [X] CLIENTE CIENTE QUE PROCESSO DE BACKUP NÃO RECUPERA OS PROGRAMAS INSTALADOS? MARQUE UMA DAS OPÇÕES DE BACKUP ESCOLHIDA PELO CLIENTE: [] BACKUP JÁ REALIZADO PELO CLIENTE [X] BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS NOVOS. [] BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS USADOS. [] BACKUP SOLICITADO, REALIZADO E CONFERIDO PELO CLIENTE (NESSA SITUAÇÃO FAZ SE NECESSÁRIO O CLIENTE DISPONIBILIZAR UMA MÍDIA PARA ARMAZENAMENTO DOS DADOS. RESULTADO DO PRÉ-TESTE: ENTRADA EM LABORATÓRIO - RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECÂNICA / VISUAL DIAGNÓSTICO: PRODUTO EM CONFORMIDADE. NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE? SIM SERVIÇO EXECUTADO: INSTALAÇÃO DE SOFTWARE EM LOJA / PLUS ANTIVIRUS / OFFICE

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente, e de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço; Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMÓRIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente;

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente;

O Sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados; não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente, o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento;

O prazo para conclusão do serviço de garantia de produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §19, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após identificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (hum real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora de garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito na caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja.

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O Indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mau uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com líquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO - FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

Ass. do cliente:

☒ Li e concordo com os termos e condições deste documento

Ass. do técnico:

Data de finalização:

30.12.25



Ordem de Serviço: F29/180390 TIPO: N

Recep: IZAMAR GOMES

Hora: 18:03

Data: 30/12/2025

Cliente

DAVI GOMES DA SILVA
RUA 102A44
casa A
ACARACUZHINO
MARACANAU CE
Fone Res.:
Email.....: davigomes.55@hotmail.com
Celular...: (85)98866-0655
CPF/CNPJ.: 631.420.463-13
Senha.: 63142046313

Equipamento

Núm. de Série:
Descrição.....: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 007423

Doc. Associado: NPV F29/211284
Pedido Vinculado: NPV-F29/211284
Checklist de Recebimento:
- TIPO : UDP - MARCA : GOLDENTEC - MODELO: GT - SERIAL: NT - NA
CAIXA COM ACESSÓRIOS

Itens do orçamento

COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
48428	SRV CALIBRAGEM INICIAL IMPRESSORA	1.00	80.00	80.00
Total geral do Orçamento:				80.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: SOLICITA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE EM LOJA / PERIFÉRICO. ☒ X ☐ CLIENTE CIENTE QUE PROCESSO DE BACKUP NÃO RECUPERA OS PROGRAMAS INSTALADOS? MARQUE UMA DAS OPÇÕES DE BACKUP ESCOLHIDA PELO CLIENTE: ☐ BACKUP JÁ REALIZADO PELO CLIENTE. ☒ X ☐ BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS NOVOS. ☐ BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS USADOS. ☐ BACKUP SOLICITADO, REALIZADO E CONFERIDO PELO CLIENTE (NESSA SITUAÇÃO FAZ-SE NECESSÁRIO O CLIENTE DISPONIBILIZAR UMA MÍDIA PARA ARMAZENAMENTO DOS DADOS. RESULTADO DO PRÉ-TESTE: ENTRADA EM LABORATÓRIO RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECÂNICA / VISUAL DIAGNÓSTICO: PRODUTO EM CONFORMIDADE. NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE? SIM SERVIÇO EXECUTADO: INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE EM LOJA / PERIFÉRICO

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente, é de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço; Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMÓRIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente;

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente;

O sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados, não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente, o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento;

O prazo para conclusão do serviço de garantia de produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §1º, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após identificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (Hum real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora de garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito na caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja.

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O Indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mau uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com líquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO - FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

Ass. do cliente:

Ass. do técnico:

☒ Li e concordo com os termos e condições deste documento.

Data de finalização: 30.12.25



Ordem de Serviço: F29/180396 TIPO: P

Recep: THOMAS PEREIRA

Hora: 13:26

Data: 31/12/2025

Cliente

DAVI GOMES DA SILVA
RUA 102A44
casa A
ACARACUZINHO
MARACANAÚ CE
Fone Res.:
Email: davigomes.55@hotmail.com
Celular: (85)98866-0655
CPF/CNPJ: 631.420.463-13
Senha: 63142046313

Equipamento

Núm. de Série: 789955691480
Descrição: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 006867

Doc. Associado: NNF F29/00074467

Pedido Vinculado:

Checklist de Recebimento:

- TIPO : ACE - MARCA : GOLDENTEC - MODELO: KIT TEC,MOU,HEAD,PAD -
SERIAL: 789955691480 TODOS OS ACESSORIOS

Itens do orçamento

COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
72052	KIT GAMER TEC+MOU+HEADSET+MOUSEPAD BC GT	1.00	0.00	0.00
Total geral do Orçamento:				0.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: INFORMOU QUE FONE DE OUVIDO COM PROBLEMA
RESULTADO DO PRÉ-TESTE: FONE DE OUVIDO COM PROBLEMA. RESULTADO DO
TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA
PRESENÇA DO CLIENTE THOMAS 31/12/2025

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECÂNICA / VISUAL / DIAGNÓSTICO: FONE DE
OUVIDO COM PROBLEMA. NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE? NÃO. SERVIÇO
EXECUTADO: TROCA EM GARANTIA

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente, é de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço. Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMÓRIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente.

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente.

O Sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados, não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente, o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento.

O prazo para conclusão do serviço de garantia do produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §1º, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após identificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (Um real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora de garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito no caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja.

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O Indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mal uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com líquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO - FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

Ass. do cliente:

☒ Li e concordei com as condições deste documento.

Ass. do técnico:

Data de finalização:

31/12/25



Ordem de Serviço: F29/180390 TIPO: N

Recep: IZAMAR GOMES

Hora: 12:30

Data: 30/12/2025

Cliente

DAVI GOMES DA SILVA
RUA 102A44
casa A
ACARACUZHINO
MARACANAU CE
Fone Res.:
Email.....: davigomes.55@hotmail.com
Celular...: (85)98866-0655
CPF/CNPJ.: 631.420.463-13
Senha.: 63142046313

Equipamento

Núm. de Série:
Descrição.....: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 007423

Doc. Associado: NPV F29/211284
Pedido Vinculado: NPV-F29/211284
Checklist de Recebimento:
- TIPO : UDP - MARCA : GOLDENTEC - MODELO: GT - SERIAL: NT - NA
CAIXA COM ACESSORIOS

Itens do orçamento

COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
48428	SRV CALIBRAGEM INICIAL IMPRESSORA	1.00	80.00	80.00
Total geral do Orcamento:				80.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: SOLICITA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE EM LOJA / PERIFERICO (X) CLIENTE CIENTE QUE PROCESSO DE BACKUP NÃO RECUPERA OS PROGRAMAS INSTALADOS? MARQUE UMA DAS OPÇÕES DE BACKUP ESCOLHIDA PELO CLIENTE: () BACKUP JÁ REALIZADO PELO CLIENTE. (X) BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS NOVOS. () BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS USADOS. () BACKUP SOLICITADO, REALIZADO E CONFERIDO PELO CLIENTE (NESSA SITUAÇÃO FAZ-SE NECESSÁRIO O CLIENTE DISPONIBILIZAR UMA MÍDIA PARA ARMAZENAMENTO DOS DADOS. RESULTADO DO PRÉ-TESTE: ENTRADA EM LABORATORIO RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECANICA / VISUAL DIAGNOSTICO: PRODUTO EM CONFORMIDADE NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE?: SIM SERVIÇO EXECUTADO: INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE EM LOJA / PERIFERICO

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente, é de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço; Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMORIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente;

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente;

O Sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados, não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente, o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento;

O prazo para conclusão do serviço de garantia de produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §1º, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após cientificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (Hum real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora de garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito no caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O Indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mal uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com líquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO – FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

Ass. do cliente: _____ ☐ Li e concordo com os termos e condições deste documento.

Ass. do técnico: _____ Data de finalização: ____/____/____

**Ordem de Serviço: F29/180389 TIPO: U**

Recep: IZAMAR GOMES

Hora: 12:28

Data: 30/12/2025

Cliente

DAVI GOMES DA SILVA
RUA 102A44
casa A
ACARACUZINHO
MARACANAU CE
Fone Res.:
Email.....: davigomes.55@hotmail.com
Celular...: (85)98866-0655
CPF/CNPJ.: 631.420.463-13
Senha.: 63142046313

Equipamento

Núm. de Série:
Descrição.....: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 007423

Doc. Associado: NPV F29/211284
Pedido Vinculado: NPV-F29/211284
Checklist de Recebimento:
- TIPO : UDP - MARCA : GOLDENTEC - MODELO: GAMER - SERIAL: NT
COM ACESSORIOS LOGIN: DAVIGOMES.55@HOTMAIL.COM SENHA:
123MUDAR!(A UNICA LETRA MAIUSCULA É "M")

Itens do orçamento

COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
42172	SERV INST SOFTWARE PLUS DESK + LIMP 12 M	1.00	30.00	30.00
71764	OFFICE HOME 2024 ESD	1.00	819.00	819.00
Total geral do Orcamento:				849.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: SOLICITA INSTALAÇÃO DE SOFTWARE EM LOJA - PLUS / ANTIVIRUS/ OFFICE (X) CLIENTE CIENTE QUE PROCESSO DE BACKUP NÃO RECUPERA OS PROGRAMAS INSTALADOS? MARQUE UMA DAS OPÇÕES DE BACKUP ESCOLHIDA PELO CLIENTE: () BACKUP JÁ REALIZADO PELO CLIENTE. (X) BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS NOVOS. () BACKUP NÃO NECESSÁRIO PARA EQUIPAMENTOS USADOS. () BACKUP SOLICITADO, REALIZADO E CONFERIDO PELO CLIENTE (NESSA SITUAÇÃO FAZ-SE NECESSÁRIO O CLIENTE DISPONIBILIZAR UMA MÍDIA PARA ARMAZENAMENTO DOS DADOS. RESULTADO DO PRÉ-TESTE: ENTRADA EM LABORATORIO RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECANICA / VISUAL DIAGNOSTICO: PRODUTO EM CONFORMIDADE NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE?: SIM SERVIÇO EXECUTADO: INSTALAÇÃO DE SOFTWARE EM LOJA / PLUS ANTIVIRUS / OFFICE

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente, é de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço; Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMORIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente;

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente;

O Sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados, não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente, o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento;

O prazo para conclusão do serviço de garantia de produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §1º, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após cientificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (Hum real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora de garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito na caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O Indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mal uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com liquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO – FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

Ass. do cliente: _____ ☐ Li e concordo com os termos e condições deste documento.

Ass. do técnico: _____ Data de finalização: _____/_____/_____

**Ordem de Serviço: F29/180396 TIPO: P**

Recep: THOMAS PEREIRA

Hora: 12:31

Data: 31/12/2025

Cliente

DAVI GOMES DA SILVA
RUA 102A44
casa A
ACARACUZINHO
MARACANAU CE
Fone Res.:
Email.....: davigomes.55@hotmail.com
Celular...: (85)98866-0655
CPF/CNPJ.: 631.420.463-13
Senha.: 63142046313

Equipamento

Núm. de Série: 7899555691480
Descrição.....: OS EXECUTADA PELO CONSULTOR: 006867

Doc. Associado: NNF F29/00074467

Pedido Vinculado:

Checklist de Recebimento:

- TIPO : ACE - MARCA : GOLDENTEC - MODELO: KIT TEC,MOU,HEAD,PAD -
SERIAL: 7899555691480 TODOS OS ACESSÓRIOS

Itens do orçamento

COD	DESCRIÇÃO	QTD	PREÇO	TOTAL
72052	KIT GAMER TEC+MOU+HEADSET+MOUSEPAD BC GT	1.00	0.00	0.00
Total geral do Orcamento:				0.00

Observações Iniciais

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: INFORMOU QUE FONE DE OUVIDO COM PROBLEMA RESULTADO DO PRÉ-TESTE: FONE DE OUVIDO COM PROBLEMA RESULTADO DO TESTE DURANTE A ENTREGA AO CLIENTE: ENTREGUE E CONFERIDO NA PRESENÇA DO CLIENTE THOMAS 31/12/2025

Parecer técnico

TESTES REALIZADOS: VMI / INSPEÇÃO MECANICA / VISUAL DIAGNOSTICO: FONE DE OUVIDO COM PROBLEMA NECESSITA DE APROVAÇÃO DO CLIENTE ? : NÃO SERVIÇO EXECUTADO: TROCA EM GARANTIA

Entrada de Produtos:

1 - 72052 KIT GAMER TEC+MOU+HEADSET+MOUSEPAD BC GT

Saída de Produtos:

1 - 72052 KIT GAMER TEC+MOU+HEADSET+MOUSEPAD BC GT

Observações

Todo equipamento trazido para serviço na Assistência Técnica que tenha dados do cliente, precisa antes passar pela identificação da situação dos dados do cliente, é de fundamental importância que o cliente faça o backup completo dos seus dados antes de trazer o equipamento para serviço; Não sendo possível o cliente fazer seu backup, no momento da entrada do equipamento pode fazer a retirada da sua unidade de disco (HD, SSD, MEMORIA FLASH, ETC), caso seja de interesse do cliente, dispomos de serviço de backup feito mediante pagamento e feito exclusivamente em unidade de HD EXTERNO do cliente;

Não nos responsabilizamos pelos arquivos e programas armazenados nos produtos que ingressarem na Assistência Técnica, salvo quando for demandado como serviço e expressamente autorizado pelo cliente, e de acordo com a saúde e integridade da mídia e dados do cliente;

O Sucesso na realização do serviço backup dos dados do cliente vai depender da qualidade dos dados e da qualidade da mídia onde os dados estão armazenados, não sendo possível a realização do backup dos dados solicitados pelo cliente, o mesmo fica isento de qualquer tipo de pagamento;

O prazo para conclusão do serviço de garantia de produto será de até 30 (trinta) dias, nos moldes do artigo 18, §1º, I, II, III, do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de garantia de peças e serviços realizados será de 90 (noventa) dias a contar da data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme artigo 26, II do Código de Defesa do Consumidor.

O transcurso do prazo de 30 dias após a realização do serviço ou da informação da impossibilidade de realização do mesmo, sem a retirada do equipamento/produto das dependências da assistência técnica por parte de seu proprietário, caracteriza autorização expressa do cliente/depositante para que a depositária/assistência técnica sirva-se do bem depositado e possa dispor livremente deste, conforme as disposições do artigo 640 do Código Civil Brasileiro. Assim, decorrido o prazo especificado acima, o cliente será notificado via telegrama para que retire seu equipamento das dependências da empresa em até 72 horas. Após cientificado, caso persista, estará sujeito ao pagamento de multa diária no valor correspondente a R\$ 1,00 (Hum real), considerando que a empresa não possui espaço físico suficiente para suportar o volume de máquinas em manutenção.

A instalação de softwares e sistemas operacionais somente serão realizadas, quando demandada como serviço, mediante autorização expressa do cliente e com a devida comprovação de originalidade do mesmo (com apresentação do número da licença).

O prazo de validade deste orçamento é de 5 (cinco) dias, a contar do envio do mesmo.

Será cobrada do cliente a taxa para a realização orçamento e diagnóstico de equipamentos. Valor este isentado quando o serviço relacionado ao orçamento for autorizado pelo cliente. Os valores antes informados não serão cobrados para clientes com equipamentos em garantia ou quando não tivermos uma solução para o problema do equipamento do cliente.

Quando um serviço fora de garantia demandar alguma troca de peça, a mesma deve ser paga antecipadamente para que a peça seja liberada e assim darmos continuidade ao reparo do equipamento. O pagamento pode ser feito no caixa da própria loja, no link enviado pelo SMS para o celular do cliente, no link enviado pelo E-MAIL do cliente ou no WEB SITE na loja

A retirada do equipamento somente será feita pelo titular desta ordem de serviço. Caso o mesmo não possa comparecer, fazer uma Procuração Pública indicando um responsável para assim fazer a retirada do equipamento objeto desta ordem de serviço. O Indicado na Procuração Pública deverá se apresentar na Assistência Técnica munido da Procuração Pública e documento de identificação com foto e dentro da validade dos tipos: RG, CNH, CTPS, ou PASSA PORTE.

Durante o processo de verificação do equipamento para diagnóstico, caso seja identificado que o problema relatado tenha sido ocasionado por mal uso e/ou dano físico (umidade, oxidação, contato com líquido, impacto, etc) a garantia não poderá ser utilizada, sendo fornecido nestes casos todo o detalhamento das informações na ordem de serviço.

TERMO DE RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO – FICA O CLIENTE CIENTE DE QUE, NO MOMENTO DO RECEBIMENTO DO EQUIPAMENTO DESCRITO NESTA ORDEM DE SERVIÇO, FEZ A DEVIDA CONFERÊNCIA DO MESMO E QUE NÃO SERÃO ACEITAS RECLAMAÇÕES FUTURAS.

Ass. do cliente: _____ ☐ Li e concordo com os termos e condições deste documento.

Ass. do técnico: _____ Data de finalização: ____/____/____