

---

## **Política de Garantia – ADATA/XPG**

A ADATA/XPG reafirma seu compromisso com a qualidade, a confiabilidade e o suporte ao consumidor por meio desta Política de Garantia. Nosso principal objetivo é o compromisso de prover a melhor qualidade e serviço para a completa satisfação dos nossos clientes. Esta seção tem como objetivo apresentar, de forma clara e objetiva, os critérios, procedimentos e responsabilidades envolvidos na solicitação e cobertura de garantia dos produtos comercializados sob as marcas ADATA e XPG.

Nesta página, o cliente encontrará informações essenciais sobre:

- Como solicitar atendimento de garantia;
- Situações que excluem a cobertura;
- Responsabilidades do cliente e da ADATA/XPG durante o processo.
- Período de garantia;

Recomendamos a leitura integral desta política antes de iniciar qualquer solicitação, a fim de assegurar o correto entendimento dos termos e evitar contratemplos. Ao prosseguir com o pedido de garantia, o cliente declara estar ciente e de acordo com todas as disposições aqui descritas.

A ADATA/XPG reserva-se o direito de revisar e atualizar esta política sem aviso prévio, sempre com o intuito de aprimorar o atendimento e garantir a conformidade com as melhores práticas do mercado.

---

### **Como solicitar atendimento de Garantia?**

O primeiro ponto de contato para solicitações de troca deve ser o revendedor autorizado onde o produto foi adquirido, uma vez que cada empresa estabelece um prazo específico para trocas conforme sua política comercial. O atendimento dentro desse prazo é de responsabilidade direta do ponto de venda. Caso o prazo de garantia junto ao revendedor tenha expirado, você poderá registrar uma solicitação de Serviço de Garantia diretamente no site da ADATA/XPG. A partir dessa solicitação, a ADATA/XPG fornecerá o serviço de garantia mais próximo.

Para que a solicitação de garantia seja devidamente analisada e validada, é imprescindível que o cliente forneça todas as informações e documentos necessários no momento do registro. Isso inclui o comprovante de compra, que deve apresentar claramente a data e o local da aquisição, a descrição completa do produto e o valor pago, sendo essencial para verificar a elegibilidade da garantia. Também é necessário o envio de uma imagem evidenciando a etiqueta de identificação (serial number), que deve estar legível e intacta, permitindo a validação do modelo e número de série. Além disso, o cliente deve incluir uma descrição detalhada do problema, informando qual é o

defeito ou comportamento anormal apresentado, quando o problema começou a ocorrer e quais testes ou procedimentos foram realizados para identificar o defeito. Essas informações são fundamentais para agilizar o processo de análise técnica e garantir que o atendimento seja preciso e eficiente. Esta garantia é fornecida apenas a você e não é transferível. A ausência de qualquer um dos itens mencionados poderá resultar em atraso ou indeferimento da solicitação.

---

## Situações que excluem a cobertura.

A garantia será automaticamente anulada nas seguintes situações:

- **Remoção, rasgo ou dano à etiqueta de identificação** do produto (incluindo número de série, código de barras ou QR Code).
- **Modificações não autorizadas**, reparos realizados por terceiros ou uso de componentes não originais.
- **Danos físicos** decorrentes de impacto, queda, exposição a líquidos, fogo, sobrecarga elétrica, condições ambientais inadequadas, dentre outros.
- **Uso indevido**, fora das especificações técnicas descritas no manual do usuário ou ficha técnica do produto.
- **Ausência de comprovante fiscal válido**, que permita a verificação da origem, data da aquisição e produto/modelo comprado, sem rastreabilidade ou com rasuras, e **sem menção clara à marca ADATA/XPG** na descrição do produto.
- **Produtos adquiridos em leilões**, marketplaces não autorizados ou na condição de usados, incluindo “Open Box”.
- **Tentativas de fraude**, adulteração de documentos ou envio de produtos diferentes do informado.
- **A ADATA/XPG não se responsabiliza por perdas ou danos em componentes de terceiros**, mesmo que estejam conectados ao produto.
- **O cliente é responsável pela devolução do Produto e por garantir que o produto seja embalado adequadamente para transporte**. Danos causados durante o envio **não serão cobertos pela garantia**.
- **A ADATA/XPG não se responsabiliza**, por quaisquer custos associados com a identificação dos problemas e/ou com a remoção, manutenção ou instalação de seus produtos.

---

## Responsabilidades do cliente e da ADATA/XPG durante o processo.

O custo do transporte e do seguro para envio do produto à ADATA/XPG será de responsabilidade do cliente, sendo eles envios nacionais ou internacionais. A ADATA/XPG cobrirá os custos de devolução do produto após a conclusão do serviço de garantia. Todos os produtos enviados para análise passarão por **avaliação técnica**, a ADATA/XPG poderá, a seu critério, reparar ou substituir o produto por um produto novo, de modelo igual ou superior, ou por um produto recondicionado. Quando a solicitação de garantia for requerida e a ADATA/XPG não puder reparar ou substituir o produto, será realizado o reembolso do valor do produto referente o comprovante de compra apresentada.

**Importante:** Após o envio do produto para análise, não será possível devolver o mesmo produto caso ele não seja reparado. Nessa situação, será aplicado o procedimento de substituição ou reembolso conforme as condições de garantia.

Caso não identificado **defeito de fabricação** da ADATA/XPG, o produto será devolvido ao cliente sem reparo ou substituição. O cliente deve garantir que o produto esteja devidamente embalado para evitar danos durante o transporte.

---

**Período de garantia – ADATA**

**ADATA**

<b>Categoria</b>	<b>Modelos</b>	<b>Tempo de Garantia</b>
<b>Módulos (RAM)</b>	Todos	Garantia Vitalícia
<b>SSD</b>	SU630 (comprado até 30/06/2019)	2 anos
	SU630 (comprado após 01/07/2019) LEGEND 700/LEGEND 700 GOLD/ LEGEND 710/LEGEND800/ LEGEND 800 GOLD/LEGEND 850 LITE SU650 / S38 / S50 CORE Todos SATA	3 anos
	Todos PCIe SU800 (somente Taiwan)	5 anos
<b>SSD Externo</b>	Todos	3 anos
	SE880/SE900G/SD810/SE920/SC750/ SC740/SC730/SC610	5 anos
<b>HDD Externo</b>	Todos	3 anos
<b>UFD (Pen Drive)</b>	Todos (comprados após 01/01/2019)	5 anos
	Todos (comprados até 31/12/2018)	Garantia Vitalícia
<b>Leitor de cartão/cartão</b>	Cartão microSDXC / SDHC UHS-I de alta durabilidade	3 anos
	Todos	Garantia Vitalícia
	AI910	2 anos
	microReader, leitor de microcartões OTG	1 ano
<b>Power Bank</b>	Todos	1 ano
<b>Acessórios para celular</b>	Carregadores Cabos e acessórios	1 ano
	EC600/EC700G	2 anos
<b>LED</b>	Todos	1 ano
	LED (com dissipador de calor)	2 anos

**Período de garantia – XPG**

XPG			
Categoria	Modelos	Tempo de Garantia	
<b>Módulos (RAM)</b>	Todos	Garantia Vitalícia	
<b>SSD</b>	Todos	5 anos	
	S50 Core	3 anos	
<b>Cartão</b>	Todos	Garantia Vitalícia	
<b>Acessórios para celular</b>	EX500	1 ano	
<b>Componente de PC</b>	PC CHASSIS XPG TRITON 240 / 360 AIO COOLER (Apenas CN) HURRICANE MAG 120 ARGB PWM HURRICANE 140 ARGB PWM HURRICANE 120 ARGB PWM XPG VENTO 120 / VENTO 120 ARGB XPG VENTO 120 ARGB PWM XPG VENTO R 120 ARGB PWM PC COMPONENT ACCESSORIES	2 anos	
	XPG PYLON (Adquirido antes de janeiro de 2022) XPG PROBE XPG TRITON II SE 360 AIO COOLER (Apenas CN)	3 anos	
	XPG CORESHIFT (Apenas CN) XPG KYBER XPG PYLON (Adquirido após janeiro de 2022) XPG LEVANTE 240 / 360 AIO COOLER XPG LEVANTE X 240/ 360 AIO COOLER XPG TRITON PRO 360 AIO COOLER (Apenas CN) XPG VENTO PRO	5 anos	
	XPG CYBERCORE XPG CYBERCORE II XPG CORE REACTOR XPG CORE REACTOR II XPG CORESHIFT II (Apenas CN) XPG CORESHIFT II SE (Apenas CN) XPG CORESHIFT 1000 (Apenas CN)	10 anos	
	XPG FUSION	12 anos	
	<b>Teclado e mouse</b>	XPG INFAREX SERIES	1 ano
		XPG MOUSE XPG MOUSEPAD XPG KEYBOARD	2 anos
	<b>Fones de ouvido e acessórios</b>	XPG EMIX H20 XPG PRECOG XPG PRECOG ANALOG XPG PRECOG S XPG PRECOG STUDIO	2 anos
		Acessórios para fone de ouvidos	6 meses
		<b>Sistema de PC</b>	XPG XENIA 14 XPG XENIA Xe XPG XENIA 15 KC XPG XENIA 15 TC XPG XENIA 16RX XPG XENIA 15G (12ª, 13ª, 14ª geração) XPG XENIA 15 (QC)

## **Considerações Gerais**

Esta política substitui quaisquer garantias anteriores, sejam elas expressas ou tácitas, incluindo aquelas feitas verbalmente ou por escrito no momento da comercialização do produto. Ao solicitar atendimento de garantia, o cliente declara estar ciente e de acordo com todos os termos desta política. A ADATA/XPG reserva-se o direito de alterar esta política sem aviso prévio. A ADATA/XPG ou revendedor autorizado poderá realizar registro fotográfico do produto no momento do recebimento e envio, como forma de comprovação do estado físico. A ADATA/XPG ou revendedor autorizado loja reserva-se o direito de recusar atendimento em caso de suspeita de fraude ou má-fé.