



POLÍTICA DE REVENDA e TERMO DE GARANTIA

A FTTX BRASIL TELECOM IMPORT COM E SERV LTDA denominada comercialmente por **FW DISTRIBUIÇÃO**, atua exclusivamente no mercado B2B, prestando suporte técnico e de garantia apenas às **revendas homologadas**. Todo atendimento ao usuário final é de responsabilidade da REVENDA que realizou a venda. Em casos de garantia, a REVENDA deverá abrir chamado junto à **FW Distribuição**, fornecendo as informações técnicas e fiscais necessárias para análise e eventual acionamento do fabricante, A FW atua **como backoffice técnico e logístico da revenda**, nunca substituindo o papel dela.

Esclarece-se que a **FW DISTRIBUIÇÃO** não é filial, subsidiária, representante legal, assistência técnica autorizada ou extensão do fabricante **FLASHFORGE** no Brasil, inexistindo qualquer vínculo societário, técnico ou de engenharia entre as partes.

As marcas, nomes comerciais, projetos, especificações técnicas, softwares, processos de engenharia, design industrial e demais características dos produtos são de propriedade exclusiva de seus respectivos fabricantes, sendo estes os únicos responsáveis por seu desenvolvimento, desempenho e conformidade técnica.

Eventuais vícios de fabricação, falhas de engenharia, defeitos de projeto, não conformidades técnicas, se a impressora pegar fogo por um erro de projeto na fonte de alimentação ou qualquer curto circuito ou problemas decorrentes do processo industrial são de responsabilidade exclusiva do fabricante, nos termos da legislação vigente aplicável às relações comerciais entre pessoas jurídicas.

A responsabilidade da **FW DISTRIBUIÇÃO** limita-se às atividades de importação, distribuição, comercialização e suporte comercial, respeitados os limites legais, contratuais e comerciais previamente acordados com seus clientes e parceiros.

A empresa poderá, quando aplicável, atuar como intermediadora no encaminhamento de demandas junto ao fabricante, sem assumir responsabilidade técnica direta, garantia de engenharia ou obrigação de correção de falhas de origem fabril.

Este aviso tem como finalidade garantir transparência, segurança jurídica e clareza nas relações comerciais B2B, preservando a boa-fé, a previsibilidade e a estabilidade das parcerias.

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS

A **FTTX BRASIL TELECOM IMPORTAÇÃO COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA**, inscrita nos CNPJ´s nº 23.849.371/0001-48 e 23.849.371/0002-29, doravante denominada **FW DISTRIBUIÇÃO**, estabelece as seguintes condições comerciais aplicáveis às vendas realizadas para pessoas jurídicas revendedoras.

1. Natureza da Relação Comercial

As vendas realizadas pela DISTRIBUIDORA destinam-se exclusivamente a pessoas jurídicas para fins de revenda ou uso profissional, caracterizando relação estritamente

A FW Distribuição atua exclusivamente no atendimento B2B, prestando suporte técnico e garantia apenas às revendas autorizadas.



empresarial (B2B), regida pelo Código Civil Brasileiro, não se aplicando as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

2. Inexistência de Direito de Arrependimento

Considerando a natureza empresarial da relação comercial, não se aplica o direito de arrependimento previsto na legislação consumerista, não sendo obrigatória a aceitação de devoluções por mera desistência, arrependimento ou alteração de decisão comercial da revenda.

3. Cancelamento de Pedidos

Pedidos confirmados, faturados ou expedidos não poderão ser cancelados unilateralmente pela revenda. Eventual solicitação de cancelamento ficará exclusivamente sujeita à análise e aprovação da DISTRIBUIDORA, podendo haver cobrança de custos administrativos, logísticos e financeiros.

4. Devoluções Comerciais (Quando Autorizadas)

Eventuais devoluções por motivos comerciais **somente poderão** ocorrer mediante:

Autorização prévia e formal da DISTRIBUIDORA (RMA – Return Merchandise Authorization);

Solicitação realizada em prazo máximo de 07 (sete) dias corridos após o recebimento da mercadoria;

Produto novo, sem uso, em perfeito estado, com embalagem original intacta e todos os acessórios;

Nota fiscal de devolução emitida pela revenda.

A DISTRIBUIDORA reserva-se o direito de recusar devoluções que não atendam a estes requisitos.

5. Taxa de Reposição e Custos Logísticos

Nos casos em que a devolução for autorizada por liberalidade comercial da DISTRIBUIDORA, poderá ser aplicada taxa de reposição e reprocessamento logístico de até 20% (vinte por cento) do valor da mercadoria, além de custos de frete e despesas operacionais.

6. Produtos com Defeito

Nos casos de defeito técnico ou vício de fabricação, o produto deverá seguir procedimento de garantia e suporte técnico, conforme política de garantia vigente da marca e da DISTRIBUIDORA, não sendo caracterizada devolução comercial.

7. Responsabilidade pela Revenda ao Consumidor Final

A revenda é integralmente responsável pela relação comercial com o consumidor final, incluindo obrigações decorrentes da legislação consumerista, cabendo à revenda realizar



o atendimento inicial ao cliente final e acionar a DISTRIBUIDORA quando necessário conforme os procedimentos de garantia e suporte técnico.

a FW Distribuição atua como distribuidora/importadora de produtos, realizando vendas em caráter comercial B2B, destinadas à revenda por empresas, marketplaces e demais canais de venda.

Dessa forma, as políticas de venda, troca, cancelamento ou arrependimento oferecidas pelo marketplace ao consumidor final fazem parte da relação direta entre o marketplace/vendedor e seu cliente final, não sendo automaticamente transferidas à FW Distribuição, salvo se houver acordo comercial prévio, formal e expresso entre as partes.

Nossa política comercial não prevê a aceitação de devoluções por desistência, arrependimento de compra, cancelamento comercial, erro de venda, incompatibilidade com a política interna do marketplace ou simples retorno de mercadoria sem defeito comprovado.

Naturalmente, em casos de eventual defeito de fabricação, vício técnico ou acionamento de garantia dentro das condições aplicáveis, a FW Distribuição prestará o devido suporte conforme sua política de garantia, observando os prazos, procedimentos de análise técnica e disponibilidade de peças/produtos junto ao fabricante.

Portanto, reforçamos que:

1. Devoluções decorrentes de arrependimento do consumidor final são de responsabilidade da política comercial do canal de venda que realizou a venda ao consumidor.
2. A FW Distribuição não aceita devolução comercial de mercadorias vendidas em operação B2B, salvo autorização prévia e expressa.
3. Casos de defeito técnico deverão seguir o procedimento formal de garantia, mediante análise, documentação e validação técnica.
4. Produtos devolvidos pelo consumidor final ao marketplace, sem defeito constatado, não serão aceitos como devolução automática à FW Distribuição.

Esse posicionamento visa manter clareza, segurança comercial e equilíbrio na relação entre distribuidor e canal de venda, evitando que políticas internas de venda ao consumidor sejam repassadas unilateralmente ao fornecedor/distribuidor.

Permanecemos à disposição para avaliar qualquer caso específico dentro das condições de garantia aplicáveis.

CLIENTES REVENDAS MARKET PLACE

A FW Distribuição atua como distribuidora/importadora de produtos, realizando vendas em caráter comercial B2B, destinadas à revenda por empresas, marketplaces e demais canais de venda.

Dessa forma, as políticas de venda, troca, cancelamento ou arrependimento oferecidas pelo marketplace ao consumidor final fazem parte da relação direta entre o

A FW Distribuição atua exclusivamente no atendimento B2B, prestando suporte técnico e garantia apenas às vendas autorizadas.



marketplace/vendedor e seu cliente final, não sendo automaticamente transferidas à FW Distribuição, salvo se houver acordo comercial prévio, formal e expresso entre as partes.

Nossa política comercial não prevê a aceitação de devoluções por desistência, arrependimento de compra, cancelamento comercial, erro de venda, incompatibilidade com a política interna do marketplace ou simples retorno de mercadoria sem defeito comprovado.

Naturalmente, em casos de eventual defeito de fabricação, vício técnico ou acionamento de garantia dentro das condições aplicáveis, a FW Distribuição prestará o devido suporte conforme sua política de garantia, observando os prazos, procedimentos de análise técnica e disponibilidade de peças/produtos junto ao fabricante.

Portanto, reforçamos que:

1. Devoluções decorrentes de arrependimento do consumidor final são de responsabilidade da política comercial do canal de venda que realizou a venda ao consumidor.
2. A FW Distribuição não aceita devolução comercial de mercadorias vendidas em operação B2B, salvo autorização prévia e expressa.
3. Casos de defeito técnico deverão seguir o procedimento formal de garantia, mediante análise, documentação e validação técnica.
4. Produtos devolvidos pelo consumidor final ao marketplace, sem defeito constatado, não serão aceitos como devolução automática à FW Distribuição.

Esse posicionamento visa manter clareza, segurança comercial e equilíbrio na relação entre distribuidor e canal de venda, evitando que políticas internas de venda ao consumidor sejam repassadas unilateralmente ao fornecedor/distribuidor.

8. Aceitação das Condições Comerciais

A confirmação do pedido de compra junto à DISTRIBUIDORA implica na aceitação integral destas condições comerciais, que passam a reger a relação entre as partes.

POLÍTICA DE GARANTIA

1. Escopo da Política

A presente Política de Garantia aplica-se exclusivamente às relações comerciais entre pessoas jurídicas (B2B), envolvendo a comercialização de produtos importados e distribuídos pela **FW DISTRIBUIÇÃO**.

Ao adquirir os produtos, o cliente declara ciência e ciência inequívoca de que a **FW DISTRIBUIÇÃO** atua exclusivamente como importadora e distribuidora, não sendo fabricante, desenvolvedora, projetista ou responsável técnico pelos produtos.

2. Natureza da Garantia

A garantia oferecida refere-se exclusivamente às condições informadas pelo fabricante, respeitando:

A FW Distribuição atua exclusivamente no atendimento B2B, prestando suporte técnico e garantia apenas às vendas autorizadas.



- A garantia dos equipamentos de impressão 3D é de 12 (doze) meses, limitada a defeitos de fabricação. Peças classificadas como itens de desgaste (*Bicos de extrusão (nozzles), Correias, Extrusora, Hotend*) possuem garantia de 3 (três) meses, não estando cobertos desgastes naturais decorrentes do uso regular, operação inadequada, manutenção incorreta ou utilização de insumos não recomendados pelo fabricante.
- Condições técnicas e operacionais de uso;
- Limitações expressas em manuais, fichas técnicas e documentos oficiais.

A **FW DISTRIBUIÇÃO** não concede garantia técnica própria de fabricação ou engenharia, atuando, quando aplicável, como intermediadora entre o cliente e o fabricante.

3. Responsabilidade do Fabricante

São de responsabilidade **exclusiva do fabricante**, sem qualquer solidariedade técnica da distribuidora:

- Vícios de fabricação
- Falhas de engenharia ou projeto
- Não conformidades técnicas de origem industrial
- Defeitos decorrentes de processo produtivo
- Atualizações, correções ou recalls técnicos

4. Responsabilidades da Distribuidora

Compete à **FW DISTRIBUIÇÃO**:

- Importar e distribuir os produtos conforme normas aplicáveis;
- Garantir a integridade do produto no processo logístico até a entrega;
- Fornecer suporte comercial e administrativo no processo de garantia;
- Enviar peças aos REVENDENDORES para substituição e resolução de problemas;
- Intermediar, quando possível, a comunicação com o fabricante

Não compete à **FW DISTRIBUIÇÃO**:

- Realizar reparos técnicos de engenharia
- Assumir custos de correção de falhas fabris
- Garantir desempenho fora das especificações do fabricante

5. Condições que Invalidam a Garantia

A garantia será automaticamente invalidada nos casos de:

- Uso inadequado, negligente ou fora das especificações técnicas;
- Instalação incorreta ou realizada por pessoal não qualificado;
- Alterações, adaptações ou modificações no produto;
- Danos causados por fatores externos (energia, umidade, surtos, impactos, ambiente - inadequado);
- Integração com sistemas incompatíveis ou não homologados;
- Violação de lacres, etiquetas ou número de série

6. Procedimento para Solicitação de Garantia

A FW Distribuição atua exclusivamente no atendimento B2B, prestando suporte técnico e garantia apenas às revendas autorizadas.



Para abertura de solicitação de garantia, a REVENDA deverá:

Entrar em contato pelo canal oficial da **FW DISTRIBUIÇÃO** – EXCLUSIVO PARA REVENDAS pelo telefone (11) 91085-3373 – HELP DESK 3D HELP

- 1 -Informar número da nota fiscal, modelo e número de série do produto
- 2 -Descrever detalhadamente o problema identificado
- 3 -Enviar registros técnicos (fotos, vídeos, logs ou laudos, quando solicitados)
- 4 -A análise técnica poderá envolver o fabricante, respeitando seus prazos e critérios.

7. Limitação de Responsabilidade

Em nenhuma hipótese a **FW DISTRIBUIÇÃO** será responsável por:

- Lucros cessantes
- Perda de receita
- Paralisação de operações
- Danos indiretos, incidentais ou consequenciais
- Multas contratuais assumidas pelo cliente perante terceiros

8. Disposições Finais

Esta Política de Garantia poderá ser atualizada a qualquer momento, sem aviso prévio, sendo válida a versão vigente na data da compra.

A continuidade da relação comercial implica aceitação integral desta Política.

Fluxo oficial de Suporte e Garantia

1 Usuário final identifica defeito

- O cliente final deve **obrigatoriamente procurar a revenda** onde adquiriu a impressora.
- A revenda faz:
 - Triagem inicial
 - Coleta de evidências (fotos, vídeos, logs, nº de série)
 - Validação de uso correto

! A FW **não abre chamados diretos com usuários finais**, mesmo que o cliente entre em contato.

2 Revenda abre chamado junto à FW Distribuição

A revenda envia:

- Nota fiscal de venda

A FW Distribuição atua exclusivamente no atendimento B2B, prestando suporte técnico e garantia apenas às revendas autorizadas.



- N° de série do equipamento
- Descrição técnica do defeito
- Evidências (vídeo/foto)
- Confirmação de que o produto está dentro do prazo de garantia

3 Análise técnica pela FW Distribuição

- Avalia se é:
 - Mau uso;
 - Configuração incorreta;
 - Peça de desgaste;
 - Defeito de fabricação
- Pode solicitar testes adicionais à revenda
- Define o caminho:
 - Orientação técnica
 - Envio de peça

*O fornecimento de peças de reposição em garantia estará condicionado à disponibilidade de estoque da **FW Distribuição**. Na ausência de estoque local, a revenda concorda que o atendimento ficará sujeito aos prazos de reposição e envio da fabricante **FlashForge**, não cabendo à FW Distribuição a obrigação de fornecimento imediato ou soluções alternativas fora do fluxo oficial de garantia.*
 - Retorno do equipamento (RMA)

Logística e solução

- **Peças:** enviadas pela FW para a revenda
- **Reparo:** executado pela revenda ou laboratório autorizado

O cliente final **recebe tudo pela revenda**, preservando o canal.

ATENÇÃO

- ✓ A FW **não presta suporte direto ao usuário final**
- ✓ A FW **não recebe equipamento sem intermediação da revenda**
- ✓ A revenda é **responsável pelo atendimento, comunicação e SLA com o cliente**
- ✓ A FW é **apoio técnico, não SAC final**

A FW Distribuição atua exclusivamente no atendimento B2B, prestando suporte técnico e garantia apenas às revendas autorizadas.