



## **GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS STARLINK (B2B / ENTERPRISE)**

Contratação Enterprise simplificada

DOCUMENTO: Anexo Técnico – Garantia de Equipamentos Starlink

VERSÃO: v2026.1, homologada para operação

CLASSIFICAÇÃO: Pública



## ANEXO TÉCNICO

### 1. Objetivo do Anexo

Este Anexo Técnico tem como objetivo informar o Cliente, de forma clara e transparente, sobre as condições aplicáveis à **Garantia Limitada dos equipamentos Starlink (“Kit Starlink”)**, bem como descrever o processo operacional de solicitação, validação e logística reversa, conforme as **diretrizes oficiais da Starlink**.

Este Anexo possui caráter exclusivamente informativo, não substituindo nem alterando os termos da Garantia Limitada oficial da Starlink, que prevalecerá em qualquer hipótese.

### 2. Papel das Partes

- A **Starlink** é a **fabricante e detentora da política de garantia** dos equipamentos.
- A **Telekom** atua como **revendedora autorizada e intermediária**, prestando suporte ao Cliente na interlocução com a Starlink.
- A **elegibilidade à garantia, substituição ou reparo** é definida **exclusivamente pela Starlink**, mediante validação técnica.

### 3. Prazo da Garantia Limitada

- O prazo da Garantia Limitada varia conforme o modelo do Kit Starlink e a região de aquisição:

Modelo do Kit Starlink	Prazo de Garantia
Standard	12 meses
Enterprise	12 meses
Mini	12 meses
Performance (Gen 1 ou Gen 2)	24 meses
Acessórios vendidos separadamente	12 meses

O prazo é contado **a partir da data de compra original**, quando adquirido diretamente da Starlink ou de revendedor autorizado.

### 4. Cobertura da Garantia

A Garantia Limitada cobre **exclusivamente defeitos de fabricação** que comprometam o funcionamento do equipamento, desde que observadas todas as condições de uso, instalação e operação previstas pela Starlink.

### 5. Exclusões da Garantia

A Garantia Limitada **não cobre**, entre outros:

- mau uso, abuso ou negligência;
- acidentes, vandalismo ou danos físicos;
- instalação incorreta ou em desacordo com as instruções da Starlink;
- modificações, reparos ou intervenções não autorizadas no hardware ou software;



- uso fora das especificações técnicas do equipamento;
- obstruções que impeçam a visão adequada do céu;
- desgaste natural ou deterioração normal;
- eventos de força maior ou atos da natureza (tempestades, enchentes, raios, etc.);
- problemas decorrentes da infraestrutura elétrica ou de rede do Cliente.

A ocorrência de qualquer uma das hipóteses acima poderá **invalidar a garantia**.

## 6. Condições que Podem Invalidar a Garantia

A garantia poderá ser invalidada, a critério da Starlink, nos seguintes casos, entre outros:

- modificações ou reparos não autorizados no Kit Starlink;
- uso indevido ou em condições extremas não compatíveis com o modelo adquirido;
- instalação inadequada ou sem observância das orientações oficiais;
- utilização em movimento sem o modelo apropriado;
- evidências técnicas de mau uso identificadas por telemetria, relatórios do aplicativo ou inspeção física do equipamento devolvido.

## 7. Processo Obrigatório de Solicitação de Garantia

Para qualquer solicitação de garantia, o Cliente deverá obrigatoriamente:

1. **Abrir um ticket de suporte** por meio dos canais oficiais da Starlink (aplicativo ou site).
2. Descrever detalhadamente o problema, anexando **fotos, vídeos ou evidências**, quando possível.
3. Realizar o **troubleshooting remoto**, conforme orientações da Starlink (verificação de obstruções, reinicializações, testes de instalação, atualizações de software).
4. Registrar no ticket todas as etapas realizadas.

Não há formulário específico além do **ticket de suporte**, sendo este o único meio válido para solicitação de garantia.

## 8. Validação Técnica

A Starlink realizará a validação técnica com base em:

- análise de telemetria do equipamento;
- relatórios do aplicativo Starlink;
- evidências fornecidas no ticket;
- inspeção física do equipamento devolvido, quando aplicável.

A validação tem como objetivo diferenciar defeito de fabricação de falhas decorrentes de mau uso, instalação inadequada, software ou condições externas.

## 9. Substituição do Equipamento

- A substituição do Kit Starlink **não é automática** e depende de validação técnica positiva.
- O prazo estimado para envio do equipamento substituto é, em média, de **2 a 6 semanas**, podendo variar conforme disponibilidade de estoque e logística.
- Os prazos são **estimativas operacionais**, não configurando SLA contratual.

## 10. Logística Reversa



Quando aprovada a substituição:

- A Starlink fornecerá **etiqueta de postagem pré-paga** ou, em alguns casos, coleta do equipamento.
- O Cliente deverá:
  - embalar corretamente o kit defeituoso;
  - devolver o equipamento em até **30 dias** após o recebimento do substituto;
  - utilizar exclusivamente a etiqueta fornecida.

O não cumprimento do prazo ou das condições poderá resultar na **cobrança do equipamento substituto**.

## 11. Casos de Mau Uso

Caso, após análise técnica, seja identificado **mau uso**:

- a garantia não será aplicada;
- o Cliente será responsável pelos custos de substituição;
- a decisão será baseada em evidências técnicas, telemetria e inspeção do equipamento.

## 12. Documentação Oficial Starlink

Os termos oficiais e sempre atualizados da Starlink podem ser consultados em:

- Garantia Limitada:  
<https://www.starlink.com/legal/warranty?regionCode=BR>
- Suporte Starlink:  
<https://support.starlink.com/>
- Termos de Serviço:  
<https://www.starlink.com/legal/terms-of-service?regionCode=BR>

Em caso de divergência, **prevalecerão sempre os documentos oficiais publicados pela Starlink**.

## 13. Disposições Finais

Este Anexo poderá ser atualizado periodicamente para refletir alterações nas políticas da Starlink, sem necessidade de aditivo contratual, sendo disponibilizada ao Cliente a versão vigente no momento da solicitação de garantia.

**São** Bernardo, Maio de 2026.

**Deutsche Telekom Global Business Solutions Brasil Ltda.**