POLÍTICA DE GARANTIA

GARANTIA E QUALIDADE

NOSSA POLÍTICA DE GARANTIA

Prezamos pela satisfação e experiência de nossos clientes e, por este motivo, queremos tornar a sua experiência de garantia mais fácil e transparente. Nossa política de garantia segue o Código de Defesa do Consumidor, a fim de garantir que todos os seus direitos sejam devidamente respeitados. Além disso, seguimos procedimentos internos para processar e validar as solicitações de garantia, garantindo que o processo seja bem-sucedido e evite possíveis fraudes.

Os produtos comercializados pela Comercial Ex são fabricados e processados dentro dos padrões de tecnologia e qualidade exigidos aos materiais para áreas classificadas, provendo segurança ao usuário e conformidade às normas do segmento. Para saber como funciona a nossa política de garantia e qualidade, leia atentamente os tópicos abaixo e certifique-se sobre as condições necessárias ao processo.

Caso as condições descritas abaixo não sejam atendidas, a Comercial Ex reserva-se o direito de recusar a garantia.

COBERTURA DA GARANTIA

Os produtos são garantidos contra vício ou defeito de fabricação, a contar da data de emissão da Nota Fiscal de venda, assegurando a substituição dos produtos defeituosos de fábrica, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

A garantia será assegurada ao cliente mediante as condições impostas e quando observadas e cumpridas as especificações técnicas de instalação e funcionamento apresentadas em ficha técnica e manuais correspondentes. A Comercial Ex reserva-se o direito de examinar todos os produtos para determinar a causa do dano e/ou falha, bem como averiguar possíveis erros e falhas de instalação e/ou utilização.

A garantia só será válida se for comprovado o defeito de fabricação e este for coberto pela garantia de fábrica.

PRAZOS DE GARANTIA

Os prazos de garantia da Comercial Ex são regulamentados conforme as estipulações das linhas de produtos de cada fabricante, contabilizados a partir da data de emissão da nota fiscal de venda.

Todo produto durável tem, por lei, garantia legal de no mínimo 90 dias. Este prazo legal já está contabilizado na garantia da Comercial Ex.

CONDIÇÕES PARA ACIONAMENTO

- A apresentação da nota fiscal de aquisição do produto é imprescindível para o acionamento da garantia, bem como a identificação do lote da plaqueta de identificação do produto.
- A apresentação antecipada de fotos e/ou vídeos é importante para a validação das condições de instalação e uso do produto.
- Somente será feita a substituição do(s) produto(s) após análise técnica e quando forem constatados defeitos ou vícios de fabricação.
- Os produtos não poderão apresentar sinais de violação.
- Os produtos deverão conter suas respectivas plaquetas de identificação.
- A garantia cobrirá somente os produtos armazenados e utilizados de acordo com as condições e critérios de operação e armazenagem especificados em ficha técnica e manuais do produto, disponíveis em nosso site.

DISPOSIÇÕES GERAIS

- O beneficiário da garantia é o adquirente que efetuou a compra junto à Comercial Ex.
- Havendo indisponibilidade de produtos para a reposição em garantia, será fornecido produto semelhante em substituição, ou deverá ser aguardado o prazo de ressuprimento do produto original comprado, quando disponível.
- Nos casos de devolução, o produto deverá ser devidamente embalado, para garantir a sua integridade física durante o transporte.
- O PROCON adverte que o cliente deve possuir o conhecimento mínimo necessário para a escolha, instalação e utilização de um produto elétrico.
- Os produtos substituídos no período de garantia passarão a ser de propriedade da Comercial Ex.
- A presente garantia está sujeita aos procedimentos e esclarecimentos especificados no manual de uso e instalação do produto.

(41) 3383-1328 comercialex.com.br vendas@comercialex.com.br

PERDA DE VALIDADE DA GARANTIA

A garantia perderá sua validade ou não se aplicará quando:

- não forem observadas as instruções da ficha técnica e do manual de uso e instalação do produto;
- o usuário desmontar ou violar o produto por conta própria;
- o usuário retirar a plaqueta de identificação presente no corpo do produto;
- a identificação original estiver desfigurada, alterada, apagada ou removida;
- os defeitos ou danos forem decorrentes de uso indevido e/ou negligenciado, instalação inadequada ou ambiente inadequado ao produto;
- houver danos decorrentes de instalação por pessoas inabilitadas;
- houver desempenho insatisfatório do produto devido a instalação em local inadequado ou rede elétrica incompatível com as especificações do produto;
- existir desgaste no acabamento ou houver partes e/ou peças danificadas em razão da exposição a condições adversas e não previstas;
- houver dano ou falha de funcionamento causado por anomalias do fornecimento elétrico, incluindo picos, sobretensão, subtensão e distúrbios elétricos além dos limites especificados para o produto ou contrários aos padrões da indústria relativos à sua alimentação elétrica;
- o defeito tiver sido causado por ligação incorreta ou por voltagem inadequada àquela determinada para o produto;
- houver dano ou falha de desempenho resultante de força maior ou fenômenos naturais, como enchentes, fogo, raios, descargas atmosféricas, agentes corrosivos ou explosivos, dentre outros;
- o defeito for provocado pela utilização do equipamento em local inadequado ou por agentes da natureza;
- houver danos causados por acidentes, quedas e sinistros;
- o defeito for provocado por desgaste natural que não caracterize vício ou defeito de fabricação;
- constatar-se oxidação ou corrosão por uso de produtos inadequados;
- defeitos e danos forem decorrentes da alteração e utilização de componentes não originais ou não compatíveis com o produto (fontes, placas de LED, cabos etc.);
- os defeitos ou danos forem decorrentes de testes, instalação, alteração ou modificação de qualquer espécie nos produtos, bem como de reparo realizado por oficinas não autorizadas pelo fabricante;
- os danos forem decorrentes da utilização de materiais ásperos ou dissolventes químicos para limpeza do produto;
- houver danos de vedação nos compartimentos do produto causados por limpeza com jatos de água de alta pressão, em desacordo com o grau de proteção do produto.

ITENS NÃO COBERTOS

A garantia não cobre os seguintes itens:

- a instalação e/ou desinstalação do produto em garantia;
- custos de transporte para coleta e entrega de produto em garantia;
- despesas de deslocamento ou envio de produto (transporte, frete, locomoção, seguro etc.);
- avarias de peças e partes ocorridas durante os processos de instalação e/ou desinstalação do produto;
- perdas e danos, inconveniência e lucros cessantes decorrentes de defeito ou problema ocorrido no produto, ou ainda do prazo de substituição do produto em garantia vigente;
- carcaça, peças, vedações ou terminais danificados durante o transporte, por negligência, mau uso, queda, danos em consequência de instalação por pessoas inabilitadas, enchentes, fogo, agentes corrosivos, explosivos ou de qualquer outra ação da natureza à qual o grau de proteção do equipamento não atenda.

TRÂMITE DO PROCESSO

O trâmite do processo está respaldado na troca de informações e documentos entre as partes e respeitará os prazos esperados e determinados pela Comercial Ex.

(41) 3383-1328 comercialex.com.br vendas@comercialex.com.br

Após a aprovação da Comercial Ex e o envio antecipado de fotos e/ou vídeos que comprovem a instalação do produto e a avaria reportada, o produto deve ser devidamente embalado e entregue, por responsabilidade do adquirente, na sede de nossa empresa, sem quaisquer avarias aparentes ou etiqueta de lacre violada (quando pertinente), e acompanhado de cópia da nota fiscal correspondente.

Após a análise técnica feita pelo Departamento de Engenharia do fabricante, caso seja constatado defeito de fabricação, contará prazo de 30 dias corridos, após o recebimento do produto em garantia, para a sua devida manutenção, reparo ou substituição.

Na hipótese de o adquirente agir com má-fé em qualquer procedimento, procurando obter vantagem indevida ou desleal, a Comercial Ex desobriga-se de cumprir qualquer compromisso assumido por estas condições.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Nossos vendedores são os responsáveis por processar as solicitações, feitas pelo cliente nos seguintes canais:

E-mail	vendas@comercialex.com.br
Telefone e WhatsApp	(41) 3383-1328

Atenciosamente,
Equipe Comercial Ex