

POLÍTICA DE GARANTIA E QUALIDADE

POLÍTICA COMERCIAL EX

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 a legislação de acordo com 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 exigidas ao 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.

OBJETIVO E VIGÊNCIA DE COBERTURA

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 Código de Defesa do Consumidor.

A garantia será assegurada ao cliente mediante 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 do produto, 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 por sua garantia de fábrica, conforme descrito a seguir.

PRAZO DE GARANTIA POR PRODUTO

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

CRITÉRIOS DE VALIDAÇÃO DA GARANTIA

- A apresentação da nota fiscal de aquisição do produto é imprescindível para acionamento da garantia, bem como a identificação do lote da plaqueta de

revisão: ABRIL/2024

OBSS.: RESERVAMOS-NOS O DIREITO DE EFETUAR ALTERAÇÕES E/OU ATUALIZAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO.

POLÍTICA DE GARANTIA E QUALIDADE

identificação do produto.

- A apresentação antecipada de fotos e/ou vídeos se faz importante para validação de condições de instalação e uso do produto.
- Somente será feita a substituição do(s) produtos(s), após análise técnica e quando forem constatados defeitos ou vícios como sendo de fabricação.
- Os produtos não poderão apresentar sinais de violação.
- Os produtos deverão conter suas respectivas plaquetas de identificação.

CONDIÇÕES GERAIS

- O beneficiário da Garantia é o adquirente que efetuou a compra junto à Comercial Ex.
- Nos casos onde houver indisponibilidade de produtos para a reposição de garantia, será fornecido produto semelhante em substituição ou deverá ser aguardado prazo para ressuprimento do produto original comprado, quando disponível.
- Nos casos de devolução do produto, o mesmo deverá ser devidamente embalado, para garantir a integridade física do produto durante o transporte.
- O PROCON adverte que o cliente deve possuir 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.
- Todo produto durável tem, por lei, garantia legal de no mínimo 90 dias. O prazo deste prazo legal já está sendo contabilizado na garantia da Comercial Ex.
- A presente garantia está sujeita aos procedimentos e esclarecimentos especificados no manual de uso e instalação do produto.
- A garantia cobrirá somente os produtos que tenham sido 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.

PERDA DA GARANTIA, EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES:

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;
- Houverem 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 por conta

revisão: ABRIL/2024

RESERVAMOS-NOS O DIREITO DE EFETUAR ALTERAÇÕES E/OU ATUALIZAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO.

POLÍTICA DE GARANTIA E QUALIDADE

da exposição a condições adversas e não previstas;

- Houver dano ou falha no funcionamento causado por anomalias do fornecimento elétrico, incluindo picos, sobre-tensão, subtensão, distúrbios elétricos, que estão além dos limites especificados para o produto ou contrário aos padrões da indústria relativos à alimentação elétrica do produto;
- O defeito tiver sido causado por ligação incorreta ou ainda, em voltagem inadequada aquela determinada para o produto;
- Houver dano ou falha no desempenho que surge como resultado de uma força maior ou fenômenos naturais, como enchentes, fogo, raios, descargas atmosféricas, agentes corrosivos ou explosivos, dentre outros;
- O defeito for provocado por influência da utilização do equipamento em local inadequado ou agentes da natureza;
- Houverem danos causados por acidentes, quedas e sinistros;
- O defeito for provocado por qualquer situação de desgaste natural que não caracterizem vícios ou defeitos 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, modificação de qualquer espécie nos produtos, bem como o reparo realizado por outras oficinas que não sejam Autorizadas pelo Fabricante;
- Os danos forem decorrentes da utilização de materiais ásperos ou dissolventes químicos para limpeza do produto;
- Houverem danos de vedação nos compartimentos do produto causados por limpeza com jatos de água de alta pressão, em desacordo ao grau de proteção do produto.

NÃO COBERTURA DE GARANTIA:

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, lucros cessantes, decorrentes de algum defeito ou problema ocorrido no produto, ou ainda, pelo prazo de substituição do produto quando em garantia vigente;
- A garantia não ampara carcaça, peças, vedações ou terminais danificados durante o transporte, por negligência, mau uso, queda, danos em consequência da instalação por

revisão: ABRIL/2024

RESERVAMOS-NOS O DIREITO DE EFETUAR ALTERAÇÕES E/OU ATUALIZAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO.

POLÍTICA DE GARANTIA E QUALIDADE

peçoas inabilitadas, enchentes, fogos, agentes corrosivos, explosivos ou de qualquer outra ação da natureza à qual o grau de proteção do equipamento não atenda.

FUNCIÓNAMENTO DO PROCESSO DE GARANTIA

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

Após aprovação da Comercial Ex e envio antecipado de fotos e/ou vídeos que comprovem a instalação do produto e avaria reportada, o produto deve ser devidamente embalado e entregue por responsabilidade do adquirente na sede de nossa empresa, não apresentando 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 que se trata de um defeito de fabricação, contará prazo de 30 dias corridos após o recebimento do produto em garantia para sua devida manutenção, reparo ou substituição.

Na hipótese do adquirente agir com má fé em qualquer procedimento de troca ou devolução, procurando obter vantagem indevida ou desleal, a Comercial Ex se desobriga a cumprir qualquer compromisso que tenha assumido por essas condições.

CANAIS DE ATENDIMENTO RESPONSÁVEIS PELA GARANTIA:

Nossos vendedores são os responsáveis por processar as solicitações de garantia, a serem feitas pelo cliente nos seguintes canais de atendimento:

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

Atenciosamente, Equipe Comercial Ex

revisão: ABRIl/2024

OBs.: RESERVAM O-NOS O DIREITO DE EFETUAR ALTERAÇÕES E/OU ATUALIZAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO.