TERMO DE GARANTIA TÊMPERA PRIMOS

Revisão 2024

1 PRAZOS DE GARANTIA 2
2 COBERTURA DA GARANTIA 2
3 EXCLUDENTES DA COBERTURA DE GARANTIA 2
4 SOLICITAÇÃO DA GARANTIA 3
5 DEVOLUÇÃO E ANÁLISE DA FALHA 4

Email: pedidos@temperaprimos.com.br Fone: (47) 3633 0015 – Whats: (47) 3635 0831

1 PRAZOS DE GARANTIA

a) **Risco, lascas:** a Têmpera Primos estende a garantia em até 24 horas após a entrega/retirada, para a conferência e comunicação de possíveis falhas nas peças;
b) **Peças faltantes na entrega:** no ato da entrega, deve ser anotado na ficha de controle do motorista;
c) **Manchas ou defeitos visuais em vidros e espelhos:** até 30 dias a contar da data da Nota Fiscal;
d) **Erros de medidas, cores, espessura, bolhas, furações e recortes:** 90 dias a contar da data da Nota Fiscal.

2 COBERTURA DA GARANTIA

Condicionado às condições estabelecidas no item 1 PRAZOS DE GARANTIA deste termo, essa garantia está estritamente limitada ao compromisso da Primos em repor, sem custo, ao seu cliente direto. Em caso de reclamação vinda do cliente secundário, a Primos reserva-se o direito de solicitar que o mesmo procure nosso cliente, inclusive fornecendo o endereço e telefone que consta no cadastro.

Conforme previsto no código de direito do consumidor, a Primos irá repor um produto idêntico ou similar, conforme disponibilidade em estoque em até 30 dias após a conclusão do processo de reclamação.

A reposição pode-se dar ainda por meio financeiro, baseado no preço de compra do produto reclamado e conforme acordo estabelecido entre a Primos e seu cliente.

3 EXCLUDENTES DA COBERTURA DE GARANTIA

Estão excluídas da cobertura da garantia prevista no item 2 as seguintes situações:

a) Despesas com mão de obra, serviços, materiais e adaptações necessárias à preparação do local para instalação do produto, processamento, instalação, frete e danos causados à estrutura do local de armazenamento ou instalação ou de

eventuais danos ou acidentes a terceiros;

b) Defeito de mancha (oxidação) por armazenamento: Vidros estocados em locais fechados ou úmidos e instalados em obras fechadas por mais de 30 dias sem limpeza e ventilação, assim causando oxidação (manchas impossíveis de remover). Conforme norma ABNT 14698/2001;

c) Defeito de mancha de oxidação em espelhos instalados em ambientes tais como: áreas externas, áreas não cobertas, expostas a intempéries, saunas, piscinas, banheiros de clubes, salas industriais, barcos, ou seja, toda e qualquer área que apresente alto índice de umidade ou atmosfera corrosiva conforme norma ABNT NBR 15198|Espelhos de Prata-Beneficiamento e instalação;

d) Espelho que apresentar característica de contato com produtos de limpeza incorretos, solventes, adesivos, cola, silicone, ou outros materiais e produtos de instalação não recomendados pela norma ABNT NBR 15198|Espelhos de Prata-Beneficiamento e instalação;

e) Caso o prazo de comunicação seja maior que os prazos estabelecidos no item 1, a solicitação de reposição será automaticamente negada.

4 SOLICITAÇÃO DA GARANTIA

Respeitando o prazo previsto no item 1, o cliente deve notificar a Primos, através do setor de Reposições, pelo e-mail pedidos@temperaprimos.com.br ou WhatsApp (47) 3635-0831, providenciando todas as informações descritas abaixo:

a) Etiqueta do produto;

b) Descrição do problema;

c) Fotos do produto em que seja possível verificar o defeito;

d) Fotos do ambiente onde está localizado o produto.

5 DEVOLUÇÃO E ANÁLISE DA FALHA

a) Após a entrega da peça de reposição o cliente precisa devolver a peça com falha em até 30 dias para que seja realizada a análise;

b) Após devolução da peça, nossa equipe técnica fará a conferencia da reclamação, sendo confirmada a falha da Primos, o setor financeiro será comunicado e a cobrança da reposição será retirada do sistema;

c) Se a falha da Primos não for evidenciada, o setor financeiro será comunicado e, consequentemente, será gerado a cobrança da peça de reposição e a mesma retornará ao cliente;

d) Caso a peça com possível falha não seja devolvida para a Primos dentro do prazo de 30 dias, será emitido cobrança da peça de reposição.