

# TERMO DE GARANTIA



## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA

- 1.1. A ELG garante o produto, de sua fabricação, contra qualquer defeito de material ou processo, desde que se constate defeito em condições normais de uso, pelos critérios de seus técnicos autorizados;
- 1.2. A reposição de peças defeituosas e execução dos serviços decorrentes desta garantia deverá ser prestada exclusivamente através da ELG ou empresa parceira, desde que expressamente autorizada por ela;
- 1.3. A garantia só terá validade mediante preenchimento e envio deste juntamente do produto com defeito, todos os acessórios que compõe o kit e respectiva nota fiscal de compra.

## 2. PRAZO DE GARANTIA

- 2.1. Os produtos ELG possuem garantia contra defeito de fabricação de 12 meses (9 meses de garantia ELG + 3 meses garantia legal), a contar da data de compra do produto na revenda.

## 3. LIMITAÇÕES DA GARANTIA

- 3.1. Decurso do prazo de validade previsto no item 2.1;
- 3.2. A garantia limita-se apenas ao produto, desde que todos os passos referentes às instruções de uso e instalação sejam seguidos;
- 3.3. As condições constantes neste termo de garantia são as únicas e exclusivas oferecidas ao cliente. Sob hipótese alguma, a ELG será responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, inclusive, transporte, lucros cessantes, especiais, incidentais ou consequenciais, seja com base em contrato, ato lícito, prejuízo ou outra norma legal.

## 4. EXCLUSÃO DA GARANTIA

A garantia será automaticamente excluída caso:

- 4.1. Houver alterações no produto (quebrado, amassados, arranhões);
- 4.2. Não seja respeitado as especificações para o produto;
- 4.3. Apresente danos causados por falha na instalação, acidentes ou mau uso;
- 4.4. Uso em desacordo com a finalidade para qual o produto foi projetado;
- 4.5. Danos decorrentes do transporte ou embalagem inadequada, utilizados pelo cliente;
- 4.6. Danos causados por agentes naturais (maresia, chuva, enchente, entre outros);
- 4.7. Danos causados por produtos químicos (Benzina, Thinner, removedores, entre outros);
- 4.8. Utilização do produto em ambientes agressivos (umidade excessiva, acidez, corrosivos ou exposição excessiva ao calor);
- 4.9. Tentativa ou reparo de produto por terceiros.
- 4.10. Apresentação de rasuras ou modificações neste certificado.

## 5. COMO PROCEDER PARA ACIONAR A GARANTIA

- 5.1. Envie um e-mail para o endereço eletrônico [suporte@elg.com.br](mailto:suporte@elg.com.br) relatando o problema apresentado. Acrescente o máximo de informações possíveis, fotos, vídeos e/ou descrições. A equipe técnica da ELG irá analisar cada caso e responderá ao e-mail o mais breve possível (Nota: O atendimento ocorre apenas em dias úteis e não é realizado aos finais de semana e feriados);
- 5.2. Caso seja necessário, a ELG poderá solicitar o envio do produto para análise. Este envio ocorrerá por conta do cliente;
- 5.3. Em caso de ser constatado defeito de FABRICAÇÃO, retornaremos a peça para o endereço do remetente em no máximo 08 (oito) dias úteis e em caso de defeitos não cobertos pela garantia, entraremos em contato via e-mail, correio ou telefone, apresentando orçamento para conserto (dentro do mesmo prazo estabelecido acima) para aprovação, sendo que o cliente terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para a retirada do mesmo após o comunicado de conclusão dos reparos necessários não cobertos pela garantia. Não havendo a retirada neste prazo, a ELG poderá dar o destino que melhor convier ao produto, não cabendo ao Cliente qualquer tipo de indenização, reembolso ou qualquer outra modalidade de ressarcimento;
- 5.4. Se a troca ou conserto estiver coberto pela garantia, a devolução do seu produto será efetuada via CORREIO por conta da ELG.