

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 36 meses (33 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 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.