

POLÍTICA DE GARANTIA GRANERO

Cobertura e Prazo de Garantia

A GRANERO garante que todos os seus produtos estejam livres de defeitos e em conformidade com as especificações técnicas. Se um produto apresentar algum defeito durante o período de garantia e, mediante análise técnica do Depto. de Garantia da GRANERO, for constatado defeito de fabricação, a GRANERO se responsabiliza pelo reparo ou substituição do produto inadequado para o uso.

Os prazos de garantia dos produtos GRANERO são:

- Palhetas, Componentes e Kit Completo - Reposição: **3 meses para toda a linha de Palhetas e Componentes.**
- Defeito de Fabricação: **Até 6 meses.**
- Kit Completo (Conjunto) - **Montadoras: 12 meses.**

Exclusões da Garantia

A garantia perderá a validade nas seguintes situações:

Defeitos e Danos:

- Defeitos não originados da fabricação.
- Defeitos causados por operação ou aplicação inadequada.
- Defeitos não relacionados ao procedimento de instalação.
- Defeitos ou desgastes causados por uso não indicado para o produto.
- Danos físicos causados aos produtos, como queda, vandalismo, acidente, transporte ou armazenamento inadequado, ou qualquer deformação mecânica ou defeitos provocados (componentes quebrados, trincados, torcidos, riscados).
- Danos causados durante o transporte, montagem ou desmontagem do produto.
- Danos causados por serviços de limpeza e/ou conserto contratados pelo cliente.
- Danos causados por mau uso, esforços indevidos ou aplicação diferente daquele proposto pelo fabricante para cada produto.
- Danos propositais ou acidentais.
- Descolamento da borracha.
- Trepidação devido ao ressecamento da borracha.

POLÍTICA DE GARANTIA GRANERO

Peças e Componentes:

- Peças não fabricadas pela GRANERO.
- Peças recondicionadas.
- Falta de componentes.
- Vícios em produtos e peças não relacionados ao pedido de venda.
- Reposição de serviços e peças danificadas por desgaste natural, vida útil e outros motivos descritos em lei e/ou no manual do segurado.

Modificações e Alterações:

- Sinal visual de violação do produto (desmontagem), modificação ou serviços de manutenção.
- Alteração da originalidade do item, instalação de componentes não originais.
- Fora do padrão e especificação de montagem divergente da especificação, as instalações do kit devem seguir orientação do fabricante conforme orientação predefinida.

Condições Ambientais e Uso:

- Desgaste normal pelo tempo de uso.
- Desgaste ocorrido por uso intenso ou exposição a condições adversas e não previstas para o uso do produto específico.
- Problemas relacionados a condições inadequadas do local onde o produto foi instalado.
- Limpeza ou manutenção em desacordo com as instruções do fabricante.

Processo de Garantia:

- Em caso de remessa em garantia não autorizada, os produtos serão rejeitados no ato do recebimento e os custos serão de responsabilidade do cliente.
- Embalagem imprópria para o transporte.

Procedimento para Abertura de Garantia

Para abertura de um processo de Análise de Garantia, o Distribuidor / Revendedor/Industrializador deve:

1. Entrar em contato com a GRANERO através do e-mail sac@lpgranero.com.br e enviar o formulário “Solicitação de Atendimento Garantia (SAG)”, disponibilizado no site www.lpgranero.com.br
2. Após a análise da solicitação, o Depto. de SAC autorizará a remessa dos produtos para análise da procedência da Garantia. Os produtos devem ser remetidos acompanhados de Nota Fiscal de Remessa em Garantia, que deve ser emitida conforme instruções específicas fornecidas pelo SAC.
3. O frete para envio da remessa para análise de garantia é por conta da GRANERO, sendo que a transportadora será informada pelo Depto. de SAC no momento da autorização da garantia. Os produtos devem ser expedidos em uma embalagem que garanta a sua integridade.

POLÍTICA DE GARANTIA GRANERO

Garantias Improcedentes

Os produtos de garantia considerados improcedentes serão devolvidos com frete a pagar, sendo que o cliente deverá indicar a transportadora de sua preferência ou poderão ser sucateados, mediante autorização do cliente.

Divergências no Recebimento de Mercadorias

Produtos com avarias ou divergências:

- Se o cliente constatar qualquer avaria nos produtos ou divergência quanto à quantidade (sobras e faltas) ou modelos, terá o prazo de 15 dias a contar da data do recebimento para comunicar a GRANERO através do e-mail sac@lpgranero.com.br para que o caso seja analisado e as ações necessárias sejam tomadas.

Prazo de Reparo ou Substituição

Após o recebimento do produto, a GRANERO terá um prazo de 30 (trinta) dias para reparar ou substituir o produto defeituoso. Este prazo está amparado pela Lei nº 8.078, parágrafos 1 e 2 - artigo 18. Será considerado produto dentro do prazo de garantia todos aqueles que chegarem ao nosso departamento dentro da data estipulada deste Termo de Garantia e em conformidade com a Nota Fiscal de Compra.

Avaliação Técnica

A GRANERO, através de seu Corpo Técnico, definirá se irá reparar ou substituir o produto. Os produtos retornarão aos clientes sempre que não forem constatados os defeitos alegados, ou em casos de descumprimento de qualquer das condições de exclusão de garantia apresentadas acima.



Julian Marangon
Alta Direção

Granero Limpadores de Parabrisas

DATA DE REVISÃO: 25/07/2024
Nº REVISÃO: 02