

Política de Garantia de Produto CAF Máquinas Indústria LTDA

A **CAF Máquinas Indústria LTDA**, por meio de sua Rede de Serviços Autorizados, oferece garantia limitada contra eventuais defeitos de fabricação de seus produtos ou de materiais de seus produtos, através dos serviços de Assistência Técnica, que incluem a substituição de componentes ou partes, bem como a mão de obra necessária para os reparos de defeitos devidamente constatados como sendo de fabricação.

É condição essencial para a validade desta garantia para compras realizadas através do e-commerce ou via telefone que a compradora examine minuciosamente o produto adquirido imediatamente após a sua entrega, observando atentamente todas as suas características e as instruções de instalação, ajuste, operação e manutenção. O produto será considerado aceito e automaticamente aprovado, quando não houver manifestação por escrito do consumidor, sobre problemas técnicos ou arrependimento quando cabível, no prazo máximo de sete dias após a data de entrega, desde que o equipamento não tenha sido utilizado.

O prazo total desta garantia é de **180 (cento e oitenta) dias**, contados a partir da data de fornecimento pela **CAF Máquinas** ou por um distribuidor autorizado, comprovada através da nota fiscal de compra do equipamento, limitado a 24 (vinte e quatro) meses da data de fabricação. A validade da garantia está condicionada à instalação do equipamento conforme as orientações descritas no manual do usuário que acompanha o produto e desde que o equipamento esteja localizado em território nacional.

1. Acionando a garantia

1.1 Constatado eventual defeito, para a utilização da garantia, é obrigatória a apresentação da nota fiscal de venda ao consumidor, contendo as seguintes informações:

- Número de série do produto;
- Descrição do produto.

1.2 O consumidor deverá acionar a garantia exclusivamente através do e-mail garantia@cafmaquinas.com.br, contendo obrigatoriamente:

- Uma breve descrição do defeito no corpo do e-mail;
- Cópia da Nota Fiscal de compra/venda;
- Foto da etiqueta de identificação do equipamento com o número de série;
- Nome do cliente responsável pela abertura do chamado e telefone de contato.

2. Atendimento e responsabilidades

- 2.1 Após análise e validação pela equipe de garantia **CAF Máquinas**, o consumidor será direcionado à **Assistência Técnica Autorizada mais próxima**. Nas demais localidades, onde não existe Assistência Técnica Autorizada, as despesas de transporte do produto, **serão de responsabilidade do consumidor**.
- 2.2 Durante o período de garantia, os componentes que comprovadamente apresentarem defeitos de fabricação, serão reparados, modificados ou, conforme o caso, substituídos gratuitamente pela Assistência Técnica Autorizada **CAF Máquinas**, sendo imprescindível a apresentação da respectiva NOTA FISCAL de venda ao consumidor, contendo o NÚMERO DE SÉRIE do produto.
- 2.3 Caso a análise técnica do produto constate que o defeito do equipamento é decorrente de **mau uso** ou de **qualquer uma das condições descritas nos itens 3 e 4 desta política**, o reparo poderá ser realizado por uma Assistência Técnica Autorizada CAF. No entanto, o **custo total do reparo será de responsabilidade exclusiva do consumidor**.
- 2.4 A responsabilidade da presente garantia se limita exclusivamente ao reparo, modificação ou substituição do produto fornecido, não se responsabilizando a **CAF Máquinas** por danos a pessoas, a terceiros, a outros equipamentos ou instalações, lucros cessantes ou quaisquer outros danos emergentes ou consequentes.
- 2.5 Outras despesas, como fretes, embalagens, custos de remoção / desinstalação e recolocação / reinstalação do produto, serviços de ajustes / parametrização quando aplicável, correrão por conta exclusiva do consumidor, inclusive todos os honorários e despesas de locomoção/estadia do pessoal de assistência técnica, quando for necessário e/ou solicitado um atendimento nas instalações do usuário.

3. Situações não cobertas pela garantia

- 3.1 A garantia oferecida pela **CAF Máquinas** não cobre defeitos, danos ou avarias de qualquer natureza causadas por:
- Uso inadequado do produto ou fora das especificações técnicas estabelecidas no manual do usuário;
 - Avarias causadas durante o transporte do produto;
 - Descumprimento das normas de segurança, operação e manutenção preventiva;
 - Quedas, impactos ou choques mecânicos;
 - Longos períodos de inatividade que resultem na deterioração de peças móveis ou componentes internos;
 - Serviços realizados por assistências técnicas ou pessoas não autorizadas;
 - Armazenamento impróprio ou exposição a condições ambientais adversas, como umidade excessiva, poeira ou agentes corrosivos;

- Uso de energia elétrica fora das especificações recomendadas no manual do produto, bem como variações de tensão que causem danos ao equipamento;
- Infestações por insetos, roedores ou outros animais que causem danos internos ao equipamento.

3.2 Além disso, não estão cobertos pela garantia os itens sujeitos a desgaste natural, incluindo, mas não se limitando a:

- Lâminas, pedras, rebolos, facas e discos de corte;
- Retentores, buchas, correias, juntas de vedação e componentes de vedação em geral;
- Óleos, lubrificantes e fluídos de operação que necessitam de reposição periódica;
- Fusíveis, lâmpadas e demais componentes consumíveis do equipamento.

4. Situações que invalidam a garantia

4.1 A garantia extinguir-se-á, independentemente de qualquer aviso, em caso de:

- O produto não for utilizado para os fins a que se destina;
- A instalação do produto estiver em desacordo com as recomendações do Manual de Instruções;
- Alteração, modificação ou substituição de componentes por **peças não originais CAF por técnicos não autorizados**;
- Uso de acessórios inadequados ou não recomendados pelo fabricante;
- Ligação do produto em uma tensão elétrica diferente da especificada na etiqueta de identificação;
- Por casos fortuitos ou de força maior, bem como aqueles causados por agentes da natureza (enchentes, incêndios, descargas elétricas, raios, terremotos, entre outros);
- Remoção, adulteração ou ilegibilidade da etiqueta de identificação do número de série do produto;
- Infestações por insetos ou roedores que causem curto-circuito ou danos internos ao equipamento;
- Expiração do prazo de garantia.



5. Condições gerais

- 5.1 O cliente é responsável por seguir as recomendações de uso e manutenção descritas no manual de instruções do produto, garantindo a durabilidade e bom funcionamento do equipamento;
- 5.2 É de responsabilidade do cliente garantir que os equipamentos serão operados apenas por pessoas designadas e treinadas para as respectivas funções;
- 5.3 Esta garantia exclui todos os termos verbais, garantias expressas ou implícitas que possam ser aplicáveis à **CAF Máquinas**, incluindo, mas não se limitando a, qualquer garantia implícita de comercialização ou adequação a um propósito específico;
- 5.4 A **CAF Máquinas** não assume custos ou responsabilidade relativos a pessoa ou Assistência Técnica não autorizada que venha a oferecer garantia sobre produtos CAF, além das indicadas por esta;
- 5.5 A **CAF Máquinas** reserva-se o direito de alterar características e especificações, bem como de introduzir melhorias em seus produtos a qualquer momento, sem que isso implique a obrigação de aplicar tais modificações aos equipamentos já comercializados;
- 5.6 A **CAF Máquinas** não autoriza nenhuma pessoa ou entidade a assumir em seu nome, qualquer outra responsabilidade relativa à garantia de seus produtos além das aqui explicitadas.

6. Informações importantes

6.1 Assistência Técnica Autorizada: Nossa rede de Assistência Técnica Autorizada pode ser consultada em nosso site: www.cafmaquinas.com.br/assistencia-tecnica.

6.2 Contato: Em caso de dúvidas relacionadas a garantia do produto ou Assistência Técnica, entre em contato através do telefone: (19) 3536-9100.