

# **MANUAL DE GARANTIA**

## **1 - PRODUTOS**

A JR8 reafirma a garantia dos produtos comercializados pela empresa, que apresentem defeitos provenientes de falhas de material, fabricação ou montagem, desde que a análise técnica tenha revelado a existência de itens com defeitos passíveis de enquadramento nesta norma, comprovadas pela análise técnica e dentro dos prazos em garantia. Todos os produtos oferecidos pela JR8, devem ser instalados por um profissional devidamente especializado para tal atividade.

## **2 - PRAZOS DE GARANTIA**

Os prazos de garantia dos produtos oferecido pela JR8 estão especificados na própria Nota Fiscal do produto e nos catálogos de vendas, contando a partir da data de emissão da Nota Fiscal de venda.

O conserto ou substituição das partes do equipamento não ocasionará o prolongamento do prazo de garantia estabelecido para o mesmo.

**Atenção:** O processo de garantia não será aceito para os seguintes requisitos:

- Produtos fora da embalagem de fábrica NÃO serão ACEITOS;
- Produtos sem etiqueta ou lacre de validade;
- Produtos violados; ou
- Mau uso pelo consumidor.

**NOTA: Os produtos enviados para Garantia do fabricante devem estar devidamente acompanhados da respectiva Nota fiscal, sob pena de serem considerados rejeitados..**

**EM CASO DE DÚVIDA SERÁ CONSIDERADO O PRAZO VENCIDO**

## **3 - ANÁLISE TÉCNICA**

Fica vedada a desmontagem/conserto de subconjuntos de produtos acabados ou em partes:

A JR8 não se responsabiliza pela negociação estabelecida entre a Distribuidor e o cliente para a reposição do produto ora reclamado.

## **4. REMESSA PARA ANÁLISE**

### **4.1 Procedimento de remessa JR8**

Em respeito ao artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, produtos que apresentem defeito de fábrica, deverão ser enviados para a JR8 (conforme passo a passo abaixo), para que assim possa ser submetido para análise da fabricante.

O prazo de 30 dias previsto no artigo acima, iniciará a contar do recebimento do produto pela JR8, tendo em vista o procedimento de remessa e logística que internamente é realizado.

O cliente poderá acompanhar a trâmite do seu produto, através do código de rastreio que receberá em seu e-mail.

O cliente que entender estar diante de uma situação que precise solicitar atendimento pela garantia do produto adquirido, deverá seguir os seguintes passos:

1 - Preencher integralmente o documento denominado “Formulário de Garantia” que se encontra disponível no site da JR8 podendo ser localizado na aba “Garantia”.

2 - Enviar o FORMULÁRIO SOLICITAÇÃO GARANTIA preenchido para [garantia@jr8imports.com.br](mailto:garantia@jr8imports.com.br)

3 - Com a confirmação de recebimento do Formulário de Garantia pela JR8, será encaminhado ao Cliente uma autorização com o código de postagem pelo correio, ou o envio poderá ser realizado por transportadora, e para esta situação, é feita a solicitação para que o cliente emita a nota de garantia com frete por conta do destinatário.

**IMPORTANTE:** Os produtos que não retornarem com o Formulário de Garantia preenchido corretamente e acompanhado da nota fiscal de compra, serão automaticamente desconsiderados.

**4 - 2 Emitir nota fiscal de “Remessa para Conserto” para:**

[garantia@jr8imports.com.br](mailto:garantia@jr8imports.com.br)

**4.3 - Classificar a natureza da operação na Nota Fiscal como “Remessa para CONserto”**

**Código Fiscal:**

- **5.915** para clientes com sua localização dentro do estado de São Paulo; ou
- **6.915** para clientes com sua localização fora do estado de São Paulo.

## **5. CONCESSÃO DA GARANTIA:**

O prazo de garantia oferecido pela JR8 irá constar na nota fiscal de venda referente ao produto adquirido, já considerando o prazo legal, conforme artigo 26 e incisos do Código de Defesa do Consumidor.

A JR8 reserva-se o direito de:

- Restituir a peça com irregularidade unicamente após inspeção e autorização.
- Desmontar os produtos retornados em Garantia para examinar a real causa do dano reclamado.

A JR8 se dispõe a conceder e cumprir o prazo de retorno do produto reparado e revisado segundo acordo, seguindo as normas da empresa e no prazo previamente acordado com o cliente.

## **6. REJEIÇÃO DA GARANTIA:**

A JR8 não irá considerar reclamações em garantia nos seguintes casos:

- Caso ocorra um agravamento no defeito pela falta da comunicação imediata por parte do usuário, em relação ao mal funcionamento do produto.
- Produtos que tenham sofrido desgaste normal de uso.
- Houver instalação inadequada do produto.
- Quando houver instalação de equipamentos/produtos e outros não comercializados pela JR8.
- Quando os lacres originais dos produtos JR8 tenham sido violados.
- Quando o produto não tenha sido instalado por um profissional especializado.