

GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

CONDIÇÕES GERAIS PARA GARANTIA E REMESSA PARA CONSERTO

A Valee Distribuidora no interesse do bom atendimento e dentro das normas legais, assegura aos clientes e lojistas um ano de garantia contra defeito de fabricação contada a partir da data de emissão da nota fiscal de compra, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor.

A garantia cobre somente os defeitos de funcionamento das peças e componentes dos equipamentos escritos nas condições normais de uso de acordo com as instruções dos manuais de operação que acompanham os mesmos.

Os custos de frete de envio e retorno de produtos, bem como outros custos, serão de responsabilidade do remetente. Não recebemos produtos, FORA DA GARANTIA, com frete a pagar.

O produto deverá estar acompanhado de nota fiscal obedecendo aos critérios de preenchimento solicitados pela Valee.

Caso a mercadoria esteja em desacordo com a nota fiscal, o departamento responsável entrará em contato para avisar sobre o problema. Depois do contato, a Valee ficará com o produto por um prazo máximo de 5 (cinco) dias para emissão de uma nova nota ou correção da mesma, caso extrapole esse prazo o produto será devolvido.

Todo produto que for enviado deve conter um formulário individual que será fornecido pela Valee, através do site, para identificação do produto e dos questionamentos levantados pelo cliente, o não preenchimento deste formulário anula qualquer questionamento levantado depois da avaliação realizada pelo departamento de engenharia e assistência técnica da Valee Distribuidora.

(Aconselhamos a não trocar os produtos no balcão para os clientes, pois devem ser primeiramente encaminhados como remessa de conserto à fábrica para serem devidamente testados pelo departamento de engenharia e assistência técnica da Valee).

Os produtos que apresentarem algum tipo de defeito ou vício de fabricação serão reparados ou substituídos, desde que se encontrem dentro do prazo de garantia, que se tornara nula e sem efeito, em caso de:

1. Danos causados por mau uso em inconformidade com manual;
2. Lacre de garantia removido voluntariamente e/ou adulterado;
3. Descargas elétricas ou voltagem incorreta;
4. Utilização imprópria ou negligente (derramamento de líquidos sobre o produto, falta de conservação e instalação incorreta, pane causada por fogo, roubo e vandalismo);
5. Decorrentes da natureza (relâmpago, terremoto, congelamento, ventania, granizo, chuva ou inundação);
6. Avarias decorrentes de transporte;

Em casos de dúvidas, o cliente poderá entrar em contato com seu vendedor ou o departamento de Garantia através do (44) 3226-9195.

A VALEE DISTRIBUIDORA não aceitará qualquer produto enviado pelo Cliente em remessa de Garantia ou Conserto se não atender devidamente aos procedimentos descritos neste documento, estando previamente apta a RECUSAR tal retorno, e devolver, no ato, à empresa transportadora.

REGRAS PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE REMESSA PARA CONserto E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

- A. Emitir nota fiscal modelo 1 ou 1A, que deverá constar:
 1. Natureza da operação: REMESSA PARA CONserto
 2. C.F.O.P: 5915 (no mesmo Estado) e 6915 (Operações Interestaduais).
- B. Mencionar, nos dados adicionais, o número e a data da nota de compra de cada produto.
- C. Mencionar nos dados adicionais a seguinte informação quanto ao ICMS: ICMS isento conforme artigo 299 do RICMS decreto 1980/07.

Após preencher todos os requisitos acima e o produto ingressar dentro do setor de manutenção da empresa, o mesmo terá o prazo de 30 (trinta) dias para ter solução apresentada (conserto ou troca). Seguindo o art. 18 do código de defesa do consumidor.

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º – Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço”

CONDIÇÕES GERAIS PARA DEVOLUÇÃO DE MERCADORIAS.

A Nota Fiscal de devolução deve ser emitida da mesma forma como foi a Nota Fiscal de origem.

Só serão aceitas devoluções de produtos que estiverem novos e em condições de comercialização.

Toda devolução de mercadoria é passível de deságio para cobrir danos à embalagem.

- Devolução de produtos SEM MOTIVO DE DEFEITO: Dentro do prazo de 7 dias.

O cliente terá 7 (sete) dias para “trocar” ou devolver o produto e ter seu dinheiro de volta, começando a contar esse PRAZO do pedido ou de quando o produto chegar à sua casa.

Art. 49, CDC - O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Nesse prazo o consumidor não precisa justificar. Não precisa dar o motivo.

Parágrafo único - Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

- Devolução COM MOTIVO DE DEFEITO: Dentro do prazo de 360 dias (um ano). Se, e somente se, o produto NÃO for consertado dentro do prazo de 30 dias (Troca por um produto novo, ou ressarcimento).

No Art. 26 diz - O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto.

Toda devolução só poderá ser enviada a Valee mediante a autorização do departamento responsável, o mesmo deve notificar por e-mail e nessa notificação conter a relação de produtos, quantidades, motivo da devolução e as condições dos mesmos.

Em casos de dúvidas o cliente poderá entrar em contato através do (44) 3226-9195.

A Valee Distribuidora NÃO aceitará qualquer devolução de produtos enviados pelo cliente se não atender devidamente aos procedimentos descritos neste documento, estando previamente apta a RECUSAR tal retorno e devolver no ato à empresa transportadora.