

TERMO DE GARANTIA DOS PRODUTOS TRADETEK



www.tradetek.com.br

Curitiba (PR)
R. General Potiguara, 1428

 (41) 3039-3900
 sac@tradetek.com.br

Termo de Garantia de Produtos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. FUNDAMENTAÇÃO DA GARANTIA.....	2
3. CONDIÇÕES E ABRANGÊNCIA DA GARANTIA.....	3
4. VERIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE.....	4
5. PRAZOS DE VIGÊNCIA DA GARANTIA	5
6. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DA GARANTIA	5
7. MANUTENÇÃO E CUIDADOS.....	7
8. CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	8
9. CONCLUSÃO	9

1. INTRODUÇÃO

A **TRADETEK SOLUÇÕES EM ILUMINAÇÃO PÚBLICA E INFRAESTRUTURA LTDA (TRADETEK®)**, empresa legalmente constituída sob o CNPJ 08.184.542/0001-73, institui, pelo presente instrumento, o **TERMO DE GARANTIA** aplicável aos seus produtos **LUMINÁRIAS PÚBLICAS, RELÉS E PROJETORES (Produtos)** fornecidos diretamente pela TRADETEK®.

Este documento formaliza o compromisso da TRADETEK® com a qualidade e a satisfação de seus clientes, identificados neste Termo como “Comprador” ou “Solicitante” estabelecendo as regras, responsabilidades e processos aplicáveis.

As condições específicas, prazos de vigência, abrangência, exclusões e o procedimento para acionamento desta garantia encontram-se detalhados nas cláusulas e seções subsequentes, que constituem parte integrante e indispensável do presente termo.

Esta garantia cobre apenas os produtos fabricados e comercializados pela TRADETEK®. Esta exclusão decorre do fato de que tais produtos podem ter sido adulterados por terceiros ou não terem sido produzidos pela TRADETEK®.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA GARANTIA

Os produtos comercializados pela TRADETEK® são desenvolvidos em conformidade com as mais rigorosas exigências e normas técnicas nacionais e internacionais que regem a qualidade, a segurança e o desempenho.

Para fornecimento de suas luminárias, a TRADETEK® adota planos de amostragem rigorosos (Nível III) para inspeção de todos os lotes de luminárias produzidos, conforme estabelecido pela norma ABNT NBR 5426. Este nível de inspeção, mais rigoroso que os níveis I e II, reduz drasticamente a probabilidade de aceitação de lotes com itens defeituosos.

Para comprovação e transparência do controle de qualidade, o processo de ensaio das luminárias está documentado e disponível para acesso através dos seguintes links:

- <https://youtube.com/shorts/kmtQCnOOFQ4?feature=share>
- <https://youtube.com/shorts/k7Xa1tk5Fvg?feature=share>

Dessa forma, a empresa reafirma que a alta confiabilidade e tecnologia incorporadas a seus produtos constituem os pilares que sustentam o compromisso de máxima qualidade e eficiência da TRADETEK® assumido junto ao cliente.

3. CONDIÇÕES E ABRANGÊNCIA DA GARANTIA

A garantia cobre apenas defeitos de fabricação, devidamente comprovados mediante análise técnica do SAC da TRADETEK®. Esta cobertura é válida exclusivamente para produtos que tenham sido corretamente manuseados, transportados, instalados e utilizados em conformidade com todas as especificações da ficha técnica e manual do produto, bem como em observância com as normas técnicas aplicáveis. A garantia não será efetivada, ficando sob responsabilidade do Comprador, nos casos descritos a seguir e em quaisquer outras situações que violem as condições previstas neste termo:

- Alterações mecânicas ou estéticas que descaracterizem a estrutura e atributos técnicos originais do produto;
- Substituição, alteração ou remoção de componentes originais que descaracterizem a especificação técnica inicial do produto;
- Instalação do produto fora das condições de ambiente descritas nas suas especificações, ficha técnica e manual;
- Danos ou falhas causadas por eventuais irregularidades do fornecimento elétrico (surtos de tensão e corrente) que estão além da capacidade declarada do produto;
- Oxidação ou corrosão devido à manutenção ou armazenamento inadequado;
- Danos causados durante transportes não realizados pela TRADETEK®;

Termo de Garantia de Produtos

- Danos causados por eventos externos, inevitáveis e anormais, incluindo desastres naturais e descargas atmosféricas intensas, que excedam a capacidade declarada do produto;
- Comprovação de qualquer violação de norma técnica ou regulamento vigente.

Caso venha a ser instalado qualquer dispositivo complementar de terceiros (ex: shorting cap, relé, etc.) ao produto, deve estar novo e garantir grau de proteção IP maior ou igual a IP66. Além disso, qualquer intervenção técnica, reparo ou modificação de peças e componentes sem consentimento expresso da TRADETEK® resultará na extinção imediata da garantia.

4. VERIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE

Caso o Comprador conteste a conformidade dos Produtos com base em laudo próprio, deverá formalmente notificar a TRADETEK®, que conduzirá, em conjunto com o Comprador, o processo de reanálise. Um lote será encaminhado, com acompanhamento integral da TRADETEK®, para um laboratório credenciado do INMETRO, a ser escolhido em comum acordo pelas partes, para verificar a compatibilidade dos certificados, ensaios e relatórios fornecidos pela TRADETEK®.

Havendo divergência entre o produto e as informações certificadas, a TRADETEK® terá direito de realizar novo teste em laboratório acreditado do INMETRO de sua escolha para confrontar o primeiro resultado, valendo o resultado do último teste. Havendo divergência fora das recomendações normativas, a TRADETEK® deverá adotar as medidas para envio dos produtos em substituição às luminárias do lote em que haja divergência.

O descumprimento do processo de teste deste termo de garantia conferirá o direito de a TRADETEK® negar a cobertura da garantia para a substituição ou reparo do produto. Esta garantia limita-se ao reparo ou substituição do produto defeituoso, não incluindo despesas com retirada, reinstalação, transporte, deslocamento técnico ou quaisquer outros custos indiretos, os quais são de inteira responsabilidade do Comprador ou terceiros.

5. PRAZOS DE VIGÊNCIA DA GARANTIA

Os produtos comercializados e distribuídos pela TRADETEK® possuem garantia padrão contra defeitos de fabricação de 5 anos, conforme a tabela abaixo:

Tabela 1 – Vigência da Garantia dos Produtos TRADETEK®

 TRADETEK®	VIGÊNCIA DA GARANTIA	
MODELO PRODUTO	TIPOLOGIA	PRAZO DE GARANTIA (MÍN)
ARGOS NEW	Ilum. Pública	60 meses (5 anos)
AGNES	Ilum. Pública	60 meses (5 anos)
ASLAN	Ilum. Decorativa	60 meses (5 anos)
PHELNOX	Projetor	60 meses (5 anos)
RAVNI	Projetor	60 meses (5 anos)
RELÉ FOTOELETRÔNICO	Controle e Acionamento	60 meses (5 anos)
RELÉ MAGNÉTICO	Controle e Acionamento	60 meses (5 anos)

Os prazos de garantia padrão poderão ser ajustados em situações específicas mediante prévio acordo entre as partes. Assim, a definição do prazo de garantia superior a 5 anos constituirá condição excepcional, aplicável apenas para projetos determinados, nos quais sejam firmados contratos específicos entre a TRADETEK® e o respectivo comprador.

6. PROCEDIMENTOS PARA ACIONAMENTO DA GARANTIA

O cliente deve notificar a TRADETEK® sobre qualquer defeito ou mau funcionamento assim que for identificado, fornecendo todas as informações disponíveis sobre o produto para viabilizar uma análise técnica adequada.

O processo de acionamento da garantia deve ser aberto pelo e-mail do SAC da TRADETEK® (sac@tradetek.com.br) e apresentar todas as informações relevantes ao processo:

1. Fotocópia ou número da nota fiscal de compra;
2. Fotos / vídeos das avarias;

Termo de Garantia de Produtos

3. Descritivo detalhado do defeito, incluindo as condições em que se manifestou;
4. Informações completas para contato.

A TRADETEK® analisará esses dados e poderá solicitar informações complementares. Esta fase é determinante para validação inicial da solicitação.

Caso a análise técnica preliminar indique a possibilidade de um defeito coberto pela garantia, a TRADETEK® autorizará formalmente o envio do produto e fornecerá o endereço específico.

Fica sob responsabilidade integral do cliente a realização de uma embalagem segura e o envio dos produtos ao centro técnico da TRADETEK®, arcando com todos os custos logísticos desta remessa inicial. O cliente deverá fornecer o comprovante de postagem/envio.

Após o recebimento, a TRADETEK® realizará uma análise laboratorial completa. O prazo máximo para conclusão é de 30 dias. Caso seja constatado um defeito de fabricação ou material coberto por este termo, a TRADETEK® procederá com o reparo ou substituição do produto, assumirá integralmente os custos logísticos para o reenvio do produto reparado/novo ao cliente e fará o ressarcimento pelo custo de frete do envio inicial, mediante apresentação de comprovante.

Se a análise concluir que o defeito não é coberto pela garantia, conforme as condições previstas neste termo, a TRADETEK® emitirá um relatório técnico detalhado com as evidências. Os custos do envio inicial permanecerão de responsabilidade do Cliente, que poderá, se desejar, solicitar o retorno do produto ao seu custo.

7. MANUTENÇÃO E CUIDADOS

Para assegurar o desempenho, a vida útil e a cobertura da garantia do produto, é dever do cliente:

- Realizar a limpeza periódica do produto, considerando as condições ambientais do local de instalação;
- Limpar a parte ótica dos LEDs com pano úmido e detergente neutro;
- Remover qualquer acúmulo de poeira, sujeira ou detritos na superfície de dissipação térmica do produto, garantindo a livre circulação de ar para o adequado resfriamento.

8. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- Este termo é limitado ao produto defeituoso e não cobre custos adicionais de manutenção e reparos, que são de responsabilidade do cliente;
- O período de garantia inicia na data de emissão da Nota Fiscal de Venda ao cliente;
- Nenhum distribuidor ou revendedor está autorizado a alterar qualquer informação ou prazo deste Termo de Garantia;
- A TRADETEK® reserva-se o direito de negar a substituição ou reparo do produto caso o acionamento da garantia seja considerado improcedente;
- Os produtos, peças, ou componentes com defeitos comprovados passam a ser propriedade da TRADETEK® a partir do momento em que são substituídos;
- A TRADETEK® reserva-se o direito de alterar este Termo de Garantia sem aviso prévio, disponibilizando a versão mais atualizada em seu site;
- A substituição de peças ou produtos não afetará o prazo de garantia;
- O DPS não está coberto pela garantia;
- Custos de frete e outras despesas podem ser cobrados em caso de mau uso, problemas de instalação ou transporte inadequado;
- Orçamentos de reparo estarão sujeitos à autorização e pagamento pelo consumidor, incluindo mão de obra e itens substituídos.



Termo de Garantia de Produtos

9. CONCLUSÃO

A TRADETEK® reafirma, por meio deste documento, seu compromisso com a qualidade e a satisfação de seus clientes, assegurando que todos os produtos abrangidos por este termo foram desenvolvidos e fabricados com os mais altos padrões de confiabilidade e desempenho.

Este documento consolida e regula integralmente os termos e condições da garantia, prevalecendo sobre qualquer outro entendimento anterior. Recomenda-se que o cliente guarde uma via deste termo, juntamente com a Nota Fiscal de Compra, para facilitar eventuais acionamentos.

Para quaisquer esclarecimentos adicionais, nossa equipe do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) permanece à completa disposição através dos canais oficiais.