

## Garantia Elements Gaming



A ELEMENTS GAMING assegura garantia de 1 ano em sua estrutura metálica (frame), e contra defeitos de material e de manufatura nos seus produtos pelo período de 12 meses, incluído o prazo legal de garantia de 90 dias, contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal ao consumidor. E 9 (nove) últimos meses – garantia contratual, que compreende a substituição de peças para corrigir defeitos devidamente constatados pelo setor responsável.

Situações NÃO cobertas pela garantia:

- ◆ Peças ou componentes com desgaste natural devido ao uso do produto, tais como: rodízios, reguladores, buchas, deslizadores, tecidos, materiais vinílicos, plásticos, espumas, outros materiais de revestimento e/ou acabamento.
- ◆ Desgaste na cobertura, partes e/ou componentes, ocorrido por uso intenso ou exposição a condições adversas e não previstas (intempérie, umidade, maresia, frio e calor intensos);
- ◆ Mau uso, esforços indevidos, ou qualquer tipo de uso diferente daquele proposto pela ELEMENTS GAMING para cada produto.
- ◆ Defeitos ou desgaste causados por uso institucional/demonstrativos que não forem explicitamente indicados para este fim.
- ◆ Problemas causados por montagem em desacordo com o manual de instruções, ou relacionados a adaptações e/ou alterações realizadas no produto.
- ◆ Problemas relacionados a condições inadequadas do local onde o produto foi instalado, tais como pisos desnivelados, presença de umidade excessiva, paredes pouco resistentes, etc.
- ◆ Maus tratos, descuido, limpeza e/ou manutenção em desacordo com as instruções repassadas pela ELEMENTS GAMING.
- ◆ Danos causados por serviços de limpeza ou conserto contratados pelo consumidor.
- ◆ Danos causados por acidentes, quedas, sinistros, ataques de pragas ou agentes da natureza.



◆ Oxidação ou corrosão devida à falta de limpeza, manutenção com produtos inadequados ou exposição à intempérie, umidade ou maresia, excetuando-se os produtos destinados ao uso nestas condições.

A Solicitação de garantia deve ser iniciada enviando um e-mail para [garantia@elementsgaming.com.br](mailto:garantia@elementsgaming.com.br) explicando o motivo, Poderemos solicitar fotos e vídeos.

## Análise de Vícios (Defeitos) do produto

Por determinação do CDC (Código de Defesa do Consumidor) a ELEMENTS GAMING tem 30 (trinta) dias para sanar eventual vício (defeito) no produto ou em parte dele. Dessa forma a garantia limita-se à reposição de componentes nos termos discriminados a seguir e mediante análise realizada por profissionais da ELEMENTS GAMING, caso seja constatando a existência de defeito de material ou manufatura.

O prazo acima começa a contar no dia do recebimento da parta em nosso CL (Centro Logístico) para análise, ou não sendo o caso, da abertura do ticket de atendimento junto ao SAC ELEMENTS GAMING.

Toda e qualquer reclamação do comprador quanto a defeitos observados no produto durante o prazo de vigência desta garantia só será atendida mediante:

1) Envio para [garantia@elementsgaming.com.br](mailto:garantia@elementsgaming.com.br) de um vídeo de no mínimo 1 (um) minuto, com boa qualidade para análise, demonstrando o problema;

2) Número do Pedido e Nota Fiscal; e

3) Fotos.

Sua solicitação ficará pendente por 15 (quinze) dias corridos, após este prazo, caso não cumpra os itens acima, será automaticamente encerrada.

O prazo máximo de análise e solução é de 30 (trinta) dias, conforme o CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Após o recebimento do acima, será realizada uma ANÁLISE TÉCNICA da parte ou do produto para constatação do vício (defeito) reclamado.

Em casos extremos será solicitada a coleta do componente em questão para análise. Esta análise ocorre em até 30 (trinta) dias após o recebimento do componente em nosso CL (Centro Logístico).



## Laudo Favorável

Será remetida para o cliente a parte (peça) em substituição à defeituosa.

Caso o laudo diagnostique que o produto não é passível de reparo, o cliente receberá no endereço de origem, sem custos adicionais, a substituição pelo mesmo produto.

Na ausência do mesmo produto em estoque, o cliente será comunicado e poderá escolher outro produto para a troca, entre as opções existentes no site, respeitando o valor limite de crédito, ou o estorno do valor da compra.

Caso opte por outro produto, se houver diferença de preço entre o produto escolhido e o produto reclamado, deverá ser providenciado o pagamento da diferença.

## Laudo Contrário

O produto será devolvido ao cliente com a carta/laudo da reprovação, sem direito de substituição.

## Venda de Peças Fora da Garantia

A ELEMENTS GAMING comercializa peças para seus produtos que não estejam mais dentro da Garantia.

Para adquirir entre em contato com o SAC, informando o modelo de sua cadeira e o serial number a fim de começar a tratativa.

Atenção: Não são comercializados assentos, encostos e almofadas.

