

À Metal Técnica Bovenau garante a qualidade e performance de todos os seus produtos, cada qual com seu prazo de garantia que é informado no site www.bovenau.com.br e no Manual de instrução de uso junto a cada produto. A Bovenau garante aos seus produtos a garantia contra defeitos de fabricação, desde que o produto esteja mantido em condições normais de uso e manutenção.

1. Para solicitação de Garantia contra Defeito de Fabricação:

Ocorrendo a falha no produto dentro do prazo de garantia o consumidor poderá solicitar a mesma com apresentação da Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de compra e o produto nos seguintes locais:

1.1 Acessando nosso site www.bovenau.com.br, basta clicar em SAC, onde o cliente será redirecionado para o nosso cadastro de solicitação de garantia.

Nele você precisará preencher as seguintes informações:

- Anexar Nota Fiscal ou Cupom Fiscal da compra do produto;
- Para produtos em estoque de Revendas número da NF de compra da Bovenau;
- Descrição completa e detalhada do defeito que está ocorrendo;
- Anexar foto ou vídeo do defeito do produto;
- No prazo máximo de 3(três) dias úteis, a equipe de Assistência Técnica entrará em contato para orientar o cliente como proceder para na garantia.

Obs. 01: Lembrando que o prazo de garantia é válido a partir da data de compra do produto, o qual é informado no documento fiscal de compra.

Obs. 02: Produtos novos de estoque não podem apresentar marcas de uso.

2. Notas fiscais de Devolução e Remessa para Conserto:

- Só serão aceitas Notas fiscais que estejam previamente autorizadas pelo o setor de pós vendas da Bovenau
- Após a aprovação da devolução ou remessa para conserto, será informado os dados corretos para a emissão da nota fiscal, e junto a ela deverá ser anexado o número de protocolo, que também será informado pelo setor de pós vendas da Bovenau.
- Todas as Notas Fiscais emitidas deverão ser enviadas para o e-mail SAC@BOVENAU.COM.BR, para conferência e solicitação de coleta com a transportadora de escolha da Bovenau.
- Caso o produto chegue na Bovenau, e o mesmo não apresente nenhum problema, o frete de retorno será de responsabilidade do cliente.

Obs. 01: Notas fiscais enviadas sem a prévia autorização e solicitação de coleta da Bovenau serão recusadas no ato da entrega.

3. Condições Gerais:

- A Bovenau arcará com os custos do **conserto em garantia** desde que o produto seja enviado a uma assistência técnica autorizada Bovenau, sendo os custos de transporte responsabilidade do usuário, de acordo com os termos desta garantia, acompanhado do respectivo documento fiscal, podendo ser ele Cupom Fiscal ou Nota Fiscal. O conserto, a critério da Bovenau, poderá incluir a substituição de peças, por novas ou recondiçionadas equivalentes.
- Este produto e as peças substituídas serão garantidos pelo restante do prazo original. Todas as peças substituídas se tornarão propriedade da Bovenau.
- Em caso de Notas fiscais de **remessa para conserto** os mesmos dados de garantia se aplicam exceto os custos de transporte que ficam sob responsabilidade da Bovenau, podendo custo do transporte e conserto ser revertido ao cliente caso o produto se encontrar em condições de mau uso.
- Avarias de transporte é parte da garantia da Bovenau, devendo ser observados no momento da entrega do produto se houve danos ou violações, é preciso recusar o produto e anotar no Conhecimento de Frete e/ou Transporte o motivo da devolução, descrevendo com detalhes o que há de errado.

4. Perda da garantia:

- O defeito apresentado for ocasionado por uso indevido ou em desacordo com as instruções de uso;
- O produto for alterado, violado, ajustado ou ainda consertado por pessoa não autorizada pela Assistência Técnica da Bovenau;
- Os defeitos tenham sido causados por agentes da natureza, acidentes e de força maior;
- Excluem-se igualmente desta garantia os defeitos decorrentes do uso do produto em desacordo com o recomendado tecnicamente;
- Os produtos que se encontrarem quebrados ou destruídos, com prazos fora de garantia, com sinais claros de fim de vida ou sinais de sobrecarga.

5. Caso ocorram dificuldades em solicitações e realizações de garantia ou necessidade de contato, favor entrar em contato com a Assistência Técnica Bovenau:

Telefone: (47) 3531-1950

E-mail: SAC@BOVENAU.COM.BR

Horários: Segunda à Sexta-Feira, das 07h20min às 17h12min.



Política de Garantia

Revisão
19.01.2024

Elaboração
Metal Técnica Bovenau Ltda

Aprovação
Representante da Direção e Administração

Rubrica