

POLÍTICA DE GARANTIA

Nosso Compromisso com a Qualidade

Na Pezzi Produtos Elétricos, temos um compromisso inabalável com a qualidade e a segurança. Cada produto que desenvolvemos é fruto de um rigoroso processo de fabricação e testes, pensado para oferecer o melhor desempenho e durabilidade. É por confiarmos tanto em nosso trabalho que oferecemos uma das garantias mais robustas do mercado, assegurando sua tranquilidade e satisfação.

Esta política visa esclarecer, de forma transparente e objetiva, as condições de nossa garantia, em total conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/1990).

1. O Prazo da Nossa Garantia

Garantia Legal: Esta garantia contratual é complementar à garantia legal de 90 (noventa) dias, estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor. Portanto, o prazo total de cobertura do seu produto é de 15 anos e 90 dias. Produtos eletrônicos, por serem fabricações de terceiros/parceiros, possuem garantia de 01 ano.

Garantia Contratual Estendida: A Pezzi oferece **15 (quinze) anos de garantia** contra vícios ou defeitos de fabricação, contados a partir da data de aquisição do produto.

O comprovante essencial para o exercício da garantia é a **Nota Fiscal** de compra. Guarde-a em local seguro.

2. O que a garantia Pezzi cobre

Nossa garantia cobre vícios ou defeitos de fabricação que tornem o produto impróprio ou inadequado ao uso a que se destina ou que lhe diminuam o valor. Em outras palavras, cobrimos qualquer falha decorrente do processo de fabricação ou dos materiais utilizados.

3. O que a garantia Pezzi NÃO cobre

É importante ressaltar que a garantia não se aplica a situações decorrentes de fatores externos ou de uso inadequado. As exclusões incluem:

- **Instalação Incorreta:** Danos causados pela instalação do produto em desacordo com as normas técnicas brasileiras, com as instruções do manual ou por profissional não qualificado.
- **Uso Inadequado e Sobrecarga:** Defeitos resultantes de sobrecarga (excesso de carga elétrica acima do especificado para o produto), ou do uso do produto para uma finalidade para a qual ele não foi projetado. Exemplo: um forno elétrico potente ligado a uma fiação incompatível, o que pode causar o derretimento do produto como medida de segurança para evitar incêndios.
- **Danos por Fatores Externos:** Falhas decorrentes de descargas atmosféricas (raios), variações na rede elétrica (sobretensão ou subtensão), curtos-circuitos ou acidentes de qualquer natureza (quedas, impactos).
- **Desgaste Natural:** Desgaste natural de peças pelo uso regular do produto, desde que não seja prematuro.
- **Agentes da Natureza:** Danos causados por agentes como enchentes, maresia, umidade excessiva ou exposição a calor extremo.
- **Alterações de cor;**
- **Adulteração:** Produtos que tenham sido alterados, reparados por pessoas não autorizadas.

Como acionar sua garantia

Procure o local da compra: A forma mais rápida e prática é retornar à loja ou estabelecimento onde você adquiriu o produto Pezzi, portando o item com defeito e a Nota Fiscal. Nossos parceiros comerciais estão orientados a realizar a troca imediata de produtos que apresentem defeitos de fabricação.

Entre em contato direto com a Pezzi: Caso não seja possível resolver no local da compra ou se tratar de uma situação mais complexa (como um problema relacionado à instalação), entre em contato diretamente conosco. Nossa equipe está pronta para ouvir e entender sua necessidade.

Canais de Atendimento Pezzi:

- Telefone e WhatsApp: (54) 3222-1069
- E-mail: pezzi@pezzi.com.br
- Site: www.pezzi.com.br, através do formulário de contato.
- Representantes Comerciais: Nossos representantes em sua região também são um canal de contato.

Para agilizar o atendimento, tenha em mãos:

- Seu nome e contato.
- A Nota Fiscal da compra.
- Uma breve descrição do problema, se possível com fotos ou vídeos.

4. Análise e Resolução

Após recebermos uma reclamação, iniciaremos uma investigação para determinar a causa do problema.

- **Recolhimento para Análise:** Em muitos casos, o produto será recolhido para uma análise técnica detalhada em nosso laboratório.
- **Constatação de Defeito de Fabricação:** Se nossa equipe técnica constatar um defeito de fabricação, procederemos com a substituição do produto por um novo, sem qualquer custo para você.
- **Constatação de Uso Inadequado:** Caso a análise conclua que a falha foi causada por um dos motivos listados nas exclusões da garantia (como erro de instalação ou sobrecarga), nossa equipe técnica fornecerá um retorno com as informações e soluções pertinentes para o uso correto e seguro de nossos produtos.

A Pezzi se compromete a tratar todas as reclamações com a máxima seriedade, vendo cada caso como uma oportunidade de melhoria contínua de nossos produtos e processos.

Aviso legal: Esta política é válida para produtos adquiridos em território nacional, e pode ser atualizada sem aviso prévio. A versão mais recente estará sempre disponível em nosso site.