



## TERMO DE GARANTIA – TEC TECNOLOGIA EM CALOR.

Verifique abaixo as principais questões sobre os termos de garantia fornecidos pelos produtos TEC:

Verifique no ato do recebimento se o equipamento foi danificado, teve alguma avaria ou faltou algum componente.

- Caso o equipamento tenha chegado com alguns destes problemas, nos comunique imediatamente e mencione os danos em nota fiscal.

**Reclamações posteriores serão desconsideradas.**

- Não será fornecida garantia para os componentes cujo estes tiveram os lacres violados.

**Qual o tempo de garantia dos produtos?**

A TEC responde pela qualidade de seus produtos e garante os mesmos após a data de faturamento do equipamento. O prazo é de **12 meses para partes mecânicas e 03 meses para componentes eletroeletrônicos.**

**Quais as restrições da garantia?**

A garantia será válida somente se o equipamento trabalhar dentro das condições normais de operação e se as instruções de uso informadas em nossos manuais forem seguidas.

**O que a garantia não cobre?**

- Avarias no transporte, armazenamento inadequado pelo usuário, instalação e/ou manuseio inadequado;

- Danos causados por água ou corrosão;

- Elementos variáveis fora da especificação do equipamento, como variação de tensão, corrente elétrica, raios, aterramento e etc.

**Caso meu equipamento ou peça apresente algum problema, como faço para solucionar?**

Neste caso, dispomos de três opções:

1- Envie o equipamento para a TEC inspecionar e, caso seja enquadrado na garantia, solucionaremos e enviaremos novamente o produto. O custo do envio e retorno é inteiramente por conta do cliente.

2- Caso não seja possível enviar o equipamento completo e já saiba qual componente está com problema, a peça poderá ser enviada para a TEC para avaliação minuciosa e substituição em caso de garantia.

**Atenção:** não fazemos o envio de uma nova peça sem o recebimento e avaliação da peça danificada, que deve ser feita por nossa equipe ou nossos fornecedores. O custo do envio e retorno do material é inteiramente por conta do cliente.

3- Enviaremos um técnico próprio ou credenciado para avaliação em campo. Neste caso, fica por conta do cliente todas as despesas com deslocamento, hospedagem e refeição. As horas de deslocamento e horas trabalhadas não serão cobradas apenas se a garantia estiver vigente.

**Solicitei assistência técnica a terceiros e o problema não foi resolvido. Como proceder?**

Para garantir o desempenho adequado e o perfeito funcionamento do equipamento, é estritamente necessário que o startup do mesmo seja realizado pela TEC. Caso seja realizado por terceiros (não autorizados pela TEC) e o equipamento apresentar qualquer tipo de defeito poderá incidir na perda parcial ou total da garantia, ou seja, caso determinado componente venha a ser danificado por consequência de terceiros, tal componente perderá sua garantia, mantendo portanto a garantia dos demais itens.

**Após o chamado de assistência técnica, qual o prazo para o atendimento?**

O prazo de atendimento varia de acordo com a disponibilidade de nossa agenda, porém, o prazo máximo para enviarmos um técnico é de até 48 horas.



TEC TECNOLOGIA EM CALOR LTDA  
Rua José Epaminondas de Oliveira, 144  
Tatuapé - São Paulo - SP - 03072.080  
T. | 11 | 2941.3454  
[www.teccalor.com.br](http://www.teccalor.com.br)

**Tenho um problema, mas a garantia passou da validade. Como proceder?**

Expirado o prazo de garantia, serão praticados os preços de “Assistência Técnica” conforme tabela atualizada da TEC - solicite-a ao nosso departamento de assistência através dos contatos: **+55 | 11 | 2941-3454** ou **assistencia@teccalor.com.br**

**A TEC reserva o direito de selecionar de acordo com sua experiência a opção mais adequada para acessórios, componentes e materiais de subfornecedores, salvo aqueles explicitamente indicados no contrato ou pedido do cliente, para os quais fica a garantia de eficiência.**