HQ | para todos os momentos

# Termo de Garantia

## 12 meses de garantia: 3 meses de garantia legal + 9 meses de garantia contratual

---

A garantia do produto está dividida em duas partes: **garantia legal de 3 meses** conforme previsto pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e **garantia contratual de 9 meses** oferecida pela HQ, totalizando **12 meses de garantia** para o consumidor.

### 1. Garantia Legal (3 meses)

Conforme o CDC, todo produto possui uma garantia legal de 3 meses a partir da data de entrega efetiva do produto, que cobre defeitos de fabricação e falhas que comprometam o funcionamento adequado do produto.

No período de garantia legal de 90 dias para produtos duráveis previsto no CDC, caso o produto apresente defeito de fabricação ou vício, a HQ irá realizar os reparos necessários por meio de sua assistência técnica sem custo adicional para o consumidor.

### 2. Garantia Contratual Adicional (9 meses)

Além da garantia legal, a HQ concede a garantia complementar de 9 meses para o produto, totalizando 01 ano de garantia do produto.

Esta garantia contratual começa a contar imediatamente após o término dos 3 meses da garantia legal e oferece os mesmos benefícios de cobertura para defeitos de fabricação e funcionamento.

---

## Termos e Condições da Garantia

### Cobertura da garantia

A garantia cobre defeitos de fabricação que possam surgir durante o uso normal do produto, de acordo com as instruções contidas neste manual.

Os reparos ou substituições de peças defeituosas durante o período de garantia serão realizados sem custo adicional para o consumidor, desde que o defeito seja confirmado como sendo de origem de fabricação.

### Condições de validade da garantia

- **A garantia é válida mediante a apresentação da nota fiscal de compra.**
- **O produto deve ser utilizado conforme as orientações do manual de instruções, respeitando os requisitos de instalação e uso adequado.**
- **A manutenção e os reparos durante o período de garantia devem ser realizados exclusivamente por assistências técnicas autorizadas pela HQ.**

## Condições de perda da garantia

**• A garantia será anulada caso seja constatado mau uso do produto, como quedas, danos provocados por líquidos, uso inadequado ou fora das especificações indicadas no manual.**
**• Reparos, modificações ou tentativas de conserto realizadas por terceiros não autorizados implicarão na perda da garantia.**
**• Danos decorrentes de instalação incorreta, como conexão a fontes de energia inadequadas, também não são cobertos pela garantia.**
**• Danos causados por eventos naturais (enchentes, raios etc.) ou por variações na rede elétrica não são cobertos.**

## Prazo para reparos

Conforme o CDC, a HQ possui um prazo de **até 30 dias** para realizar o reparo do produto. Caso o reparo não seja realizado dentro desse prazo, o consumidor tem direito de escolher entre:

**• Substituição do produto por outro de mesmo modelo e especificação;**
**• Restituição imediata da quantia paga, corrigida;**
**• Abatimento proporcional do preço para aquisição de outro produto.**

## Como acionar a garantia

Para acionar a garantia, o consumidor deve entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da HQ, através dos seguintes canais:

**Telefone / WhatsApp:** (31) 3500-1823
**E-mail:** atendimento@hqeletro.com.br

O consumidor deve informar os detalhes do defeito apresentado e apresentar a nota fiscal de compra para agendamento do atendimento técnico.

Caso necessário, a HQ orientará sobre a melhor forma de envio do produto para avaliação ou reparo.