HQ | para todos os momentos

Termo de Garantia

Produtos Inverter HQ

AVISO IMPORTANTE — GARANTIA DE 10 ANOS EXCLUSIVA DA PEÇA COMPRESSOR

A garantia contratual especial de 10 (dez) anos prevista neste Termo aplica-se **EXCLUSIVAMENTE À PEÇA COMPRESSOR,** conforme definição técnica constante do item 3 abaixo. **NÃO se trata de garantia de 10 (dez) anos para o produto em sua integralidade.**

O produto possui garantia geral de 90 (noventa) dias de garantia legal + 9 (nove) meses de garantia contratual, totalizando 12 (doze) meses, nos termos deste Termo, sem prejuízo dos direitos legalmente assegurados ao consumidor, inclusive quanto a eventuais vícios ocultos.

O prazo da garantia especial da peça compressor é de 10 (dez) anos NO TOTAL, contado da entrega efetiva do produto, **JÁ INCLUÍDOS os primeiros 12 (doze) meses — NÃO correspondendo a 10 (dez) anos ADICIONAIS após o primeiro ano.**

Após os primeiros 12 (doze) meses, a garantia contratual especial compreende **SOMENTE o fornecimento da peça compressor** coberta, não abrangendo outros componentes nem, nos limites admitidos pela legislação, mão de obra, visita técnica, deslocamento, transporte, soldagem, reinstalação, fluido refrigerante ou carga de gás, conforme condições deste Termo.

Resumo da cobertura

Período	Abrangência	Cobertura contratual
Primeiros 90 dias	Produto	Garantia legal, conforme o CDC.
Após os 90 dias, por mais 9 meses.	Produto	Garantia contratual geral HQ, nas condições deste Termo.
Após o término da garantia geral e até completar 10 anos da entrega	**somente a PEÇA COMPRESSOR**	Fornecimento da peça compressor coberta. Demais peças, serviços e despesas não integram a garantia contratual especial, observados os direitos legais aplicáveis.

1. GARANTIA LEGAL – 90 DIAS

A garantia legal observará integralmente os direitos, prazos e condições previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Para produtos duráveis, o prazo para reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação é de 90 (noventa) dias, contado da entrega efetiva do produto, sem prejuízo das regras legais aplicáveis aos vícios ocultos.

Tratando-se de vício oculto, o prazo legal para reclamação inicia-se quando o vício ficar evidenciado, observadas a natureza do vício, a vida útil razoavelmente esperada do produto e as demais circunstâncias do caso concreto.

A garantia legal independe deste Termo e não pode ser excluída, reduzida ou afastada por disposição contratual.

2. GARANTIA CONTRATUAL GERAL HQ – 9 MESES

Após o término da garantia legal de 90 (noventa) dias, a HQ concede ao produto garantia contratual geral por mais 9 (nove) meses, de forma que a cobertura geral do produto alcance aproximadamente 12 (doze) meses a partir da entrega efetiva, conforme a contagem dos prazos aplicáveis.

Durante a garantia contratual geral, ficam cobertos os vícios de fabricação ou funcionamento abrangidos por este Termo, desde que o produto tenha sido instalado, utilizado, conservado e mantido de acordo com o manual de instruções e com as especificações técnicas aplicáveis.

Confirmada a cobertura, os reparos ou substituições necessárias serão realizados pela HQ ou por sua rede autorizada, sem cobrança ao consumidor dos custos que integrem a garantia contratual geral.

3. GARANTIA CONTRATUAL ESPECIAL DA PEÇA COMPRESSOR – ATÉ 10 ANOS

A HQ concede garantia contratual especial exclusivamente para a peça compressor, pelo **PRAZO TOTAL DE 10 (DEZ) ANOS** contado da data de entrega efetiva do produto ao consumidor. O prazo de 10 (dez) anos **INCLUI os primeiros 12 (doze) meses** de garantia aplicáveis ao produto, previstos nos itens 1 e 2 acima, e **NÃO corresponde a 10 (dez) anos adicionais** após o término desses 12 (doze) meses.

3.1. Definição de PEÇA COMPRESSOR

Para fins desta garantia contratual especial, “PEÇA COMPRESSOR” significa **exclusivamente a unidade hermética selada responsável pela compressão do fluido refrigerante,** incluindo apenas os elementos que integrem de fábrica essa unidade selada e não sejam fornecidos como componentes externos independentes.

Não integram a definição de PEÇA COMPRESSOR, ainda que estejam fisicamente próximos, acoplados, conectados ou funcionalmente associados a ela: **placa eletrônica inversora/drive, placas de potência ou controle, sensores, chicotes e fiação, conectores, capacitores, relés, protetores externos, coxins, suportes, tubulações, válvulas, evaporador, condensador, ventiladores, gabinete, painéis, acessórios, fluido refrigerante e demais componentes elétricos, eletrônicos, mecânicos ou periféricos.**

3.2. O que a garantia especial cobre

A garantia especial cobre defeito de fabricação tecnicamente constatado na PEÇA COMPRESSOR, manifestado dentro do período de cobertura, desde que não esteja caracterizada hipótese de exclusão prevista neste Termo.

Durante a garantia geral do produto, eventual defeito coberto no compressor será atendido de acordo com as regras da garantia aplicável ao produto naquele período.

Após o término da garantia geral e até o fim do período especial, a obrigação contratual adicional da HQ fica limitada ao fornecimento, sem cobrança da peça, de um compressor coberto e compatível com o produto. A HQ poderá empregar peça nova original ou peça nova que mantenha as especificações técnicas do fabricante, observada a legislação aplicável.

3.3. Custos que não integram a garantia contratual especial após a garantia geral
Após o término da garantia geral do produto, **não integram a garantia contratual especial da PEÇA COMPRESSOR,** salvo quando a legislação determinar responsabilidade diversa no caso concreto:
- mão de obra para diagnóstico, desmontagem, remoção, instalação, soldagem e testes;
- visita técnica, deslocamento do técnico e despesas de atendimento fora de oficina;
- retirada, transporte, frete, içamento, movimentação ou reinstalação do produto;
- fluido refrigerante, carga ou recarga de gás, materiais de consumo e insumos utilizados no serviço;
- outras peças, componentes, acessórios ou serviços que não correspondam à PEÇA COMPRESSOR coberta.

Qualquer serviço ou despesa que gere cobrança deverá ser informado ao consumidor previamente e, quando aplicável, submetido a orçamento e autorização.

3.4. Substituição da peça e prazo remanescente
A substituição da PEÇA COMPRESSOR no âmbito da garantia contratual especial não reinicia nem prorroga o prazo contratual originalmente concedido, permanecendo vigente apenas o período remanescente até o limite de 10 (dez) anos contado da entrega original do produto, sem prejuízo das garantias e direitos legais aplicáveis à peça substituída.

4. CONDIÇÕES PARA ACIONAMENTO DA GARANTIA

- Apresentação da nota fiscal de compra ou de outro documento idôneo que permita comprovar a aquisição, a identificação do produto e a data de entrega ou compra.
- Identificação do produto por modelo e, quando disponível, número de série ou outro código de rastreabilidade.
- Utilização, instalação, ligação elétrica, ventilação, nivelamento, conservação e manutenção de acordo com o manual de instruções e as especificações técnicas do produto.
- Comunicação do problema à HQ pelos canais oficiais de atendimento, para abertura de protocolo e orientação sobre o procedimento de análise.
- Disponibilização do produto para avaliação técnica quando necessária à apuração da causa do problema e do componente efetivamente afetado.

A ausência de nota fiscal, isoladamente, não impede a análise quando o consumidor apresentar outro meio idôneo de comprovação.

5. AVALIAÇÃO TÉCNICA E REDE AUTORIZADA

O acionamento da garantia contratual deverá ser realizado por meio dos canais oficiais da HQ. A fabricante poderá direcionar o atendimento para assistência técnica autorizada, que realizará a avaliação necessária para identificar o componente afetado e a causa provável da falha.

Eventual negativa de cobertura deverá ser fundamentada de maneira objetiva, com indicação da causa identificada e, sempre que tecnicamente possível, dos elementos que sustentaram a conclusão.

Não haverá cobertura contratual para danos ou falhas quando ficar tecnicamente demonstrado nexo causal entre a intervenção de terceiro e o problema reclamado.

6. HIPÓTESES NÃO COBERTAS PELA GARANTIA CONTRATUAL

Sem prejuízo da garantia legal e dos direitos previstos em lei, não são cobertos pela garantia contratual os danos ou falhas comprovadamente decorrentes de:

- uso inadequado, abuso, negligência, queda, impacto, acidente, contato indevido com líquidos ou utilização em desacordo com a finalidade e as especificações do produto;
- instalação, ventilação, nivelamento ou ligação elétrica em desacordo com as instruções técnicas aplicáveis, quando a desconformidade tiver relação causal com o dano;
- tensão de alimentação incompatível, surtos, descargas elétricas, raios, alagamentos, incêndios, eventos naturais ou outros agentes externos que tenham causado o dano;
- obstrução de circulação de ar, falta de conservação ou manutenção exigida pelo manual, quando tecnicamente relacionada à falha;
- transporte, movimentação ou armazenamento inadequados realizados após a entrega e sob responsabilidade do consumidor ou de terceiro por ele contratado;
- modificações, adaptações, componentes incompatíveis ou intervenções de terceiros que tenham causado ou contribuído para o problema;
- desgaste natural compatível com o tempo e a intensidade de uso, deterioração estética, riscos, amassados, descoloração, oxidação ou corrosão que não decorram de vício imputável ao produto;
- uso comercial, profissional, industrial ou em condições de carga superiores às previstas, quando o modelo for destinado exclusivamente ao uso residencial e essa utilização tiver relação com a falha.

7. ITENS E SITUAÇÕES FORA DA GARANTIA ESPECIAL DA PEÇA COMPRESSOR

A garantia contratual especial de até 10 (dez) anos não cobre, por exemplo, placa inversora/drive, sensores, fiação, conectores, capacitores, relés, protetores externos, ventiladores, evaporador, condensador, tubulações, válvulas, gabinete, portas, prateleiras, gavetas, painéis, acabamentos, acessórios, fluido refrigerante, carga de gás ou quaisquer outras peças e serviços que não correspondam à PEÇA COMPRESSOR definida no item 3.1.

Esses itens poderão estar abrangidos pela garantia legal ou pela garantia contratual geral do produto durante os respectivos períodos, conforme a natureza do problema e as condições aplicáveis.

8. PRAZO PARA SANEAMENTO DO VÍCIO E DIREITOS LEGAIS

Quando caracterizado vício sujeito ao regime do art. 18 do CDC, será observado o prazo legal aplicável para saneamento. Não sendo o vício sanado no prazo legal aplicável, o consumidor poderá exercer as opções previstas no CDC, incluindo, conforme o caso, substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso, restituição da quantia paga devidamente atualizada ou abatimento proporcional do preço.

9. COMO ACIONAR A GARANTIA

Para solicitar atendimento, o consumidor deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da HQ:

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

Ao abrir o atendimento, recomenda-se informar modelo, número de série quando disponível, documento de compra, descrição do problema e demais informações solicitadas para triagem. A HQ orientará sobre visita técnica, envio, retirada ou outra forma adequada de avaliação, conforme o tipo e o local do produto.

10. PUBLICIDADE, OFERTA E INTERPRETAÇÃO DA GARANTIA

Sempre que houver referência a “10 anos de garantia” para os produtos abrangidos por este Termo, essa expressão deverá ser compreendida como referência exclusiva à PEÇA COMPRESSOR e aos limites expressamente estabelecidos neste documento.

As informações veiculadas pela HQ em oferta, embalagem, etiqueta, material promocional, página oficial de venda ou outro meio de comunicação devem ser claras e coerentes com este Termo.

Nenhuma disposição deste Termo deve ser interpretada como renúncia, exclusão ou redução de direito assegurado ao consumidor por norma de ordem pública. Em caso de dúvida de interpretação, serão observadas as regras legais aplicáveis às relações de consumo.

11. VINCULAÇÃO AO PRODUTO E TRANSFERÊNCIA

A garantia contratual está vinculada ao produto e ao respectivo prazo original de cobertura, e não exclusivamente à pessoa do primeiro comprador. Em caso de transferência legítima do produto, eventual cobertura contratual remanescente continuará limitada ao prazo contado da entrega originária, mediante comprovação idônea da aquisição e identificação do bem.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este Termo deve ser lido em conjunto com o manual de instruções, as especificações técnicas do produto e as informações de garantia fornecidas no momento da aquisição.

Se alguma disposição deste Termo for considerada inválida ou inaplicável no caso concreto, as demais permanecerão válidas naquilo que forem compatíveis com a legislação.

A HQ poderá atualizar a redação deste Termo para produtos comercializados futuramente. A garantia aplicável a cada unidade será aquela correspondente às condições válidas para o produto e para a oferta no momento da aquisição, sem redução de direitos já incorporados ao consumidor.

Este Termo disciplina as garantias contratuais oferecidas pela HQ e não substitui nem limita a garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor.

LEMBRETE ESSENCIAL

10 ANOS = COBERTURA EXCLUSIVA DA PEÇA COMPRESSOR, NOS LIMITES DESTE TERMO.
O PRODUTO EM SUA INTEGRALIDADE NÃO POSSUI GARANTIA CONTRATUAL DE 10 ANOS.