

TERMO DE GARANTIA

METAIS

A fim de demonstrar a nossa confiança na qualidade dos nossos produtos, a DOKA compromete-se a solucionar problemas consequentes de falhas de materiais e processos de fabricação durante o uso em instalações residenciais em condições normais conforme as normas brasileiras aplicáveis ao produto.

A responsabilidade da DOKA restringe-se somente a componentes ou produtos que apresentarem problemas advindos de defeitos de fabricação e, só estarão cobertos pela garantia os produtos onde a instalação, limpeza, manutenção e uso foi feita de acordo com as instruções contidas no manual específico do produto.

A garantia de 10 anos para os metais é aplicada a partir da data de aquisição, comprovada através da apresentação da Nota Fiscal da compra do produto.

Agarantia não se estende a:

- Componentes extraviados ou danificados pelo desgaste natural como: anéis de vedação, retentores, cunhas, mecanismos de vedação, etc;
- Manutenção incorreta realizada por pessoas não autorizadas;
- Produtos com corpos estranhos em seu interior (exemplo: cola, lubrificantes, detritos, fita-vedarosa, estopas) ou que impossibilite o seu correto funcionamento;
- Produtos instalados onde a água apresentar impurezas, detritos ou conter substâncias estranhas a mesma e que venham causar mau funcionamento;
- Adaptação e/ou acabamento não original de fábrica;
- Danos causados nos acabamentos por limpeza com líquidos corrosivos, solventes, limpeza com materiais abrasivos.
- Manuseio inadequado, batidas, quedas, instalação em ambientes com atmosfera agressiva e falta de limpeza periódica.

Para produtos instalados em locais públicos, danificados pelo desgaste natural do uso, a garantia será de 5 (cinco) anos.

Não sendo caracterizada a garantia, a responsabilidade de qualquer ônus será do consumidor.

Para registrar uma reclamação, entre em contato com o SAC DA DOKA através do e-mail sac@dokabathworks.com.br ou pelo **WhatsApp: (51) 99930-7845**.

Não deixe de fornecer todas as informações pertinentes sobre a sua reclamação, incluindo uma descrição completa do problema, o modelo, referência e acabamento do produto. Também incluir a sua Nota Fiscal da compra. A fim de avaliar qualquer reclamação, poderemos ter de inspecionar o produto conforme instalado, antes da remoção, e deve ser permitido acesso ao produto mediante solicitação.