

# **TERMO DE GARANTIA**

Este termo de garantia tem o objetivo de fornecer informações detalhadas sobre o processo de garantia dos produtos Volda, esclarecendo os procedimentos a serem seguidos, incluindo aqueles relacionados à linha de produtos comercializada, ao atendimento e ao encaminhamento das peças para análise técnica.

A Volda garante a cobertura para produtos que apresentem defeitos decorrentes de falhas de material ou fabricação, desde que a análise técnica realizada pela própria Volda comprove a existência de defeitos enquadráveis nesta norma e dentro do período de garantia estabelecido.

## **1. Prazo de Garantia**

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece no artigo 26, inciso II, Lei nº 8.078/90, que o tempo de garantia para produtos duráveis é de 90 (noventa) dias a partir da data da compra.

A Volda fornece 1 (um) ano de garantia em seus produtos já incluindo os 90 (noventa) dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação – a contar da data da nota fiscal de compra do cliente final.

## **2. Envio do Produto para Análise Técnica**

Antes de enviar as peças físicas, o reclamante deve registrar a ocorrência e obter orientações sobre a emissão da nota fiscal e o envio dos itens. O envio das peças só será autorizado após esse contato e o devido registro da ocorrência. Peças enviadas à Volda sem o prévio registro no canal indicado não serão analisadas e serão devolvidas, com o custo do frete sob responsabilidade do reclamante (frete a cobrar).

A Volda não se responsabiliza por peças enviadas e que não constam na NF-e. Todos os custos de ressarcimento devem ser registrados na abertura do protocolo em questão, não nos responsabilizamos por custos adicionados posteriormente às análises.

Peças que sofram corrosão ou oxidação por erro de estocagem ou por descuido, terão suas características originais alteradas, portanto, serão consideradas garantias improcedentes já que não será possível realizar uma análise concreta da peça que estiver com tais características.

### **3. Concessão da Garantia**

A Volda analisará o produto enviado em garantia com base em critérios visuais e testes de desempenho. Até que a garantia seja confirmada como procedente, não será possível efetuar qualquer tipo de ressarcimento, seja em dinheiro ou em peças.

Além disso, a Volda reserva-se o direito de não reembolsar despesas adicionais decorrentes do agravamento da falha da peça, caso o defeito não tenha sido comunicado de forma imediata e devidamente relatado.

### **4. Garantia considerada Procedente:**

Se o produto for considerado elegível para garantia devido a um defeito de fabricação, a Volda providenciará a substituição por um novo item do mesmo modelo, com o custo do frete sob sua responsabilidade.

Caso a peça não esteja disponível em estoque para substituição, o cliente será ressarcido por meio de crédito, conforme o valor registrado na Nota Fiscal de Devolução (NFD).

Qualquer outra forma de garantia além da mencionada deverá ser negociada separadamente entre o cliente e a Volda, desde que o prazo máximo de 1 (um) ano a partir da data de compra seja respeitado.

Quaisquer custos adicionais relacionados à garantia serão analisados apenas mediante a apresentação de uma declaração acompanhada das notas fiscais correspondentes. A Volda se reserva o direito de comparar esses custos com os valores praticados por empresas reconhecidas no mercado.

### **5. Garantia considerada Improcedente:**

Após análise técnica, se o produto for considerado improcedente de garantia será devolvido acompanhado de parecer técnico da Volda. A Volda não atenderá pedidos de garantia e solicitações de ressarcimentos adicionais nos seguintes casos:

- Aplicação de peças não comercializada pela Volda.
- Manutenção indevida, aplicação ou manuseio inadequado do produto.
- Produto que tenha sofrido desgaste normal de uso.
- Produtos com avarias visíveis e decorrentes de queda, choque, transporte e/ou acondicionamento irregular.

· Agravamento da falha em função da não comunicação imediata e relatada do defeito constatado.

Garantias improcedentes poderão ser devolvidas aos clientes via transportadora, com frete a cobrar do destinatário.

Não serão aceitas solicitações de análise de garantia para peças que não tenham sido instaladas e utilizadas, visto que o desvio de qualidade deve ser comprovado em condições operacionais.

Caso haja discordância com a conclusão técnica apresentada no parecer Técnico da Volda referente a peça considerada improcedente de garantia, favor enviar sua contestação técnica devidamente argumentada para o e-mail [sac@volda.com.br](mailto:sac@volda.com.br), informando o número da ocorrência e o código do produto a que sua contestação se refere no assunto do e-mail. No corpo do e-mail desenvolva sua argumentação deixando clara sua prova técnica que justifique a contestação do Parecer Técnico.

## 6. Disponibilidade do Parecer Técnico

O prazo estabelecido pela Volda para a análise e emissão do Parecer Técnico sobre o produto solicitado em garantia é de 30 dias, contados a partir do recebimento do produto para análise técnica, conforme o artigo 18, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Se houver necessidade de prorrogação para a realização de alguma etapa da análise técnica, o prazo poderá ser estendido mediante acordo entre o cliente e a Volda, não excedendo o prazo de 180 dias. Caso o prazo não seja cumprido, a Volda deverá ressarcir a garantia, independentemente da sua procedência.



Aplicações precisas, segurança garantida e durabilidade comprovada.

**Escaneie o QR Code** e acesse o nosso catálogo completo e atualizado!

Histórico de Revisão.

Rev00: Documento criado em 05/11/2025.

[www.volda.com.br](http://www.volda.com.br)

ES-010, 3917 - Jardim Limoeiro,

Serra - ES - CEP: 29164-043

Tel.: 0800 600 17 18

Whatsapp: 800 600 1718

Site: [www.volda.com.br](http://www.volda.com.br) (suporte técnico)

E-mail: [sac@volda.com.br](mailto:sac@volda.com.br)