



Força para realizar.

## POLÍTICA DE GARANTIA FERRAMENTAS MANUAIS

A linha de ferramentas manuais TORKZ foi projetada e fabricada com foco na sua funcionalidade, eficiência e durabilidade, seguindo rigorosos padrões de qualidade.

As ferramentas manuais TORKZ possuem **3 meses de garantia** sobre defeitos de fabricação, a partir da data de aquisição comprovada mediante apresentação da nota fiscal de compra.

Ao receber o produto, caso constate algum tipo de defeito, entre em contato com o SAC através dos seguintes canais de atendimento:

- E-mail: [contato@torkzferramentas.com.br](mailto:contato@torkzferramentas.com.br)
- WhatsApp: (51) 9 9501-6168
- Site [torkzferramentas.com.br](http://torkzferramentas.com.br) – Atendimento ao Cliente.

Após receber a documentação e informações necessárias, a Torkz tem prazo de 30 dias para analisar o caso e tomar as medidas cabíveis.

Caso surjam dúvidas quanto à causa ou origem do defeito, seja por parte do cliente ou por parte do fabricante, será solicitada a intervenção de uma assistência técnica. Para itens menores, a logística reversa é realizada por meio de um código de postagem dos Correios.

### **As seguintes situações não estão cobertas pela Garantia:**

- Peças quebradas, arranhadas, amassadas, trincadas ou que tenham sofrido algum dano em consequência de golpes, quedas e impactos externos, mesmo acidentais;
- Estragos causados por utilização de acessórios indevidos ou peças não originais do produto, por exemplo extensões que modifiquem os braços da alavanca.



**Força para realizar.**

- Danos causados por exposição à água, por armazenamento em ambientes ácidos, úmidos e/ou salinos, bem como limpeza inadequada pelo uso de abrasivos (lixa, esponjas, escovas de aço etc.) ou produtos químicos a base de solvente.
- Danos causados por exposição da ferramenta ao calor excessivo, comprometendo assim as características do produto;
- Sinais de violação no produto por parte do cliente ou reparos efetuados por Assistências Técnicas não autorizadas TORKZ;
- Desgaste natural do produto ou acessórios, bem como danos ocasionados por força excessiva ou uso para trabalhos não indicados para determinada ferramenta;
- Falhas no produto devido a desastres naturais ou incêndio.

#### **Aspectos considerados defeitos de fabricação:**

*Aviso: Os produtos devem ser conferidos no momento da entrega e, caso seja constatado alguma das avarias/falhas descritas a seguir, a TORKZ deve ser comunicada em até 48h a partir da data de entrega dos produtos.*

- Trincas, rachaduras, lascas, quebras, deformações, amassados e falhas no acabamento superficial frontal da peça, identificada no momento do recebimento;
- Medidas diferentes do especificado.

#### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES**

- A TORKZ não se responsabilizará pelos custos originados por problemas de manutenção inadequada, e pelo uso de peças de reposição não originais; para manter a garantia do produto, qualquer manutenção deve ser realizada por uma Assistência Técnica Autorizada TORKZ;



**Força para realizar.**

- Ao receber a mercadoria, certifique-se de que ela está em perfeito estado;
- Para a limpeza rotineira recomenda-se o uso de flanela úmida e sabão neutro. Evite o uso de produtos abrasivos (lixa, esponjas, escovas de aço etc.) ou produtos químicos a base de solvente.
- Peças plásticas poderão ter a cor original do produto alterada se expostas à incidência direta de luz solar;
- Garantia válida para consumidores e indústria, não para locadoras.

REVISÃO:	DATA:
00 – Revisão inicial	02/09/2024