

TERMO DE GARANTIA

DOCUMENTO OFICIAL

Condições, prazos e procedimentos para solicitação e análise técnica de garantia.

Qualidade - Precisão - Compromisso

www.contecconexoes.com.br

ATUALIZAÇÃO **JULHO DE 2026**



Informações Gerais da Garantia Contec

A Contec Conexões assegura garantia para os produtos por ela comercializados contra defeitos decorrentes de falhas de material ou de fabricação, desde que constatados por meio de análise técnica realizada pela própria Contec e enquadrados nas condições estabelecidas de garantia.

Este Termo aplica-se a todos os adquirentes dos produtos comercializados pela Contec. Nas relações caracterizadas como relação de consumo, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), prevalecem as disposições protetivas dessa lei sobre eventuais disposições deste Termo com elas conflitantes. Nas relações entre a Contec e distribuidores, lojistas, aplicadores ou demais adquirentes profissionais que adquiram o produto para revenda ou uso profissional, aplicam-se subsidiariamente as disposições do Código Civil relativas a vícios redibitórios (arts. 441 a 446), prevalecendo as condições comerciais eventualmente pactuadas entre as partes.

Nos termos do artigo 26, inciso II, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC), os produtos duráveis possuem garantia legal de 90 (noventa) dias, contados da data de entrega efetiva do produto ao cliente final, nos termos do art. 26, §1º, do CDC.

Em se tratando de vício oculto — ou seja, defeito que não possa ser constatado de imediato —, o prazo decadencial é contado a partir do momento em que o defeito se tornar evidente ao cliente, observados os arts. 26, §3º, do CDC e 445, §1º, do Código Civil, conforme a natureza da relação.

Além da garantia legal, a Contec concede garantia contratual complementar, totalizando 4 (quatro) meses de cobertura para os produtos distribuídos pela empresa, já incluídos os 90 (noventa) dias de garantia legal, contados da data de entrega efetiva do produto ao cliente final.

A garantia cobre exclusivamente defeitos de fabricação ou de material, desde que o produto seja utilizado de forma adequada e conforme sua finalidade. A concessão da garantia está condicionada à aprovação da análise técnica realizada pela Contec, que verificará se o defeito apresentado está coberto pelas condições estabelecidas neste documento. Para fins de aferição da utilização adequada, serão consideradas as especificações constantes na ficha técnica e/ou manual do produto correspondente.

Solicitação de garantia

Antes do envio do material, o cliente deverá entrar em contato com o a Contec através do email **sac@contecconexoes.com.br**, para abertura do processo de garantia. O cliente deverá fornecer:

- Nota Fiscal de compra
- Número do lote (quando disponível)
- Código do produto e quantidade
- Descrição detalhada da ocorrência
- Fotografias do defeito
- Local de aplicação, tempo de utilização, pressão, temperatura e fluido utilizado (quando aplicável)

Após o registro será emitido um número de protocolo. Somente após esta autorização o material deverá ser enviado para análise.

Envio do produto para análise

Antes do envio das peças para análise, o reclamante (distribuidor, lojista, aplicador ou consumidor final) deverá entrar em contato com a Contec para registrar a ocorrência e receber as orientações necessárias quanto à emissão da Nota Fiscal de remessa e ao procedimento de envio das peças.

O envio das peças somente será autorizado após o registro da ocorrência e a abertura do respectivo protocolo. Peças recebidas pela Contec sem o devido registro prévio não serão analisadas e serão devolvidas ao remetente, sendo as despesas de frete de responsabilidade do reclamante. Confirmada a procedência da garantia, as despesas de frete relativas ao envio e à eventual devolução do produto serão suportadas pela Contec, ressalvadas condições diversas pactuadas em relações comerciais específicas.

A Contec não se responsabiliza por peças enviadas que não estejam relacionadas na Nota Fiscal de remessa. Da mesma forma, eventuais solicitações de ressarcimento de custos deverão ser informadas e registradas no momento da abertura do protocolo de garantia. Custos apresentados após a conclusão da análise técnica não serão considerados para reembolso.

Condições para Envio das Peças

Os produtos encaminhados para análise técnica deverão atender aos seguintes requisitos:

As peças não poderão estar violadas, desmontadas, modificadas ou submetidas a qualquer tipo de retrabalho ou intervenção, sob pena de perda do direito à garantia.

As peças não poderão apresentar alterações que impeçam ou comprometam a realização da análise técnica.

Peças que apresentem corrosão, oxidação ou quaisquer danos decorrentes de armazenamento inadequado, manuseio incorreto ou exposição a agentes externos terão suas características originais comprometidas, o que pode prejudicar a análise técnica. Nesses casos, a garantia será considerada improcedente quando o Relatório de Análise Técnica (RAT) indicar os elementos técnicos que demonstrem que o dano teve origem externa ao processo produtivo da Contec.

Sempre que possível, as peças deverão ser enviadas limpas, de modo a facilitar a inspeção e a análise técnica.

Quando o produto for comercializado na forma de kit, conjunto ou jogo, o envio deverá ser realizado obrigatoriamente com todos os seus componentes originais. O envio parcial impossibilitará a análise técnica e resultará na devolução das peças, sendo a solicitação de garantia considerada improcedente.

Prazo para análise técnica

A Contec realizará a análise técnica dos produtos encaminhados para garantia em até 30 (trinta) dias após o recebimento da peça e de toda a documentação necessária.

Caso seja necessária a realização de ensaios laboratoriais, inspeções complementares ou análises externas, este prazo poderá ser prorrogado mediante comunicação prévia e por escrito ao cliente.

Nas relações B2B, a prorrogação será livremente pactuada entre as partes e formalizada por escrito, observado o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias. Nas relações submetidas ao Código de Defesa do Consumidor, a prorrogação observará o disposto no art. 18, § 2º, do CDC.

Ao final da análise será emitido Relatório de Análise Técnica (RAT), contendo o parecer conclusivo.

Garantia procedente

Será considerada procedente quando comprovado defeito originado no processo produtivo da Contec. Nesses casos a Contec poderá, conforme sua avaliação, substituir ou reparar o produto, conceder crédito comercial ou realizar ressarcimento conforme acordado comercialmente. Nas relações de consumo, caso o vício não seja sanado no prazo legal ou pactuado, cabe ao cliente optar, nos termos do art. 18, §1º, do CDC, entre a substituição do produto, a restituição da quantia paga, devidamente atualizada, ou o abatimento proporcional do preço.

Garantia improcedente

Serão consideradas improcedentes as solicitações decorrentes de:

- Aplicação incorreta ou instalação inadequada
- Utilização fora da especificação técnica (pressão/temperatura)
- Corrosão causada pelo fluido utilizado
- Desgaste natural ou impactos
- Armazenamento inadequado sob responsabilidade do cliente.
- Danos durante transporte realizado por terceiros não contratados pela Contec, ocorridos após a entrega do produto.
- Soldagem, usinagem ou modificações realizadas pelo cliente
- Violação do produto ou montagem incorreta

Contestação do Relatório de Análise Técnica (RAT)

Caso o cliente não concorde com a conclusão apresentada no **Relatório de Análise Técnica (RAT)**, poderá solicitar uma reavaliação no prazo de até **15 (quinze) dias corridos**, contados da data de recebimento do relatório. Após esse prazo, não serão aceitas solicitações de reavaliação.

O prazo e o procedimento de contestação aqui previstos têm natureza interna e não afastam nem reduzem os prazos e direitos legais de reclamação assegurados ao cliente pela legislação aplicável.

A contestação deverá ser encaminhada para o e-mail **sac@contecconexoes.com.br**, contendo, obrigatoriamente:

- Número do protocolo de atendimento;
- Código do produto objeto da contestação (informado no assunto do e-mail);
- Fundamentação técnica detalhada, acompanhada das evidências que justifiquem a revisão da conclusão apresentada no RAT.

A Contec analisará a contestação e emitirá um parecer técnico conclusivo, que será comunicado ao solicitante pelos canais oficiais de atendimento.

Ressarcimentos e Limitações

Os ressarcimentos somente serão realizados após confirmação da procedência.

Nas relações comerciais entre a Contec e distribuidores, lojistas ou aplicadores profissionais, a garantia não cobre danos indiretos, lucros cessantes, perda de produção, multas contratuais, horas paradas ou serviços executados por terceiros sem autorização prévia da Contec, ressalvados os casos de dolo ou culpa grave da Contec. Nas relações de consumo com o consumidor final, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor relativas à reparação de danos, não se aplicando as limitações previstas neste item, nos termos do art. 25 do CDC.

Vigência

Ao adquirir os produtos comercializados pela Contec, o cliente declara ter lido e concordado com os termos e condições aqui previstos.