

Política de Garantia – Peças de Reposição

Eurostar do Brasil / Laquila

Vigência: a partir de 01 de janeiro de 2025

1. Objetivo

Garantir ao consumidor o direito à substituição de peças de reposição com defeito de fabricação, estabelecendo critérios claros sobre uso, cobertura e exclusões da garantia.

2. Abrangência

Esta política abrange todas as peças comercializadas pela **Eurostar do Brasil**, sejam de marca própria ou distribuídas por parceiros comerciais, conforme especificado no catálogo de reposição.

3. Tipos de Garantia

✓ Garantia Legal

- **Prazo mínimo:** 90 dias após a compra ou instalação (conforme Código de Defesa do Consumidor).

✓ Garantia Estendida Eurostar

- **Prazo total:** 2 anos para todas as peças da marca Eurostar, desde que comprovado defeito de fabricação.

4. Cobertura da Garantia

✓ Cobertura Inclui:

- Defeitos de fabricação: trincas, falhas de material, encaixe incorreto.

- Desempenho abaixo do especificado, quando utilizada corretamente.

✗ **Exclusões da Garantia:**

- Instalação incorreta ou por profissional não qualificado.
- Mau uso, colisões, adaptações ou modificações da peça.
- Uso em competições.
- Uso com peças de marcas não comercializadas pela Eurostar do Brasil.
- **Desgaste natural** de itens como:
 - Pastilhas de freio
 - Lonas
 - Embreagens
 - Correntes e kits relação
 - Lâmpadas
 - Pneus e câmaras
 - Componentes de motor: pistões, anéis, cilindros, bielas, válvulas etc.

⚠ A mão de obra **está coberta pela garantia**, desde que evidenciado o defeito de fabricação.

5. Condições para Validade da Garantia

- Instalação por profissional qualificado ou oficina autorizada.
- Apresentação de **nota fiscal** ou comprovante de compra.
- Peça não deve ter sido modificada ou adaptada.

6. Prazos de Atendimento

- **Resposta inicial:** até 5 dias úteis após recebimento da solicitação.
- **Solução final:** até 30 dias corridos, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

7. Soluções Oferecidas

- Substituição por peça idêntica ou equivalente.
- Reparo (quando aplicável).

- Reembolso proporcional ou integral, conforme avaliação técnica.

Procedimento de Garantia – Laquila

Contato:

- E-mail: garantia@laquila.com.br | sac@laquila.com.br

1º Passo – Abertura do Processo

Envie por e-mail as seguintes informações:

- CNPJ da loja
- Código da peça ou descrição exata
- Quantidade
- Defeito apresentado (detalhar ao máximo)
- Fotos e vídeos, se possível (ajuda na agilidade da análise)

2º Passo – Emissão da Nota Fiscal de Garantia

- A Laquila enviará o **espelho da NF** com as instruções.
- Emita a NF conforme as instruções e envie para validação por e-mail.

3º Passo – Envio da Peça

- A coleta será feita via **Correios ou Transportadora**, com frete pago pela Laquila.
- Após o recebimento, será realizada **análise técnica**.

4º Passo – Retorno da Análise

- A Laquila informará via e-mail se a garantia foi **aprovada ou reprovada**.

✓ **Garantia Aprovada:**

- Crédito para abatimento em pedido futuro ou em boletos a vencer (conforme sua escolha).
- Envio da Peça Nova em substituição.

✗ **Garantia Reprovada:**

- Peças ficam disponíveis por 30 dias aguardando autorização para devolução.
- Se não houver resposta, as peças serão **sucateadas**.
- O frete de devolução será **por conta do cliente**.

Dicas Importantes para Envio:

1. Informar o defeito de cada peça individualmente.
2. Não misturar peças e evitar envio de peças adulteradas.
3. Usar embalagens originais ou kits completos.
4. Para kits, enviar **todos os componentes** para análise completa.

Fale Conosco

☎ WhatsApp: (41) 9 9736-0325

☎ Telefone: (41) 3012-6226