

A FRANKE SISTEMAS DE COZINHAS DO BRASIL LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 02.314.099/0001-21, com sede na Rua Hellmuth Miers, n. 800, BR 101 - Km 31, bairro Distrito Industrial, CEP 89.219-512, na cidade de Joinville, Estado de Santa Catarina, aqui denominada FRANKE, concede garantia contratual sobre qualquer vício ou defeito de fabricação de seus produtos, conforme os prazos e as condições deste certificado de garantia, mediante as disposições que seguem:

### **1. DAS CONDIÇÕES DAS GARANTIAS:**

1.1. A garantia contratual, embora não obrigatória, é outorgada pela FRANKE, desde que as condições dispostas neste instrumento e nos manuais de instrução de cada produto, que estão disponíveis no website da FRANKE, sejam integralmente observadas. A garantia contratual abrange somente vícios ou defeitos do produto que sejam decorrentes de falha de projeto e/ou fabricação, estando excluídos todos os eventos que não tenham essa origem, servindo o item 4. deste certificado como lista exemplificativa de casos de exclusão de garantia.

1.2. A garantia contratual entra em vigor, em regra, na data de emissão da nota fiscal do produto ao usuário final, não se enquadrando nessa definição pessoas jurídicas que adquirem produtos da FRANKE para revenda ou, ainda, aquelas que adquirem produtos em documento fiscal específico para uso e consumo. A nota fiscal é tida como documento indispensável para solicitação de atendimento em garantia.

1.3. As solicitações de atendimento em garantia devem ser feitas diretamente à FRANKE e imediatamente após a constatação da irregularidade, por meio do e-mail [ks-info.br@franke.com](mailto:ks-info.br@franke.com), do telefone 0800 477 3000 ou das assistências técnicas credenciadas à FRANKE, sob pena de perda da garantia.

1.4. As manutenções periódicas, preventivas, corretivas e de ajuste, bem como os procedimentos de higienização do produto, conforme condições previstas no(s) manual(is) de instrução(ões) são de responsabilidade do CLIENTE e não estão cobertas por garantia.

1.5. A aplicação da garantia contratual e/ou legal condiciona-se à prévia análise técnica pela FRANKE ou por estabelecimento credenciado, com a realização de vistoria e a emissão, ao final, de laudo atestando a ocorrência ou não de vício decorrente de falha de projeto e/ou fabricação.

1.6. Sendo constatada, por meio de análise técnica, a existência de vício coberto pela garantia contratual e/ou legal, o conserto ou a substituição das

peças viciadas por outras iguais ou equivalentes ocorrerá sob a responsabilidade da FRANKE e a seu critério.

1.7. Durante os prazos de garantia contratual e/ou legal indicados no item 2.1 desse certificado de garantia, estão cobertas a mão de obra para reparo/conserto e a substituição de peças e componentes, se constatado evento de responsabilidade da FRANKE. A substituição de peças e componentes será priorizada, sendo que o produto será substituído por outro igual ou equivalente somente em último caso, cabendo essa análise e decisão à FRANKE.

1.8. O presente Certificado de Garantia é válido somente para os produtos comercializados e utilizados no território brasileiro e adquiridos de forma lícita, acompanhado da respectiva nota fiscal.

## **2. DOS PRAZOS DE GARANTIA:**

2.1. O usuário do produto de fabricação da FRANKE, dispõe, além do prazo de garantia contratual de 275 (duzentos e setenta e cinco dias), de 90 (noventa) dias a título de garantia contratual, totalizando uma garantia de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ou 1 (um) ano, conforme disposições contidas nos artigos 26, inciso II e 50, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

2.2. Somente os produtos descritos na primeira página, após a expressão "CERTIFICADO DE GARANTIA" possuem garantia contratual. Qualquer outro produto que não conste da descrição, ainda que seja de fabricação da FRANKE SISTEMAS DE COZINHAS DO BRASIL LTDA., possuirá, tão somente, a garantia legal.

2.3. A reparação/substituição do produto durante o período de garantia não prorrogará o período originário estipulado no presente termo de garantia e no manual do produto, salvo se, a reparação do produto ocorrer em razão do reconhecimento de falha no projeto e/ou fabricação pela FRANKE, ocasião em que o prazo de garantia contratual será renovado.

2.4. As peças de reposição e o que envolver a mão de obra atinente a estes serviços, ainda que o atendimento seja tratado em garantia, gozará, tão somente, dos 90 (noventa) dias da garantia legal.

## **3. REQUISIÇÃO DE ATENDIMENTO EM GARANTIA:**

3.1. O CLIENTE que consta identificado na nota fiscal de aquisição do produto de fabricação da FRANKE deverá estabelecer contato com a FRANKE por meio do e-mail [ks-info.br@franke.com](mailto:ks-info.br@franke.com) ou do telefone 0800 477 3000 ou, ainda, por meio de sua rede credenciada, informando as inconsistências em seu produto, devendo fornecer as seguintes informações: i) nome da pessoa física/jurídica; ii) CPF/CNPJ; iii) endereço; iv) cópia da nota fiscal; v) vídeos e fotos do produto; vi) foto da etiqueta do produto, a qual contém seu código e número de série.

3.1.1 Caso o atendimento seja solicitado por pessoa diversa da indicada na nota fiscal, em se tratando de CLIENTE pessoa física ou por pessoa que não detenha poderes de administração, em se tratando de pessoa jurídica, deverá ser remetida à FRANKE, para a continuidade do atendimento, autorização expressa do responsável constante da nota fiscal.

3.2 Após a transmissão dos dados pelo CLIENTE, será realizada a abertura de protocolo de atendimento e apreciação da reclamação pelos colaboradores da FRANKE.

#### **4. DOS EVENTOS NÃO COBERTOS POR GARANTIA:**

4.1. Exclui-se da aplicação das garantias qualquer inconsistência originada por:

4.1. Exclui-se da aplicação das garantias qualquer inconsistência originada por:

4.1.1. Uso/instalação anormal e/ou inadequado do produto pelo CLIENTE, inclusive em sobrecarga ou operação em tensão fora do especificado, bem como de comportamento negligente, imprudente ou imperito pelo CLIENTE;

4.1.2. Manutenção incorreta ou ausência de manutenção regular do produto, conforme instruções contidas no manual, inclusive com a substituição de peças que apresentem desgaste em razão da utilização;

4.1.3. Ausência de cuidados e/ou higienização do equipamento com produtos não adequados (ex.: produtos corrosivos), que possam ocasionar manchas, bolhas, oxidação, entre outras anormalidades, desrespeitando, por consequência, as instruções constantes no manual do produto ou em outros documentos da FRANKE sobre os cuidados necessários;

4.1.4. Utilização de peças de reposição, componentes ou acessórios não originais e/ou não homologados pela FRANKE;

4.1.5. Sobrecarga na rede elétrica ou descargas elétricas;

4.1.6. Casos fortuitos e/ou de força maior, ambas as situações atreladas a eventos inevitáveis;

4.1.7. Danos provocados pela ação de agentes externos, físicos ou químicos, como ferramentas, sobrecarga de peso, produtos de limpeza não indicados pela FRANKE, entre outros, mesmo que dentro do prazo de garantia, não serão objeto de reparo e/ou substituição em garantia;

4.1.8. Danos provocados por acidentes, quedas, batidas, armazenamento inadequado, ação de agentes da natureza;

4.1.9. Danos no produto decorrentes de movimentação incorreta e avarias durante o transporte, quando não houver recusa do CLIENTE no ato do recebimento do produto;

4.1.10. Alteração e/ou remoção das etiquetas de identificação e instrução de uso do produto;

4.1.11. Tentativa ou execução (parcial ou total) de instalação, desinstalação,

conserto ou reparo pelo CLIENTE ou por terceira pessoa, sem a observância das condições previstas no manual do produto;

4.1.12. Desgaste natural do produto ou de suas peças ou componentes em decorrência do uso;

4.1.13. Modificação das características originais do produto.

4.1.14. Utilização do produto para finalidade ou em condições diversas de sua indicação (exemplo: uso comercial de produtos destinados à utilização doméstica).

4.1.15. Não apresentação de nota fiscal (NF) ou documento equivalente quando da solicitação de atendimento em garantia à FRANKE;

4.2. A FRANKE não arcará com investimentos relativos à instalação ou desinstalação de produtos, sendo essa quantia de responsabilidade exclusiva do CLIENTE.

## **5. DAS DEMAIS INFORMAÇÕES.**

5.1. Esse Certificado de Garantia anula qualquer outra garantia assumida por terceiros, inclusive as chamadas “garantias estendidas”, não estando nenhuma sociedade ou pessoa autorizada a fazer exceções ou assumir compromissos em nome da FRANKE SISTEMAS DE COZINHAS DO BRASIL LTDA.

5.1.1. No caso de venda de garantia estendida ao CLIENTE, o fornecedor (loja, revendedor, etc.) que a tiver vendido será o integral responsável pelo seu cumprimento, não assumindo a FRANKE qualquer responsabilidade neste sentido.

5.2. A garantia contratual concedida por esse Certificado fica limitada aos reparos e substituições de peças, componentes e produtos, quando necessário. O mau funcionamento ou a paralisação do produto, em hipótese alguma irá onerar a FRANKE por eventuais perdas e danos do cliente, limitando-se a responsabilidade da FRANKE às condições estabelecidas nesse Certificado de Garantia.

5.3. A alteração ou falta de um componente recomendado anula diretamente a garantia do conjunto ao qual corresponde indiretamente a de todos aqueles sistemas que possam ser prejudicados em consequência.

5.4. A GARANTIA É VÁLIDA SOMENTE PARA O CLIENTE QUE CONSTA IDENTIFICADO NA NOTA FISCAL DE COMPRA DO PRODUTO, A QUAL DEVERÁ SER APRESENTADA COM OS DEMAIS DOCUMENTOS REQUISITADOS PELA FRANKE, NOS TERMOS DO ITEM 3.1.

DESSE INSTRUMENTO PARA FINS DE COBERTURA PARA REPARO OU, NA SUA IMPOSSIBILIDADE, SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO, SE NECESSÁRIO.

5.5. A FRANKE não realiza qualquer modalidade de empréstimo de seus produtos, devendo o CLIENTE, em reclamando de qualquer inconsistência, estar ciente de que ficará impedido de utilizar o produto no período em que este, a depender do caso, for remetido à FRANKE ou Assistência Técnica Autorizada até a análise, emissão de laudo técnico e devolução na forma combinada entre as partes.

5.6. Caso a FRANKE seja acionada para análise de suposto vício do produto e, caso seja necessário o deslocamento da assistência técnica autorizada, esta realizará a visita ao CLIENTE e, constatado o vício ou defeito, não haverá custos relativos à atuação do técnico.

5.7. Caso haja a necessidade de deslocamento de técnico de assistência técnica autorizada da FRANKE ou outros atendimentos em que se conclua que não se refere a um vício ou defeito do produto, caberá ao CLIENTE arcar com os valores decorrentes do atendimento (ex.: visita técnica, reparo, etc.).

5.8. Nas localidades servidas por Assistência Técnica Autorizada FRANKE e, desde que se trate de produto que não necessita de mão de obra especializada para a instalação/desinstalação, a entrega do produto à Assistência Técnica é de responsabilidade do CLIENTE, ainda que se trate de atendimento nos prazos de garantia.

5.9. Nos demais casos (locais não servidos por Assistência Técnica Autorizada FRANKE ou produtos que demandem de mão de obra especializada para instalação/desinstalação), caberá ao CLIENTE acionar, por suas expensas, o serviço da Assistência Técnica Autorizada FRANKE que for mais próxima/conveniente, para que seja realizada a remoção do produto e adotados os demais trâmites necessários ao atendimento.

5.10. A FRANKE colocará à disposição dos CLIENTES peças e componentes pelo prazo de até 5 (cinco) anos após o encerramento da fabricação/montagem do produto, sendo que, dentro do prazo de garantia (contratual ou legal), e nas hipóteses de constatação de vício ou defeito, a FRANKE arcará com o valor da substituição de peças e/ou componentes. No caso de necessidade de substituição de peças e/ou componentes após findo o prazo de garantia (contratual ou legal), ou no caso de inexistência de vício ou defeito, o custo deverá ser arcado pelo CLIENTE.

5.11. Para esclarecimentos adicionais ou outras informações, você poderá entrar em contato com o SUPORTE TÉCNICO pelo telefone 0800 477 3000, cujo atendimento ocorre: i) de segunda à quinta-feira das 07:30h às 12:00h e das 13:00h às 17:30h; ii) às sextas-feiras das 07:30h às 12:00h e das 13:00h às 16:30h, exceto em feriados ou dias sem expediente na FRANKE, lembrando-se que há a necessidade do CLIENTE deter informações sobre o modelo, o número de série e a Nota Fiscal de compra do produto para possibilitar o seu atendimento. Caso prefira, o CLIENTE poderá estabelecer contato por meio eletrônico, mediante acesso à área reservada no site da FRANKE aos seus CLIENTES: [www.franke.com.br/pt/ks/support.html](http://www.franke.com.br/pt/ks/support.html).

5.12. No caso de conflito de informações entre manual do produto e o presente certificado de garantia, quando o assunto se referir à garantia, propriamente, prevalece o disposto nesse certificado.