



**GIOVENZANA**  
BRASIL

## Termos de Garantia

A Giovenzana preza pela qualidade e segurança de seus produtos. Seus processos administrativos e operacionais são planejados a fim de garantir um produto com os mais altos padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, tendo como diretriz a ISO9001.

Como padrão, os produtos fornecidos pela Giovenzana Brasil são cobertos por uma garantia de 12 (doze) meses, a partir da emissão do documento fiscal aplicável.

Em caso de ocorrência de uma “Não Conformidade”<sup>1</sup>, o cliente da Giovenzana deverá fornecer as informações comprobatórias da ocorrência: documento fiscal, Lote do Produto ou Ordem de Produção, Relatório de Não Conformidade com fotos e evidências. A Giovenzana irá providenciar o reparo ou troca do produto o mais breve possível. Os custos envolvidos serão ressarcidos pela Giovenzana Brasil, exceto os custos de frete, correndo o frete por conta do destinatário.

i) Não será efetuado o reparo ou a troca e o produto será devolvido para o cliente nos seguintes casos:

- a) O cliente modificar ou alterar o produto sem prévia anuência da Giovenzana;
- b) O cliente utilizar o produto para fins onde não foi projetado ou em caso de exposição a condições não previstas nos documentos técnicos;
- c) Em caso de uso, manuseio ou armazenamento indevido, impróprio ou negligente.
- d) O selo de garantia Giovenzana tenha sido removido, manipulado ou danificado;
- e) Não for constatado o defeito apontado pelo cliente.

ii) Os Termos de Garantia Giovenzana não se aplicam:

- a) a materiais não fornecidos pela Giovenzana Brasil;
- b) se os defeitos forem decorrentes de desgaste natural do produto, em condições previstas nos documentos técnicos;
- c) se os defeitos forem decorrentes de causas externas, tais como, fogo ou água, acidentes, vandalismo ou desastres naturais, dentre outros.
- d) Se não estiver clara origem do defeito, todos os custos envolvidos no reparo ou troca do produto serão por conta do cliente.

Em caso de necessidade, favor contatar:

**garantiaqualidade@giovenzana.com ou +55 (51) 3055-1033**

01 de Abril de 2024

<sup>1</sup> Entende-se como “Não conformidade” uma ocorrência relacionada ao produto que apresente divergência em relação a especificação técnica de referência, ao padrão de produção e processo solicitado ou a qualquer requisito previamente estabelecido.



### Giovenzana Brasil

Rodovia BR-116 nº16405 Cep. 92725-000 | Guaíba | Rio Grande do Sul  
Guaíba/RS | Brasil CNPJ 15.129.595/0001-57  
[gcb@giovenzana.com](mailto:gcb@giovenzana.com) | [www.giovenzana.com](http://www.giovenzana.com)

