

## CERTIFICADO DE GARANTIA

**ZAPTA LTDA ME** (titular da marca **FITZZ**) garante ao primeiro comprador e usuário deste Kit os serviços de assistência técnica para conserto ou substituição de componentes ou partes, bem como mão de obra necessária para reparos de eventuais defeitos, devidamente constatados como sendo de fabricação, pelo período de 01 (um) ano, incluindo o período de garantia legal de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra pelo primeiro proprietário, desde que o referido equipamento tenha sido instalado em território nacional, esteja em conformidade com as orientações descritas no manual de instalação e manual do usuário que acompanham o produto e não se enquadre em uma das opções abaixo descritas:

- I. Caso o produto adquirido se trate de peças/componentes a serem utilizados em produtos/materiais comercializados por terceiros, a garantia aplicada será de 90 (noventa) dias – Garantia Legal;
- II. Caso o produto seja adquirido por pessoa física ou jurídica situada nas regiões **Centro-Oeste, Norte e Nordeste**, a garantia aplicada será de 90 (noventa) dias – Garantia Legal. Transcorrido o prazo da garantia legal, a FITZZ oferece gratuitamente o conserto ou a reposição (troca) de peças, se detectado defeito de fabricação, pelos próximos 270 dias (aproximadamente 9 meses). Após o período de 90 dias (da garantia legal), os fretes serão por conta do cliente;
- III. Caso o produto seja adquirido para fins de uso profissional, por exemplo, no modo delivery ou para aluguel (com os produtos da Fitzz), a garantia aplicada será de 90 (noventa) dias – Garantia Legal.
- IV. Caso o produto adquirido seja kit motor central e seus componentes (exceto bateria):
  - a. **Para as regiões Sul e Sudeste** a garantia aplicada será de 6 meses – 180 (cento e oitenta) dias.
  - b. **Para as regiões Centro-Oeste, Norte e Nordeste:** a garantia aplicada será de 90 (noventa) dias – Garantia Legal. Transcorrido o prazo da garantia legal, a FITZZ oferece gratuitamente o conserto ou a reposição (troca) de peças, se detectado defeito de fabricação, pelos próximos 90 dias (aproximadamente 3 meses) após o período de garantia legal, porém os fretes serão por conta do cliente.
  - c. **Sobre uma peça consumível do Kit Motor Central:** A engrenagem azul de nylon do motor central é considerada consumível, tem um desgaste que pode levar à necessidade de troca no primeiro ano. Mesmo que isso seja raro ocorrer, não é considerado caso de garantia. No caso de desgaste da engrenagem azul, no primeiro ano, o valor de venda da primeira peça é de R\$20,00 (vinte reais).

### **Condições para a validade da garantia legal e contratual**

#### **1. Tanto a garantia legal quanto a contratual perderão seu efeito se:**

- A) O produto não for utilizado para os fins que se destina;
- B) A instalação e utilização do produto estiverem em desacordo com as recomendações do manual de instrução;
- C) O produto sofrer qualquer dano provocado por mau uso, acidente, queda, agentes da natureza, agentes químicos, aplicação inadequada, alterações, modificações ou consertos realizados por pessoas ou entidades não autorizadas expressamente pela ZAPTA LTDA ME;
- D) Houver a remoção e/ou alteração do número de série ou identificação do produto.

#### **2. Tanto a garantia legal quanto a contratual não cobrem:**

- A) Troca de peças e componentes sujeitos a desgaste natural de utilização ou por dano de uso;
- B) Danos provocados por riscos, amassados e uso de produtos químicos/abrasivos sobre o produto;
- C) Desempenho insatisfatório devido à instalação ou rede elétrica inadequadas;
- D) Regulagens externas, limpezas e instalações, pois essas informações constam no manual de instruções.
- E) **ATENÇÃO:** Os motores são indicados para uso urbano, trilhas ou estradas de terra, mas que não envolvam areia de praia ou barro - a ponto de atolar e sobreaquecer o motor. Sobre a areia de praia ou ambiente "praia": nenhum componente do kit foi pensado para este tipo de uso, pode causar o travamento das peças internas ou a oxidação dos componentes internos, provocando a falha do funcionamento e o desgaste precoce das peças, e isso não é caracterizado como garantia, por se tratar de uso indevido. Um bom cuidado vai proporcionar muito tempo de uso do seu kit ;)

#### **3. Procedimento para acionamento da garantia:**

O consumidor deverá contatar a **ZAPTA LTDA ME**, através do e-mail **info@fitzz.com.br**, que será respondido em, no máximo, um dia útil para que seja decidido, caso o problema do produto não seja de fácil resolução, o melhor caminho a se tomar, sendo esses:

**POSSIBILIDADE I:** Caso haja **Assistência Técnica Autorizada** em sua cidade: Deverá o cliente encaminhar sua bicicleta com o kit instalado, carregador e chaves da bateria. A FITZZ ou a assistência técnica não se responsabilizarão por assessorios não relacionados ao kit deixados na bicicleta, os quais deverão ser antecipadamente retirados.

**POSSIBILIDADE II:** Caso haja **Bicicletaria de confiança do cliente:** Deverá este informar o contato da mesma à ZAPTA, através do e-mail mencionado acima (ou outro meio de contato previamente ajustado), para que seja verificada a viabilidade e possibilidade de ser feito o reparo necessário com efetividade e segurança. Em caso positivo, deverá o cliente encaminhar sua bicicleta, carregador e chaves da bateria à **Bicicletaria**, sem quaisquer acessórios (uma vez que a ZAPTA não se responsabilizará por eles).

- Caso seja necessário, e dependendo do caso, poderão ser encaminhados ao profissional alguns equipamentos/scanners para testar vários aspectos do kit. O envio e devolução desses equipamentos/scanners serão por conta da ZAPTA.

**POSSIBILIDADE III:** Deverão ser encaminhados os componentes com defeitos diretamente à sede da ZAPTA.

- O produto a ser encaminhado à ZAPTA deverá ser devidamente embalado na caixa original ou em outra que ofereça igual proteção contra impacto. As despesas com transporte exclusivamente rodoviário serão reembolsadas ao consumidor caso seja diagnosticado evento de atendimento de garantia. Antes do envio do produto à ZAPTA, comunique-nos. Encontraremos a solução de transporte mais indicada para o envio de cada tipo de produto, já que somos nós os responsáveis em caso de garantia.
- A ZAPTA não se responsabiliza por quaisquer itens ou configurações adicionais estranhos aos seus próprios produtos originais que porventura sejam enviados pelo consumidor aos seus cuidados, sendo de total responsabilidade do consumidor preparar e conferir a carga no momento do envio.

**4. Frete (caso exista a necessidade de enviar peças entre cliente e ZAPTA LTDA ME):**

- A) O frete das peças do cliente para **ZAPTA LTDA ME** é por conta da **ZAPTA LTDA ME** (em caso de garantia, o cliente deve se comunicar conosco antes do envio para analisarmos a melhor forma de fazê-lo, levando em consideração a segurança, o tempo e valor do transporte);
- B) O frete das peças da **ZAPTA LTDA ME** para o destinatário cliente (quando caso de garantia) é por conta da **ZAPTA LTDA ME**.

Endereço da **ZAPTA LTDA ME** para envio: Rua das Cerejeiras, 411 – Carvoeira – Florianópolis – SC - Cep: 88040-510

**5. Informações a fornecer pelo cliente (em todo caso em que o cliente acione a garantia):**

- A) O número e a data da nota fiscal;
- B) A descrição do problema ocorrido;
- C) Fotos e vídeos da peça, caso seja identificado defeito em alguma peça;
- D) No caso de problema com motor ou com bateria, é solicitada inclusive uma foto com o número de série da peça, além de vídeo para ilustrar o problema.

**6. Observações:**

- A) A **ZAPTA LTDA ME** não assume custos ou responsabilidade relativos à pessoa ou entidade que venha a oferecer garantia sobre produtos distribuídos pela FITZZ, além das aqui descritas;
- B) Caso não seja identificado evento de atendimento de garantia legal ou garantia contratual ou defeito de fabricação, a possibilidade de reparo é facultativa, a depender da avaliação exclusiva da FITZZ, e será realizado somente após a aprovação e pagamento do orçamento pelo consumidor.

**7. Observação geral:** os kits da Fitzz dão pouquíssimo problema e, por isso, possuem um prazo de garantia longo. Caso haja problema, na maioria dos casos, é remediado com conserto ou troca de peça, o que facilita e possibilita colocar o sistema em boa ordem de funcionamento.