

## Garantia IKRO

### Prazo de garantia

Oferecemos aos nossos clientes uma garantia de 12 (doze) meses a partir da data de aplicação do produto, ou seja, 3 (três) meses de garantia legal, mais 9 (nove) meses de garantia adicional. Com exceção dos itens da linha de equipamentos de testes, cuja garantia é de 6 meses a contar da data de fabricação destacada na peça.

A responsabilidade da empresa será exclusivamente sobre o produto avaliado tecnicamente e identificado com problemas de fabricação. Não será feito a troca de produtos cujo defeito venha a ser originado diante de mau uso ou aplicação incorreta do cliente.

### Procedimentos de garantia

Após confirmar se o produto está dentro do período de garantia e com a pré-análise visual conferida, o cliente deverá seguir as condições estabelecidas abaixo:

- Entrar em contato com o Suporte Técnico da IKRO via WhatsApp ((**51**) **98015-8209**) e obter orientações;
- Enviar a mercadoria devidamente embalada e com todos os componentes do produto;
- Ao chegar as nossas dependências, o produto passará por uma análise técnica do setor de qualidade para identificar a existência da desconformidade alegada;
- Caso seja constatado algum defeito no produto, este será substituído por um novo em um prazo máximo de 30 (trinta) dias, conforme prazo legal, a contar da data da reclamação, com todo o custo de frete pago pela empresa conforme estabelece o artigo 18, parágrafo 1º, da lei 8.078;
- Caso não seja constatada desconformidade no produto, a mercadoria será reenviada ao cliente.

Entre em contato com o Suporte Técnico da IKRO através do WhatsApp (51) 98015-8209, pelo no SAC 0800 606 3300 e /ou em nosso e-mail: [garantia@ikro.com.br](mailto:garantia@ikro.com.br)