

# TERMO DE GARANTIA

## SERVIÇO DE INSTALAÇÃO ELSYS Fechaduras Digitais Elsys

### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE INSTALAÇÃO:

1. O serviço de instalação da Elsys é um serviço especializado oferecido para garantir a instalação adequada e segura das fechaduras digitais Elsys. Este serviço é realizado por técnicos profissionalmente treinados e credenciados pela Elsys, assegurando que a fechadura seja instalada conforme as especificações técnicas e padrões de segurança.

2. Este Termo de Garantia se aplica exclusivamente ao SERVIÇO DE INSTALAÇÃO ELSYS explicitamente contratado através do site oficial da empresa.

### ESPECIFICAÇÕES SERVIÇO DE INSTALAÇÃO:

1. O serviço está disponível exclusivamente para portas e batentes de madeira, sejam eles pivotantes ou com dobradiças (Portas de Giro), com espessura entre 35 mm e 50 mm. Este serviço não é aplicável para instalações em portas/portões e batentes de vidro, de metal, de ferro, PVC ou blindadas, ou em portas de correr. A porta precisa estar alinhada, em boa condição, e ter um espaço para fixar a fechadura com segurança. O serviço também não inclui a instalação da porta, alinhamento, preparo da porta, acabamento, confecção, instalação, enchimento ou alinhamento de batente, bem como a aplicação de seladora, verniz ou pintura na guarnição, batente ou porta;

2. Serviço de Instalação está disponível exclusivamente para os modelos de Fechaduras Digitais Elsys ESF-DE2000B e ESF-DE4000B. Ressaltamos que o Serviço não se encontra disponível para outros modelos ou marcas de Fechaduras Digitais.

3. Está incluso no serviço:

- Instalação de uma FECHADURA DIGITAL DE EMBUTIR ELSYS;
- Remoção de qualquer fechadura mecânica já existente para acomodar a nova fechadura digital;
- Realização de qualquer furação adicional que seja necessária na porta de madeira da residência para a instalação adequada da fechadura.
- Configuração Inicial e Orientações de Uso
- Teste primordial de bom funcionamento do produto.

4. O serviço de instalação não inclui a compra da fechadura digital.

5. Caso as condições para a instalação não sejam atendidas, o técnico não prosseguirá com a instalação, e não haverá reembolso do valor pago pelo serviço.

6. Qualquer serviço adicional adquirido pelo cliente, que não esteja especificado no termo de instalação, será de responsabilidade exclusiva dele, e não está incluso na presente garantia.

7. É necessária a presença de um responsável maior de 18 anos no local para acompanhamento do serviço, caso contrário o serviço não será realizado, e será cobrada a taxa de visita do prestador de serviço no valor de R\$150,00.

8. O serviço será prestado no local que o contratante indicou no momento da abertura da Ordem de Serviço, desde que não acarretem o descumprimento das legislações de

controle do silêncio e/ou regras do local. É de responsabilidade do contratante do serviço a verificação das legislações do local.

9. Se a instalação for agendada fora do horário comercial (9h às 18h, de segunda a sexta-feira, e das 9h às 13h aos sábados), ficará facultado à credenciada em recusar a realização do serviço fora do horário comercial mencionado, sem qualquer penalidade ou obrigação de justificativa.

10. Caso seja verificado no momento da instalação que o modelo da fechadura a ser instalado não corresponde ao modelo originalmente solicitado mediante a compra do serviço pelo cliente, será necessário proceder com a correção para o modelo adequado. Nessa situação, poderá ser aplicada uma cobrança adicional correspondente à diferença de valor entre o modelo recebido e o modelo correto solicitado. Adicionalmente, caso o cliente tenha selecionado, de forma equivocada, uma opção de serviço de instalação com custo superior ao necessário para o modelo de fechadura adquirido, a ELSYS providenciará o reembolso da diferença, garantindo que o cliente pague apenas pelo serviço apropriado e correspondente ao modelo de sua fechadura.

#### **TERMOS DA GARANTIA DO SERVIÇO:**

1. O serviço de instalação possui uma garantia de até 90 dias.
2. Esta garantia cobre exclusivamente defeitos ou problemas decorrentes de uma instalação realizada de maneira inadequada.
3. A garantia não abrange defeitos de fabricação da fechadura digital Elsys. Nesses casos, o cliente deve acionar a garantia do produto, e não do serviço de instalação.
4. É imprescindível que o cliente apresente a nota fiscal da compra do serviço de instalação ou da fechadura digital (caso a instalação esteja inclusa). Esta nota fiscal é um comprovante da aquisição legítima do serviço e é necessária para validar a garantia.

#### **PROCEDIMENTOS DE GARANTIA:**

1. Em caso de problemas com a instalação, a Elsys enviará um técnico credenciado para avaliar e ajustar a instalação, se necessário. O técnico será enviado dentro de 7 (sete) dias úteis, mediante horário pré-agendado.
2. Caso seja identificada a necessidade de substituição do produto, as regras da política de Troca Expressa serão aplicadas.

#### **EXCLUSÃO DE GARANTIA:**

A presente garantia não cobre:

1. Danos por Uso Indevido: Danos causados por uso inadequado, forçado ou abusivo da fechadura.
2. Intervenções de Terceiros: Alterações, reparos ou manutenção realizados por pessoas não autorizadas pela empresa.
3. Desgaste Natural: Desgaste normal e natural decorrente do uso habitual da fechadura.
4. Fatores Externos: Danos resultantes de fatores externos como incêndios, inundações, terremotos, raios, e outras forças da natureza, além de danos causados por vandalismo ou tentativas de arrombamento.

5. Falhas na Estrutura: Deficiências ou problemas na estrutura onde a fechadura foi instalada que possam comprometer seu funcionamento. Problemas decorrentes de instalação em portas ou estruturas inadequadas ou em más condições.
6. Falta de Manutenção: Falhas decorrentes da falta de manutenção ou limpeza adequada, conforme instruções fornecidas pela empresa.
7. Mudança de Local: Desinstalação e reinstalação da fechadura em outro local ou porta sem a autorização e acompanhamento da empresa.

**INFORMAÇÕES DE CONTATO E SUPORTE:**

Para dúvidas, informações adicionais ou suporte, os clientes podem entrar em contato com a Elsys através do telefone (19) 2101-0500 ou pelo e-mail [sac@elsys.com.br](mailto:sac@elsys.com.br)

*Rua Dr. Alcides Gomes de Miranda, 251  
Galpão 1, 2 e 3 - Vila Pagano,  
Valinhos-SP - CEP: 13277-220  
CNPJ: 34.484.188/0005-36*

*A versão eletrônica do presente termo encontra-se disponível para consulta a qualquer momento pelas partes interessadas, sendo que a vigência desta versão do documento foi iniciada em 01 de setembro de 2024.*