



---

## Política de Garantia SRAM

A **PROPARTS**, representante exclusivo da SRAM Corporation em território nacional, está autorizada a aplicar a política de garantia definida pela SRAM. São Marcas de propriedade da SRAM, a Rock Shox, Avid, Truvativ e SRAM.

Atenção: Este é um material que complementa a **Política comercial** das marcas.

### Assistência Técnica Proparts:

A **Proparts** certifica ao consumidor que está entregando um produto em perfeitas condições de uso e adequado aos fins ao quais se destina. Todo e qualquer eventual defeito de fabricação, seja **material ou relativo à mão-de-obra**, está coberto pela garantia pelo prazo de dois anos a partir da data de aquisição do produto ou ao prazo estipulado pelo fabricante quando se tratar de um produto OEM. A garantia deverá ser reclamada diretamente junto à loja que efetuou a venda, mediante apresentação do comprovante de compra.

Esta política não prevalece sobre a **Legislação Local** do País, devendo estar em concordância com a mesma.

Dentro das limitações consagradas pelas leis locais, exceto no que se refere às obrigações especificamente apontadas nesta declaração de garantia, não poderá, em caso algum, a SRAM ou seus fornecedores terceiros serem responsabilizados por danos diretos, indiretos, especiais, ocasionais ou consequenciais.

### Caracterização de situação de Garantia:

Para que seja caracterizada garantia é necessário que as condições abaixo sejam satisfeitas:

1. O produto reclamado esteja dentro do período acima estipulado
2. Satisfaça a condição de ser o primeiro dono.
3. Que o plano de manutenção preventiva do produto tenha sido seguida.
4. Que não se enquadre no contexto do tópico limitações de garantia.

### Abrangência da Política de Garantia SRAM:

A política de Garantia SRAM se aplica a todos os produtos comercializados pela empresa e também se estende aos produtos de suas bandeiras que equipam bicicletas montadas de fábrica (produtos OEM), sejam elas nacionais ou importadas, desde que sejam revendidas através de um representante oficial no País e que satisfaçam as condições estabelecidas no item **caracterização de situação de Garantia** deste documento.

Possuem representação oficial no Brasil as seguintes marcas: Specialized, Scott, KHS, KONA, Haro Trek, Fuji, Giant, Jamis, Cannondale, Dahon, Pro Shock, Caloi e Sundown.



**PROPARTS – REPRESENTANTE EXCLUSIVO**  
R. BALUARTE 672 - SÃO PAULO - SP 04549-012  
FONE 11 3040 4830 / FAX 11 3040 4838  
EMAIL-MAIL@PROPARTS.ESP.BR



---

Solicitações de garantia de produtos de nossas marcas que não tenham sido comercializados pela Proparts, ou que não tenham sido comercializados através de um importador oficial, não serão considerados garantia.

### **Análise Técnica**

Caso existam dúvidas quanto à causa/origem do defeito, seja por parte do cliente ou por parte do fabricante, o produto poderá passar pelo Departamento Técnico, onde será analisado e/ou enviado para análise de forma imparcial e, a partir do laudo, serão tomadas as providências cabíveis.

Caso o Departamento Técnico constate que o produto foi utilizado em uma situação inadequada às condições para as quais ele foi projetado, a garantia é automaticamente invalidada e o caso passa a ser considerado como de Assistência Técnica.

### **Limitações de garantia em produtos SRAM**

- Produtos instalados inadequadamente ou sem a utilização de ferramental adequado. (consulte o manual que acompanha seu equipamento ou consulte em [www.sram.com](http://www.sram.com) página **service**).
- Produtos danificados em decorrência de impactos, exaustões ou acidentes, mesmo que a bicicleta não esteja em uso.
  - I. Para caracterizar o termo não esteja em uso, podemos citar exemplos onde a bicicleta é danificada enquanto é transportada em racks (mal fixadas, em colisões com teto ou obstáculos, engavetamentos e atropelamentos entre outros).
- Utilização fora da especificação para o qual foram projetados.
- Regulados ou ajustados em não conformidade com a especificada pelo manual do equipamento.
  - I. Calibragem ou manutenção de equipamentos com pressão ou material diferente daquelas especificadas pelo fabricante.
- Não se aplica quando as características originais do produto tiverem sido modificadas, ou o número de série alterado e/ou removido.
- Não se aplica quando se trata de itens de desgaste devido ao uso como, por exemplo, os abaixo listados:
  - I. (Retentores, buchas, anéis de O-ring, Anéis deslizantes, peças de borracha, anéis de espuma, buchas de fixação de amortecedores traseiros, parafusos, tubos superiores, sapatas de freio, cassetes, cabos e conduites, manetes de freio, manoplas de trocadores rotativos, Roscas e Parafusos de Alumínio, Magnésio ou Titânio, Rotores de freio a disco, óleos de suspensão, ferramentas, entre outros).



**PROPARTS – REPRESENTANTE EXCLUSIVO**  
R. BALUARTE 672 - SÃO PAULO - SP 04549-012  
FONE 11 3040 4830 / FAX 11 3040 4838  
EMAIL-MAIL@PROPARTS.ESP.BR



- 
- Esta garantia não cobre danos provocados pela utilização de peças que não são compatíveis, adequadas e/ou autorizadas pela SRAM como podendo ser conjugadas com componentes da SRAM.

#### **Satisfação do Cliente:**

A Proparts acredita que uma forma de conquistar e manter **clientes** é tratando com os mesmos pessoalmente. Desta forma, incentivamos nossos revendedores a serem nossos intermediadores junto ao consumidor final, do início ao final do processo. Caso haja acionamento de Assistência Técnica que não seja feito através de um de nossos representantes, indicaremos ao consumidor final um revendedor da marca na região mais próxima (desde que o cliente não se oponha a isto).

A Proparts treina e capacita tecnicamente as empresas com as quais trabalha, pois acredita no potencial de cada uma delas. Para nós, a satisfação do cliente é uma busca constante.

#### **Procedimento de Solicitação de Assistência Técnica:**

Para solicitar serviço de Assistência Técnica, conserto ou análise de produto, o consumidor final deverá procurar a loja que lhe vendeu o produto, munido da nota fiscal e do número de série do produto que apresentou defeito, o lojista irá proceder de acordo com as informações contidas no documento

#### **Procedimentos junto à assistência técnica Proparts.**

#### **Retorno**

A Proparts se compromete a entrar em contato em um prazo de até 24 horas e se reserva um prazo de 5 dias úteis a partir da data do recebimento para dar ao cliente uma resposta formal ou uma solução provisória/definitiva para o caso.

#### **Destinação dos itens que apresentaram defeito**

A Proparts tem como obrigação manter os itens não conformes tratados como garantia em estoque por um período pré-estabelecido determinado pelas empresas que representa. Após este período, componentes funcionais como quadros, suspensões e outros mecanismos com defeitos estruturais serão destruídos e reciclados. Os demais itens terão a destinação de acordo com a decisão da Gerência Técnica.



**PROPARTS – REPRESENTANTE EXCLUSIVO**  
R. BALUARTE 672 - SÃO PAULO - SP 04549-012  
FONE 11 3040 4830 / FAX 11 3040 4838  
EMAIL-MAIL@PROPARTS.ESP.BR