



ASTRATECH

THE STELLAR COMPANY

Política de garantía 2025

1. Garantia Oficial

A Astratech garante a qualidade e durabilidade de seus produtos, oferecendo suporte técnico eficiente e transparente, conforme as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Categoria do Produto	Prazo de Garantia	Cobertura
Componentes mecânicos (placas, motores, inversores etc.)	12 meses	Defeitos de fabricação
Componentes de desgaste natural (cabos de aço, capas e plugs, apoio de pés, pegadas, tampas, carenagens, estofamento, lona e deck da esteira, pedais ou itens similares)	3 meses	Vícios aparentes ou ocultos de fabricação

O prazo de garantia tem início na data de **recebimento** do produto

2. Exclusões e Perda da Garantia

A garantia será imediatamente anulada nas seguintes condições:

- Decurso do prazo de cobertura;
- Montagem, desmontagem ou manutenção feita por terceiros não autorizados;
- Uso contínuo após constatação de falha ou defeito;
- Utilização em ambientes não recomendados, como áreas externas desprotegidas;
- Uso inadequado, negligência ou falta de manutenção preventiva;
- Danos causados por acidentes, mau acondicionamento ou agentes da natureza (umidade, calor extremo, fogo, produtos químicos, inundações etc.);

- Uso de peças, componentes ou acessórios não originais ou não recomendados e qualquer modificação realizada sem autorização prévia;
- Alterações ou modificações feitas sem autorização do fabricante;
- Problemas causados por falhas ou oscilação em rede elétrica;
- Danos decorrentes da entrega realizada por terceiros ou pelo próprio cliente;
- Danos estéticos ou alterações na aparência do produto;
- Reparo realizado por técnicos ou representantes não autorizados.

3. Processo de Acionamento da Garantia

Ao identificar qualquer inconformidade, o cliente deve:

3.1. Suspende imediatamente o uso do produto para evitar agravamento do problema.

3.2. Entrar em contato através de um dos canais oficiais:

- **E-mail:** sac@astracomercio.com.br
- **Whatsapp:** (21) 99928-6298

3. Após o contato, abriremos uma ordem de serviço para o cliente. O atendimento do cliente será correspondido nos prazos do tópico a seguir.

4. Atendimento Técnico

Etapa	Prazo Máximo
Confirmação de recebimento do chamado	Até 1 dia útil
Conclusão da assistência técnica (reparo ou troca)	Até 30 dias corridos (art. 18, CDC)

Formas de Atendimento

- **Cientes no RJ:** Visita técnica presencial em até **3 dias úteis**. (Pode se estender para até **10 dias úteis** de acordo com disponibilidade das equipes técnicas)
- **Cientes fora do RJ:**

Atendimento por **vídeochamada** com técnico autorizado.

Se houver necessidade de atendimento presencial, o cliente poderá contratar o serviço por conta própria, mediante aprovação prévia da Astratech. O valor máximo reembolsável é de **R\$ 150,00** e o prazo para reembolso é até **15 dias úteis**.

5. Envio e Devolução de Peças

- **Cientes finais:** Recebem peças diretamente da Astratech.
- **Cientes via revendedores:** Envio das peças diretamente para o revendedor, o revendedor fará a entrega para o cliente final.

Quando exigida devolução de peças, o envio da nova peça ocorrerá somente após o recebimento da peça defeituosa no Centro de Distribuição.

Endereço para devolução:

Av. Das Américas, nº 2480, Bloco 1, Sala101, Barra da a Tijuca - RJ.

Prazos de envio de peças:

- Peças em estoque: até **5 dias úteis**;
- Peças em produção/compra: até **15 dias úteis**.

Reembolso de frete para devolução de peças defeituosas:

Enviar NF/recibo e os dados bancários:

- Nome completo ou razão social
- CPF ou CNPJ
- Banco (físico)
- Agência e Conta

Referência de preço: Tabela dos **correios PAC**

Prazo para reembolso: até **15 dias úteis** após envio da documentação.

6. Observações Importantes

- Caso o problema relatado não esteja coberto pela garantia, ou não seja identificado defeito de fabricação, a Astratech poderá faturar os custos do atendimento técnico e frete ao cliente.
- O cliente reconhece que o uso dos produtos Astratech demanda experiência ou acompanhamento profissional da área de saúde ou esportiva.
- A Astratech não se responsabiliza por danos ou acidentes causados pelo uso indevido dos produtos.
- Só trocaremos o produto inteiro com base em análise técnica da Astratech e condenação total do item.