



# PROTOCOLO DE GARANTIA

## Introdução:

Nós da FKS Bike entendemos que o nosso sucesso está condicionado diretamente à satisfação de nossos clientes, e com o objetivo de transferir informações detalhadas sobre o nosso processo de garantia, esclarecendo os procedimentos a serem adotados com relação aos produtos comercializados, ao atendimento e o devido encaminhamento das peças que apresentam falha.

NOTA: Leia atentamente este documento e mantenha-o em local de fácil acesso, faça uso deste sempre que lhe ocorrer alguma dúvida sobre a Política de Garantia da FKS Bike.

## Definições:

### Garantia:

Considera-se Garantia, a obrigação assumida pelo fornecedor de substituir ou consertar a mercadoria que apresentar defeito de fabricação.

### Clientes:

São aqueles com direito a compra direta (sem intermediários), os quais quando constatado falha no produto comercializado, poderão fazer contato direto com a FKS Bike para solicitar análise técnica ou troca da peça.

## CONTATO:

DEPARTAMENTO

**Garantia  
/Produção**

RESPONSÁVEL TÉCNICO

**Ricardo Menezes**

E-MAIL

**suporte@fksbike.com.br**

TELEFONES

**(37) 3402-5855  
(37) 9 9811-9174**

## PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO DE GARANTIA

A FKS Bike reserva-se ao direito de receber somente as solicitações de garantia que estiverem de acordo com este documento.

### 1. Produto

Classificam-se na garantia todos os produtos comercializados pela FKS Bike, que apresentem defeitos provenientes de falhas de material, fabricação ou montagem, desde que a análise técnica revele a existência de defeitos passíveis no produto e que esteja dentro do prazo de garantia. Para a verificação da qualidade dos produtos envolvidos, prevalecem os resultados obtidos no laboratório da FKS Bike e de seus respectivos fornecedores.

NOTA: Todos os produtos FKS Bike, devem ser instalados por um profissional especializado.



## 2. Prazo de garantia

A FKS Bike fornece um prazo de garantia de 5 anos para os quadros de Alumínio e 3 anos para os quadros de Carbono (já inclusos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação), a contar da data de emissão da Nota Fiscal de Vendas.

Todos os componentes FKS Bike são cobertos por uma garantia de 1 ano para defeitos de fabricação, sendo que danos à pintura ou anodização e os canotes de fibra de carbono que forem danificados, trincados ou quebrados na área onde a abraçadeira do quadro faz o aperto, não estão incluídos. A garantia dos componentes de outros fabricantes você encontra no manual dos mesmos.

Componentes como rolamentos, vedações e peças de transmissão (Cassetes, Correntes, etc) estão sujeitos ao desgaste de uso normal.

Esta garantia só é válida para o primeiro comprador. Se o produto for transferido à terceiros a garantia mencionada perde a validade.

A garantia só é concedida desde que a bicicleta tenha sido sujeita à manutenção anual de acordo com as instruções de manutenção, contidas no Manual de Instruções da sua bicicleta.

Esta manutenção deverá ser confirmada com o carimbo e/ ou assinatura do mecânico. Os custos das inspeções e manutenção têm de ser suportados pelo proprietário do produto.



NOTA: Os produtos enviados para Garantia devem estar devidamente acompanhados do Formulário de Garantia (<https://fksbike.com.br/garantia/>), Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de venda. Produtos que não acompanham estes documentos serão considerados IMPROCEDENTES (REJEITADOS).

**Atenção: Quando o prazo de garantia estiver vencido, mas dentro do mês vigente, o atendimento será feito em garantia normalmente.**

Ex.: Vencimento da garantia: 01/02/2017 + atendimento: 25/02/2017 = garantia aceita.

## 3. Análise Técnica

A FKS Bike reserva-se ao direito de desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha apresentada.

A primeira análise técnica deve ser realizada visualmente pelo Cliente FKS Bike, para a averiguação se produto a ser enviado é realmente da FKS Bike, se a causa da falha não foi por motivo de má aplicação, etc. Constatando ser da FKS Bike, deverão ser enviadas no mínimo 4 (quatro) fotos de ângulos diferentes, assim como 1 (um) vídeo explicando sobre o problema.

A segunda análise técnica será realizada no laboratório da FKS Bike, onde o técnico responsável pelas análises realizará todo o procedimento adotado pela empresa para averiguar a procedência da falha.

## 4. Horário de atendimento

De segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 18:00.



## REMESSA PARA ANÁLISE

Preencher o Formulário de Garantia (<https://fksbike.com.br/garantia/>).

Enviar cópia da DANFE para o e-mail [suporte@fksbike.com.br](mailto:suporte@fksbike.com.br).

Os custos de envio dos produtos para avaliação da garantia são de responsabilidade da FKS Bike. Caso comprovado que o produto apresentou algum defeito de fabricação, o custo de retorno ao Cliente correrá também por conta da FKS Bike, do contrário, o cliente deverá arcar com as despesas de retorno do produto.

**A FKS Bike dará um retorno sobre a peça enviada em até 15 dias, após o recebimento em nossa unidade. O prazo do retorno da mercadoria ao consumidor fica condicionado à disponibilidade do fornecedor em repor a peça a ser substituída.**

NOTA: As remessas que por ventura não atendam aos requisitos citados acima, serão automaticamente devolvidas e consideradas improcedentes. Somente serão aceitas garantias com as solicitações devidamente preenchidas e autorizadas pela FKS Bike.

## AUTORIZAÇÃO DA GARANTIA

A FKS Bike reserva-se ao direito de:

- Repor a peça com eventual defeito somente após análise e aprovação;
- Desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha reclamada;
- Somente conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado quando não for possível a reposição da peça com defeito;

## REJEIÇÃO DA GARANTIA

A FKS Bike não atenderá as reclamações em garantia nos seguintes casos:

- Produtos que tenha sofrido desgaste normal de uso;
- Houver aplicação inadequada do produto;
- Houver aplicação de produtos não comercializados pela FKS Bike, juntamente com produtos FKS Bike.
- Produto o qual não tenha sido instalado por um profissional especializado.

Obrigado por escolher a FKS, estamos sempre à disposição para quem ama as bikes tanto quanto nós. A FKS não está focada apenas em super atletas e ganhar competições. Somos muito mais que isso, queremos oferecer a chance de liberdade sobre rodas!