ECOVIVA
MOTOS ELÉTRICAS

ECOVIVA MOTOS ELÉTRICAS

CERTIFICADO DE GARANTIA

DOCUMENTO	EMITIDO POR	APLICAÇÃO	VALIDADE
Certificado de Garantia	Ecoviva Motos Elétricas	Motor, bateria e parte elétrica	Comprovada pela nota fiscal ou comprovante de compra

Este certificado formaliza, de forma meramente informativa, as condições da garantia oferecida pela Ecoviva Motos Elétricas ao comprador do produto identificado abaixo. A validade da garantia é comprovada pela nota fiscal ou comprovante de compra do produto, não sendo a apresentação deste documento condição obrigatória para o atendimento. Leia atentamente todas as cláusulas para entender o que está coberto, o que está excluído e como proceder em caso de necessidade de assistência técnica.

01 PERÍODO DE VIGÊNCIA DA GARANTIA

MOTOR	BATERIA	PARTE ELÉTRICA
12 MESES	12 MESES	03 MESES
A PARTIR DA COMPRA	A PARTIR DA COMPRA	A PARTIR DA COMPRA

Parte elétrica compreende o sistema elétrico, controlador, fiação e componentes correlatos.

O documento que comprova a validade da garantia é a **nota fiscal ou comprovante de compra** do produto. Este certificado tem caráter meramente formal e informativo, servindo apenas para esclarecer as condições da garantia.

02 O QUE A GARANTIA COBRE

A garantia cobre defeitos comprovados de fabricação nos componentes descritos (motor, bateria e parte elétrica) quando devidamente constatados pela avaliação técnica autorizada da Ecoviva. Em caso de defeito coberto, a Ecoviva realizará, sem custos ao cliente, o reparo ou a substituição das peças que apresentarem falha decorrente de problema de fabricação.

03 O QUE A GARANTIA NÃO COBRE (EXCLUSÕES)

A garantia não cobre danos resultantes de mau uso, negligência, acidentes, modificações não autorizadas ou exposição inadequada ao meio ambiente. Serão consideradas fora da garantia, entre outras, as seguintes situações:

- ✕ Quedas, colisões, batidas ou danos físicos causados por impacto.
- ✕ Entrada de água ou uso contínuo sob chuva intensa ou imersão em água — as scooters são resistentes à água, mas não são à prova d'água.
- ✕ Peças com sinais de oxidação ou corrosão por exposição a umidade ou líquidos.
- ✕ Modificações elétricas ou mecânicas realizadas por terceiros não autorizados pela Ecoviva.
- ✕ Uso de carregadores ou acessórios não recomendados pelo fabricante.
- ✕ Danificação por transporte, armazenamento inadequado ou condições de uso fora das especificações do manual do usuário.
- ✕ Componentes consumíveis ou desgaste natural decorrente do uso (ex.: pneus, pastilhas — se aplicável —, e itens de manutenção rotineira).

04 CANAIS DE ATENDIMENTO SAC

Nosso setor de SAC é dividido em duas equipes especializadas, cada uma responsável por um tipo de solicitação. Para agilizar o atendimento, procure sempre o canal correto conforme o assunto:

SAC GARANTIAS

(47) 99272-2324

Tudo o que for relacionado à garantia, dúvidas técnicas e pós-venda.

SAC COMPRAS DE PEÇAS

(47) 99688-8539

Orçamentos e compras de peças de reposição.

As peças de reposição são destinadas exclusivamente às scooters da Ecoviva. Para concluir a pendência do lojista solicitante, é necessário seguir o passo a passo do setor responsável.

> Nossa prioridade é sempre o cliente final. Mantemos um padrão de atendimento em ambas as equipes do SAC, com o objetivo de agilizar ao máximo cada solicitação, seja ela relacionada à garantia ou à compra de peças de reposição.

05 PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

1. Entre em contato com o ponto de venda ou com o SAC Garantias da Ecoviva — WhatsApp **(47) 99272-2324** — informando: modelo, número de série (S/N), data da compra e descrição detalhada do problema.
2. Envie fotos e vídeos que ajudem a demonstrar o defeito, quando possível.
3. Entregue o produto para avaliação técnica em uma autorizada Ecoviva ou agende a visita técnica, conforme orientação do suporte.
4. A equipe técnica realizará uma inspeção detalhada. Caso seja constatado defeito de fabricação dentro do prazo de garantia, o reparo ou substituição será realizado sem custo.
5. Se a análise técnica apontar mau uso, danos externos, oxidação ou outro fator excluído, a assistência poderá oferecer um orçamento para reparo e/ou troca de peças com valores de custo ao cliente, através do SAC Compras de Peças.

06 AVALIAÇÃO TÉCNICA

A avaliação técnica é obrigatória para determinar a causa do defeito. Somente após laudo técnico assinado pelo responsável poderá ser confirmado se o caso está coberto ou não pela garantia. O laudo deve detalhar as condições do produto, evidências de mau uso (quando houver), sinais de impacto, oxidação ou alterações não originais.

07 PEÇAS DE REPOSIÇÃO E ORÇAMENTOS

Mesmo quando o dano não for coberto pela garantia, a Ecoviva disponibiliza peças de reposição e pode fornecer orçamento detalhado ao cliente. Os orçamentos informarão o custo das peças e o valor estimado de mão de obra. O serviço só será executado mediante aprovação prévia do cliente.

As solicitações de orçamento e compra de peças devem ser direcionadas ao **SAC Compras de Peças — (47) 99688-8539**. As peças de reposição disponibilizadas são exclusivas para as scooters da marca Ecoviva, sendo necessário seguir o passo a passo indicado por esse setor para a conclusão da pendência do lojista solicitante.

08 RECOMENDAÇÕES E MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Para prolongar a vida útil do equipamento e evitar perda de cobertura por mau uso, recomendamos:

- ✓ Não utilizar a scooter sob chuva intensa ou em vias alagadas.
- ✓ Secar o equipamento caso tenha sido exposto à água ou umidade.
- ✓ Realizar inspeções periódicas na parte elétrica e conexões.
- ✓ Utilizar somente carregadores e acessórios originais ou recomendados pela Ecoviva.
- ✓ Evitar quedas, cargas excessivas e uso em superfícies muito irregulares sem necessidade.

09 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

O cliente deve conservar a nota fiscal e este certificado, disponibilizá-los quando solicitado e seguir as instruções de uso e manutenção do manual do usuário. A Ecoviva não se responsabiliza por danos causados por terceiros não autorizados nem por modificações realizadas fora das assistências autorizadas.

10 DISPOSIÇÕES FINAIS

Este certificado de garantia complementa os direitos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e não exclui outros direitos legais aplicáveis. Quaisquer divergências serão dirimidas de acordo com a legislação vigente e foro da comarca onde a empresa estiver sediada, salvo disposição em contrário acordada entre as partes.

11 DADOS DO PRODUTO / COMPRA

MODELO: _____

NÚMERO DE SÉRIE (S/N): _____

DATA DA COMPRA: _____

LOJA/REVENDEDOR: _____

_____
ASSINATURA DO CLIENTE

_____
ASSINATURA E CARIMBO DA LOJA/ECOVIVA

ASSISTÊNCIA E SUPORTE ECOVIVA — CANAIS OFICIAIS (WHATSAPP)

SAC Garantias: **(47) 99272-2324** · SAC Compras de Peças: **(47) 99688-8539**