TERMO DE GARANTIA

DUNARD

Versão 2.0 - Vigente a partir de 01/11/2026

Aplicação geral

Condições gerais de garantia para produtos de marca própria Dunard, adquiridos em território nacional e utilizados conforme sua finalidade, orientações de instalação, uso e conservação.

Este termo se aplica aos produtos de marca própria Dunard que não possuam termo de garantia específico publicado em sua página, embalagem, manual ou certificado próprio. Havendo termo específico para determinado produto ou linha, prevalecerão as condições nele informadas.

TERMO DE GARANTIA DUNARD

Versão 2.0 - Vigente a partir de 01/11/2026

Garantia Limitada de 3 Anos	Produtos elétricos e eletrônicos	Documento aplicável
Aplicável a produtos não elétricos e não eletrônicos de marca própria Dunard, conforme as condições deste termo.	Garantia contratual de 12 meses, já incluído o prazo de garantia legal, salvo prazo específico informado no produto.	Produtos Dunard sem termo específico próprio. Havendo termo específico, prevalecem as condições nele informadas.

A Dunard assegura aos produtos de marca própria Dunard, adquiridos em território nacional e utilizados conforme sua finalidade e orientações de instalação, uso e conservação, garantia contra defeitos de fabricação, nos termos deste documento.

Este termo se aplica aos produtos de marca própria Dunard que não possuam termo de garantia específico publicado em sua página, embalagem, manual ou certificado próprio. Havendo termo específico para determinado produto ou linha, prevalecerão as condições nele informadas.

1. Garantia Limitada de 3 Anos Dunard

A Garantia Limitada de 3 Anos Dunard aplica-se aos produtos não elétricos e não eletrônicos de marca própria Dunard, incluindo acessórios, metais, acabamentos, suportes, papeleiras, cabides, porta-toalhas, kits de acessórios e demais produtos similares que venham a integrar o catálogo da marca.

Para os fins deste termo, a garantia de 3 (três) anos é contada a partir da data de emissão da nota fiscal de compra, desde que o produto permaneça em posse do comprador original e seja utilizado, instalado, conservado e limpo de acordo com sua finalidade, as especificações técnicas e as orientações da Dunard.

A garantia cobre exclusivamente defeitos de fabricação relacionados aos materiais, à estrutura ou ao processo produtivo do produto.

A Garantia Limitada de 3 Anos é pessoal e intransferível, sendo válida somente para o comprador original, mediante apresentação da nota fiscal ou outro comprovante de compra.

2. Produtos não cobertos pela Garantia de 3 Anos

A Garantia Limitada de 3 Anos Dunard não se aplica a produtos elétricos, eletrônicos, inteligentes, automatizados, digitais ou que possuam componentes elétricos ou eletrônicos, tais como vasos sanitários inteligentes, cubas inteligentes, sistemas com sensores, controles, placas eletrônicas, motores, resistências, fontes de alimentação, baterias, sistemas de iluminação, módulos eletrônicos ou produtos similares.

Para os produtos elétricos e eletrônicos de marca própria Dunard, aplica-se garantia contratual de 12 (doze) meses, contados da data de emissão da nota fiscal de compra, já incluído o prazo da garantia legal previsto no Código de Defesa do Consumidor, salvo se houver prazo diverso expressamente informado no manual, certificado de garantia ou termo específico que acompanhe o produto.

3. Garantia legal

A garantia contratual oferecida pela Dunard não substitui, limita ou exclui os direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor.

Nos termos da legislação brasileira, os produtos duráveis possuem garantia legal de 90 (noventa) dias para reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação, contados da data da entrega efetiva do produto. Em caso de vício oculto, esse prazo inicia-se a partir do momento em que o defeito se tornar evidente, observadas as disposições da legislação aplicável.

4. Cobertura da garantia

A garantia cobre defeitos comprovadamente decorrentes de falha de fabricação, tais como:

- falhas estruturais decorrentes do processo produtivo;
- defeitos de material não relacionados ao uso inadequado do produto;
- problemas de acabamento originados por falha de fabricação;
- defeitos que impeçam ou comprometam o uso normal do produto, desde que não decorram de instalação inadequada, uso incorreto, manutenção imprópria, desgaste natural ou qualquer outra hipótese de exclusão prevista neste termo.

Constatado o defeito de fabricação após análise técnica, a Dunard adotará a medida cabível, em conformidade com a legislação aplicável e as características do caso, podendo realizar o reparo do produto, a substituição de peças, a substituição do produto por outro igual ou equivalente ou outra solução legalmente adequada.

5. O que a garantia não cobre

A garantia não cobre:

- danos causados por instalação incorreta ou em desacordo com a finalidade do produto;
- danos causados por acidentes, incêndio, enchentes, descargas elétricas, raios ou fenômenos naturais;
- danos decorrentes de armazenamento inadequado;
- oxidação provocada por exposição permanente à maresia, umidade excessiva ou agentes corrosivos incompatíveis com o produto;
- utilização de peças, acessórios ou componentes incompatíveis;
- danos causados por uso inadequado, queda, batida, impacto, manuseio indevido ou sobrecarga;
- peças perdidas, quebradas ou danificadas após a entrega;
- desgaste natural decorrente do uso normal;
- riscos, manchas, marcas, alterações de brilho ou desgaste causados por limpeza inadequada;
- danos causados por produtos abrasivos, solventes, cloro, água sanitária, ácidos, saponáceos, palha de aço, esponjas abrasivas ou produtos químicos agressivos;
- danos causados por falta de limpeza ou conservação periódica;
- danos decorrentes de adaptações, modificações ou uso de peças não originais;
- danos causados por água com excesso de impurezas, detritos, areia, resíduos, sais minerais ou substâncias químicas;
- danos causados por instalação em ambiente agressivo, corrosivo, industrial, externo, litorâneo ou sujeito a agentes químicos sem os cuidados adequados;
- produtos utilizados em desacordo com suas especificações técnicas;
- despesas com instalação, desinstalação, deslocamento, obras, acabamentos, mão de obra de terceiros ou qualquer custo indireto;

- danos causados no transporte após o recebimento do produto pelo consumidor. O consumidor deverá verificar as condições da embalagem e do produto no ato da entrega, registrando eventuais avarias conforme orientações da transportadora;
- produtos de mostruário, saldão, avaria informada, outlet ou venda com defeito previamente identificado, quando essa condição estiver descrita no momento da compra.

6. Condições para acionar a garantia

Para solicitar atendimento em garantia, o consumidor deverá apresentar:

- nota fiscal ou comprovante de compra;
- fotos ou vídeos que demonstrem o defeito informado;
- descrição do problema identificado;
- dados do produto, quando disponíveis, como modelo, cor, linha ou código;
- informações sobre instalação, local de uso e forma de limpeza/conservação.

A Dunard poderá solicitar o envio do produto, bem como informações ou documentos complementares, para a realização da análise técnica. A análise poderá ser realizada pela própria Dunard ou por assistência técnica, laboratório ou profissional por ela indicado.

A ausência das informações solicitadas poderá impossibilitar a análise da garantia até sua regular apresentação.

7. Limitações da garantia

A responsabilidade da Dunard limita-se ao reparo, fornecimento de peça, substituição do produto ou solução equivalente, quando constatado defeito de fabricação.

O reparo ou substituição do produto durante a garantia não implica renovação integral do prazo originalmente concedido, ressalvados os direitos previstos na legislação aplicável.

Quando o produto estiver fora de linha ou indisponível, a Dunard poderá oferecer produto equivalente, peça compatível ou solução alternativa adequada.

8. Uso residencial, comercial e coletivo

A Garantia de 3 Anos Dunard foi criada para produtos utilizados em condições normais de uso residencial.

Produtos instalados em locais de uso comercial, coletivo, público, institucional, industrial, ambientes externos ou locais de alto tráfego serão avaliados considerando as condições específicas de utilização, intensidade de uso e vida útil esperada do produto.

9. Conservação e limpeza

Para preservar o acabamento e a durabilidade dos produtos Dunard, recomenda-se a limpeza periódica com pano macio, água e sabão neutro.

Não utilizar palha de aço, esponjas abrasivas, produtos à base de cloro, água sanitária, solventes, ácidos, saponáceos, limpadores multiuso agressivos ou qualquer produto químico que possa danificar o acabamento.

A falta de conservação adequada ou o uso de produtos de limpeza inadequados poderá ocasionar a perda da garantia.

10. Atualização deste termo

A Dunard poderá atualizar, complementar ou substituir este termo de garantia sempre que julgar necessário, especialmente em razão de novos produtos, novas linhas, alterações técnicas, mudanças de catálogo ou adequações comerciais e legais.

As alterações terão validade a partir da data de vigência indicada na nova versão e serão aplicáveis às compras realizadas a partir dessa data. Para compras anteriores, permanecerão válidas as condições de garantia vigentes na data da aquisição do produto, salvo quando a nova versão for mais benéfica ao consumidor.

11. Validade territorial

Esta garantia é válida para produtos Dunard adquiridos e instalados em território nacional.

12. Disposições finais

Caso a análise técnica conclua pela inexistência de defeito de fabricação ou pela ocorrência de hipótese não coberta por este termo de garantia, eventuais despesas de envio, transporte, reinstalação, manutenção, substituição de peças ou outros custos relacionados ao atendimento poderão ser de responsabilidade do consumidor, quando aplicável e em conformidade com a legislação vigente.

A Dunard busca aperfeiçoar continuamente seus produtos e poderá realizar alterações técnicas, estéticas ou funcionais em seus produtos a qualquer momento, sem obrigação de aplicar tais alterações ou atualizações aos produtos já comercializados ou em estoque.

Solicitação de atendimento em garantia

Para iniciar a solicitação, abra um ticket em www.dunard.com.br/atendimento, envie e-mail para atendimento@dunard.com.br ou utilize um dos números disponíveis no site da Dunard.