



POLÍTICA DE VENDAS, INFORMAÇÕES E GARANTIA

Ventex
A força do vento.

1. INFORMAÇÕES SOBRE OS PRODUTOS

A Ventex busca disponibilizar em seus canais oficiais informações claras, corretas e atualizadas sobre os produtos comercializados, incluindo características, especificações técnicas, imagens, dimensões, modelos, acabamentos, acessórios e demais dados relevantes. As informações têm finalidade informativa e comercial e integram as ofertas nos limites estabelecidos pela legislação aplicável. Nos termos dos artigos 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), as informações e ofertas devem ser suficientemente claras, precisas e ostensivas.

2. IMAGENS E ESPECIFICAÇÕES

As imagens dos produtos possuem caráter ilustrativo e podem apresentar pequenas variações de cores, tonalidades, acabamentos ou detalhes visuais, decorrentes dos processos de fabricação, da reprodução fotográfica ou das configurações dos dispositivos utilizados para visualização. Tais variações não autorizam o fornecimento de produto substancialmente diferente do ofertado nem podem comprometer suas características essenciais, funcionalidade, desempenho anunciado ou segurança. Em caso de dúvida, recomenda-se consultar a descrição técnica e o manual do modelo ou entrar em contato com a Ventex antes da aquisição.

3. ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E DOS PRODUTOS

A Ventex trabalha continuamente na atualização de seu catálogo e poderá realizar melhorias, alterações de componentes, design, acabamento e especificações técnicas de seus produtos, observadas as normas técnicas e de segurança aplicáveis. Alterações poderão ser implementadas sem aviso prévio geral, mas não modificarão unilateralmente ofertas já aceitas, contratos celebrados ou direitos assegurados por lei. As características vinculantes de cada fornecimento serão aquelas aplicáveis à oferta e à contratação correspondente. Eventuais erros materiais identificados nos canais oficiais serão corrigidos com transparência, sem prejuízo dos direitos legalmente assegurados.

4. GARANTIA DOS PRODUTOS

A Ventex respeita os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), quando aplicável. A garantia legal independe de termo expresso. Para produtos duráveis, o prazo legal para reclamar de vícios aparentes ou de fácil constatação é de 90 (noventa) dias, contado da entrega efetiva do produto, conforme artigo 26, inciso II, do CDC. Em caso de vício oculto, o prazo decadencial começa no momento em que o defeito ficar evidenciado, observadas as regras legais e as circunstâncias do caso. Quando houver garantia contratual oferecida pela Ventex, ela será complementar à garantia legal e observará as condições, os prazos, a forma e os locais de exercício descritos no respectivo Termo de Garantia, nos termos do artigo 50 do CDC. Nenhuma disposição desta política limita direitos legais do consumidor.

5. PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

Para facilitar a identificação do produto e a análise da solicitação, o interessado poderá ser orientado a informar modelo, número de série ou identificação equivalente, descrição do problema, data e comprovante de aquisição, quando disponíveis, além de outros elementos razoavelmente necessários. A ausência de um documento específico não implicará, por si só, perda automática de direitos quando a compra e o problema puderem ser comprovados por outros meios legalmente admitidos. A análise poderá incluir avaliação técnica do produto, respeitados os prazos e as soluções previstos na legislação aplicável.

6. LIMITES DA GARANTIA CONTRATUAL

As condições e exclusões específicas da garantia contratual constarão do Termo de Garantia aplicável ao produto. Danos comprovadamente decorrentes de uso indevido, instalação em desacordo com orientações técnicas, alimentação elétrica incompatível, modificações não autorizadas ou fatores externos poderão não estar cobertos pela garantia contratual, desde que haja relação causal com o dano reclamado e observada a legislação. Essas hipóteses não excluem automaticamente a garantia legal nem afastam a responsabilidade por vícios de fabricação ou por defeitos de segurança imputáveis ao fornecedor.

7. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Em caso de necessidade de assistência técnica, o consumidor deverá utilizar os canais oficiais de atendimento disponibilizados pela Ventex e seguir as orientações recebidas para identificação do produto e encaminhamento da solicitação. Quando necessária, poderá ser realizada análise técnica para apurar a origem do problema e verificar as condições da garantia. Os procedimentos de atendimento observarão a legislação vigente, o Termo de Garantia aplicável e os direitos do consumidor, inclusive quanto à responsabilidade dos fornecedores integrantes da cadeia de fornecimento, quando cabível.

8. SEGURANÇA E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

Os produtos devem ser utilizados conforme suas finalidades, limites de operação, advertências de segurança e orientações constantes dos manuais, etiquetas e demais instruções fornecidas. Recomenda-se que intervenções elétricas e instalações que exijam conhecimento técnico sejam executadas por profissional habilitado ou qualificado, conforme as exigências aplicáveis. Em caso de dúvida sobre compatibilidade, instalação ou utilização, o usuário deve consultar os canais oficiais da Ventex antes de colocar o produto em funcionamento.

8. SEGURANÇA E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

Os produtos devem ser utilizados conforme suas finalidades, limites de operação, advertências de segurança e orientações constantes dos manuais, etiquetas e demais instruções fornecidas. Recomenda-se que intervenções elétricas e instalações que exijam conhecimento técnico sejam executadas por profissional habilitado ou qualificado, conforme as exigências aplicáveis. Em caso de dúvida sobre compatibilidade, instalação ou utilização, o usuário deve consultar os canais oficiais da Ventex antes de colocar o produto em funcionamento.

9. USO E INSTALAÇÃO

Para garantir o funcionamento adequado e a segurança dos produtos, recomenda-se seguir rigorosamente o manual de instalação e utilização, as especificações técnicas e as recomendações fornecidas pela Ventex. Problemas comprovadamente decorrentes de instalação inadequada, utilização em desacordo com as instruções ou alterações não autorizadas serão avaliados conforme as condições do Termo de Garantia e a legislação aplicável. Não haverá exclusão automática e genérica de garantia pelo simples fato de ter ocorrido intervenção ou instalação, sem análise da relação entre o fato e o problema apresentado.

10. PUBLICIDADE E INFORMAÇÕES COMERCIAIS

A Ventex busca assegurar que as informações comerciais e publicitárias divulgadas em seus canais oficiais sejam verdadeiras, claras e compatíveis com os produtos comercializados. É vedada publicidade enganosa ou abusiva, inclusive informações capazes de induzir o consumidor a erro sobre características, qualidade, quantidade, origem, propriedades, preço ou outros aspectos relevantes dos produtos. Ofertas e condições comerciais serão interpretadas conforme a legislação aplicável e as informações disponibilizadas ao público no momento pertinente.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS E ALCANCE

Esta política tem como objetivo proporcionar transparência, segurança e clareza nas relações entre a Ventex, seus clientes e consumidores. Nas operações com distribuidores, revendedores e demais clientes empresariais, poderão existir instrumentos e condições comerciais específicos, observada a natureza jurídica de cada relação e a legislação aplicável. Esta política não substitui contratos, propostas, manuais, Termos de Garantia ou informações obrigatórias de cada produto e não afasta normas de proteção ao consumidor quando incidentes. A Ventex poderá atualizar este documento sempre que necessário, mantendo a versão vigente em seus canais oficiais; as alterações não terão efeito retroativo para prejudicar direitos adquiridos nem para modificar unilateralmente condições de ofertas aceitas ou contratações anteriormente realizadas.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA PUBLICAÇÃO

Os dados de identificação da pessoa jurídica responsável (razão social, CNPJ, endereço e canais de atendimento) devem estar acessíveis no site. Caso o site permita contratação ou compra eletrônica, devem ser disponibilizadas também as informações e os procedimentos legalmente exigidos para comércio eletrônico, incluindo condições de pagamento, entrega, atendimento e direito de arrependimento quando aplicável. Esta política não substitui uma política de privacidade ou documentos próprios para tratamento de dados pessoais.

Ventex[®]
A força do vento.

ventex.com.br

• Política de Vendas, Informações e Garantia •