

Política de garantia

Todos os produtos vendidos pela MOV Moto Fácil têm garantia legal contra defeito de fabricação, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Alguns itens contam ainda com garantia estendida do fabricante.

Prazo de garantia

A garantia legal, prevista no artigo 26 do CDC, é de **90 (noventa) dias corridos** para produtos duráveis, contados a partir do recebimento do pedido. Quando o fabricante oferece prazo maior, o termo do fabricante prevalece sobre o prazo legal.

O prazo começa a contar na data de entrega registrada pela transportadora ou pelos Correios. Guarde a nota fiscal — é o comprovante oficial para acionar a garantia.

O que está coberto

- Defeitos de fabricação identificados dentro do prazo legal.
- Peças que apresentem falha de funcionamento sem sinais de uso indevido.
- Divergências entre o produto entregue e o anunciado no site.

O que não está coberto

- Desgaste natural pelo uso (pastilhas, lonas, filtros, velas, correntes, pneus).
- Danos por instalação incorreta, uso fora da aplicação recomendada ou modificação da peça.
- Danos por acidente, queda, batida ou intempéries.
- Produtos violados, sem lacre ou com número de série adulterado, quando aplicável.
- Manutenção por oficina não habilitada, quando o fabricante exigir credenciamento.

Como acionar a garantia

- **1. Abra o chamado** por e-mail ou WhatsApp com número do pedido, foto do produto e descrição do problema.
- **2. Análise técnica** em até 5 dias úteis. Se necessário, encaminhamos ao fabricante para laudo.
- **3. Solução:** aprovada a garantia, você escolhe entre troca por item igual, crédito na loja ou reembolso.

Documentos necessários

- Número do pedido ou nota fiscal.
- Fotos ou vídeo curto que mostrem o defeito.
- Descrição da instalação e uso (marca/modelo da moto, quilometragem quando aplicável).

Reembolso, troca ou crédito

Confirmado o defeito de fabricação, você escolhe entre: troca por produto igual (sujeita a disponibilidade), crédito para nova compra na loja ou reembolso integral do valor pago, incluindo o frete original. O reembolso é feito pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra, em até 10 dias úteis após a aprovação.

Diferença entre garantia e arrependimento

Garantia trata de **defeito** do produto. Se você mudou de ideia, tem **7 dias corridos** após o recebimento para exercer o direito de arrependimento. Veja o documento de **Trocas e devoluções**.

Dúvidas frequentes

Preciso pagar o frete de retorno?

Não. Quando a garantia é acionada dentro do prazo legal, a MOV Moto Fácil arca com o custo de envio da peça ao nosso centro de análise.

Posso levar a peça em uma oficina para avaliação?

Sim, e o laudo escrito da oficina ajuda a agilizar a análise. Guarde o comprovante.

E se o problema for identificado depois de 90 dias?

Verifique se o fabricante do produto oferece garantia estendida — muitas peças de motor, suspensão e elétrica têm 6 a 12 meses direto com o fabricante. Nosso atendimento ajuda a localizar essa informação.

Este documento é mantido por MOV Moto Fácil e resume, em linguagem simples, a política de garantia aplicada à loja. Em caso de conflito, prevalecem os termos legais vigentes.