



TERMO DE GARANTIA E CONDIÇÕES DE USO AUTAX EQUIPAMENTOS

Este documento detalha as condições de garantia para os equipamentos de lavanderia distribuídos pela **AUTAX LATINOAMERICA EQUIPAMENTOS PARA LAVANDERIAS LTDA**, bem como as responsabilidades do cliente para a manutenção da validade desta garantia. Todas as disposições aqui contidas estão em estrita conformidade com o **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)**, visando assegurar transparência e clareza nas relações de consumo.

1. DEFINIÇÃO E ABRANGÊNCIA DA GARANTIA

A AUTAX EQUIPAMENTOS, em sua busca pela excelência e satisfação do cliente, oferece uma garantia abrangente para seus equipamentos, que se divide em Garantia Legal e Garantia Contratual.

1.1. Garantia Legal (Conforme CDC, Art. 26, II)

Todo equipamento de lavanderia, sendo um bem durável, possui uma **Garantia Legal de 90 (noventa) dias**, contados a partir da data de entrega efetiva do produto ao consumidor. Esta garantia cobre defeitos de fabricação ou de qualidade que tornem o produto impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina, ou que diminuam seu valor.

1.2. Garantia Contratual (Conforme CDC, Art. 50)

Complementar à Garantia Legal, a AUTAX EQUIPAMENTOS concede uma **Garantia Contratual de 3 (três) anos (36 meses)**, totalizando o período de cobertura a partir da data de emissão da Nota Fiscal de compra. Esta garantia estende a proteção contra defeitos de fabricação, conforme as condições estabelecidas neste termo. A garantia contratual é um benefício adicional oferecido pela AUTAX e não substitui a garantia legal.

1.3. Cobertura de Mão de Obra Técnica em Garantia

É fundamental que o cliente esteja ciente de que a cobertura de **mão de obra técnica** para atendimentos em garantia é gratuita exclusivamente durante o **primeiro ano (12 meses)** de vigência da garantia total. **Quando o cliente contratar diretamente o técnico, sem abertura prévia do processo junto à AUTAX:**

o pagamento do atendimento será de responsabilidade exclusiva do cliente;



a AUTAX não realizará reembolso ou pagamento desse atendimento.

A partir do segundo ano, a garantia contratual da AUTAX cobrirá apenas a substituição de peças que apresentem defeito de fabricação. Os custos referentes ao deslocamento do técnico, bem como a mão de obra para o serviço, serão de responsabilidade do cliente.

2. INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E RESPONSABILIDADES INICIAIS

A correta instalação e ativação do equipamento são cruciais para o seu bom funcionamento e para a validade da garantia. A AUTAX EQUIPAMENTOS estabelece diretrizes claras para este processo.

2.1. Instalação Profissional Obrigatória

Para que a garantia seja válida, a instalação inicial do equipamento deve ser **obrigatoriamente realizada por um técnico credenciado** pela AUTAX ou pelo fabricante Alliance. A instalação por pessoal não qualificado ou não autorizado resultará na **perda imediata da garantia**.

2.2. Relatório de Instalação (Start-up)

Ao término da instalação, o técnico credenciado deverá preencher e assinar um **Relatório de Instalação (Start-up)**, que incluirá um checklist detalhado dos procedimentos realizados e das condições do local (Anexo I). O cliente ou seu representante legal deverá conferir e assinar este relatório. Este documento é de **porte obrigatório** para qualquer solicitação futura de garantia e serve como prova da correta instalação do equipamento.

2.3. Verificação de Vícios Aparentes

É responsabilidade do cliente verificar o equipamento no ato da entrega e instalação.

Qualquer avaria visível, dano estético ou defeito de fácil constatação (vícios aparentes) deve ser registrado imediatamente no Relatório de Instalação e comunicado à AUTAX. A não comunicação imediata pode implicar na presunção de que o dano ocorreu após a entrega, eximindo a AUTAX de responsabilidade.

3. PROCEDIMENTO PARA ACIONAMENTO DA GARANTIA

Para acionar a garantia, o cliente deve seguir os passos abaixo, garantindo um processo eficiente e rápido.

3.1. Contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Em caso de suspeita de defeito coberto pela garantia, o cliente deve entrar em contato com o SAC da AUTAX pelos canais oficiais:

- Telefone: (11) 94060-4890 (Opção 5 - Garantias).
- E-mail: garantia@autax.com.br

3.2. Documentação Necessária

Para formalizar a solicitação, o cliente deverá ter em mãos e, se solicitado, enviar os seguintes documentos:

- Cópia da Nota Fiscal de compra do equipamento.
- Cópia do Relatório de Instalação (Start-up) devidamente preenchido e assinado.
- Descrição detalhada do problema, incluindo data da ocorrência, sintomas e quaisquer observações relevantes.
- Em alguns casos, poderá ser solicitado o envio de fotos ou vídeos do equipamento e do defeito.

3.3. Análise e Prazo para Solução (Conforme CDC, Art. 18)

- A AUTAX EQUIPAMENTOS se compromete a realizar a análise inicial da solicitação de garantia em até **3 (três) dias úteis** a partir do recebimento de toda a documentação necessária. Após a análise e constatação do defeito, a AUTAX, ou o fabricante Alliance, terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** para sanar o vício do produto, conforme estabelecido pelo Artigo 18. Caso o vício não seja sanado no prazo legal de 30 dias, o consumidor poderá exigir, alternativamente e à sua escolha.
 - A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.
 - A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

- abatimento proporcional do preço.

DEVOLUÇÃO DE PEÇAS: Caberá ao cliente a devolução à AUTAX da peça defeituosa, pois se trata de uma exigência da fábrica para finalizar o processo de garantia. Não haverá custo ao cliente pela devolução da peça, pois a AUTAX enviará um código reverso para ser utilizado nos correios. A não devolução da peça ocasionará na cobrança da mesma.

CUSTOS DE VISITA TÉCNICA (NÃO GARANTIA): Caso seja constatado durante o processo que não se trata de um caso de garantia, a visita técnica será cobrada ao custo de R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) a primeira hora e R\$220,00 (duzentos e vinte reais) as demais horas (referência: Mar/2026), além do deslocamento do técnico. O custo de peças adicionais poderá ser orçado diretamente junto à AUTAX através do telefone (11) 94060-4890 opção 1 - venda de peças, ou pelo site <https://www.pecaslavanderia.com.br>.

Observação importante: O processo de garantia somente terá início depois de seguidos todos os passos acima.

4. PERDA DE GARANTIA E EXCLUSÕES

A garantia, tanto legal quanto contratual, será automaticamente invalidada e o cliente perderá o direito à cobertura nos seguintes casos:

4.1. Instalação e Uso Inadequados

- Instalação do equipamento realizada por profissionais não credenciados ou não autorizados pela AUTAX/Alliance, ou a não utilização de um técnico credenciado para qualquer intervenção durante todo o período da garantia.
- Uso inadequado, negligência, imprudência ou imperícia na operação do equipamento, em desacordo com as instruções do Manual do Usuário, incluindo maus tratos ou danos decorrentes de acidentes, quedas, impactos, sobrecargas, variações anormais de tensão elétrica (picos de energia, quedas de raio) ou uso de fontes de energia incompatíveis.
- Vícios decorrentes de condições de instalação em desacordo com as especificações técnicas do Manual do Produto, tais como: voltagem incorreta,



conexões hidráulicas ou de gás incompatíveis, falta de aterramento adequado, entre outros.

4.2. Intervenções Não Autorizadas

- Intervenções, reparos, modificações estéticas ou funcionais realizadas por terceiros não autorizados pela AUTAX ou pelo fabricante Alliance.
- Abertura do equipamento, remoção de selos de segurança ou qualquer tentativa de reparo por parte do cliente ou de pessoal não qualificado.

4.3. Identificação do Produto

- Violação, adulteração, remoção ou ilegibilidade das etiquetas de identificação, número de série ou qualquer outro sinal que impeça a identificação do produto ou de sua origem.

4.4. Itens de Desgaste Natural

Componentes sujeitos a **desgaste natural** pelo uso regular e contínuo possuem cobertura restrita à **Garantia Legal de 90 (noventa) dias**. Após este período, a substituição ou reparo desses itens não será coberta pela garantia contratual. Exemplos de itens de desgaste natural incluem, mas não se limitam a: polias, correias, amortecedores, filtros, roldanas, resistências, borrachas de vedação, vidros de porta, dosadores, placa "Supply", filtros, lâmpadas, entre outros consumíveis ou peças com vida útil limitada pelo uso.

5. MANUTENÇÃO PREVENTIVA

A realização de manutenções preventivas é essencial para a longevidade, desempenho e segurança do equipamento, além de ser uma condição para a manutenção da garantia contratual. A negligência na manutenção preventiva pode levar à perda da garantia.

5.1. Frequência Recomendada

O cliente deverá seguir o cronograma de manutenção preventiva estabelecido pela AUTAX/Alliance:

Período de Uso do Equipamento - Frequência recomendada da Manutenção Preventiva

1º Ano de Uso - Semestralmente (a cada 6 meses)

2º Ano em diante - Trimestralmente (a cada 3 meses)

5.2. Comprovação da Manutenção

O cliente é responsável por manter todos os **relatórios técnicos** e comprovantes das manutenções preventivas realizadas. Estes documentos deverão ser apresentados à AUTAX no momento de qualquer solicitação de garantia, servindo como prova da observância das condições de manutenção.

6. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Para usufruir plenamente da garantia e assegurar o bom funcionamento do equipamento, o cliente possui as seguintes responsabilidades:

- ****Leitura do Manual:***Ler e compreender integralmente o Manual do Usuário e de Instalação do equipamento.
- ****Uso Correto:***Utilizar o equipamento estritamente de acordo com as instruções e finalidades especificadas no manual.
- ****Limpeza e Conservação:***Realizar a limpeza e conservação periódica do equipamento, conforme as orientações do fabricante.
- ****Ambiente Adequado:***Manter o equipamento em um ambiente adequado, com as condições de temperatura, umidade e ventilação recomendadas.



- ****Alimentação Elétrica:***Assegurar que a alimentação elétrica do local esteja em conformidade com as especificações do equipamento (voltagem, aterramento, disjuntores).
- ****Acompanhamento Técnico:***Acompanhar e fiscalizar os serviços de instalação e manutenção, garantindo que sejam realizados por profissionais credenciados.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

- Este Termo de Garantia é válido apenas para equipamentos comercializados e instalados no território brasileiro.
- A AUTAX EQUIPAMENTOS não se responsabiliza por lucros cessantes, perdas de produção ou quaisquer outros danos indiretos decorrentes de eventual paralisação do equipamento para reparos em garantia.
- Qualquer alteração neste Termo de Garantia só terá validade se for feita por escrito e assinada por um representante legal da AUTAX EQUIPAMENTOS.

AUTAX EQUIPAMENTOS

Avenida José Maria Whitaker, 2345 - Planalto Paulista - São Paulo - SP

CEP: 04057-000 | autax.com.br |

[pecaslavanderia.com.br](https://www.pecaslavanderia.com.br)

EQUIPAMENTOS

ANEXO I: CHECKLIST DE INSTALAÇÃO

Antes da instalação certificar-se:

- Tomadas e disjuntores estão ok e dentro do padrão (Ver manual).
- A exaustão está feita de modo correto respeitando as especificações do manual.
Duto semi-rígido (para trechos curtos), de aço galvanizado ou PVC de boa



qualidade. Saídas preferencialmente individuais ou em caso de ligação em série conforme manual.

- O aterramento está correto: Até 05 Ω (ohms), deve ser independente e não pode estar interligado com o neutro.
- Foi ligada corretamente fase alta e fase baixa.
- Pressão de água correta: Entre 2 e 4 bar (Não pode estar acima nem abaixo).

Após o término da instalação das máquinas e demais acessórios associados (Quando existentes: totens, sistema de pagamento, dosadores, etc.) todas as máquinas deverão ser testadas e verificados se:

- A máquina realizou corretamente todas as fases do ciclo completo.
- Não há vazamento.
- Não há nenhum ruído excessivo.
- A secadora está aquecendo.

MODELO DE CHECKLIST



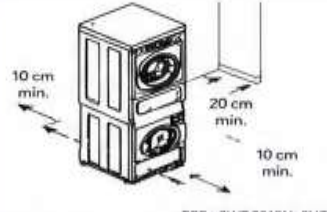
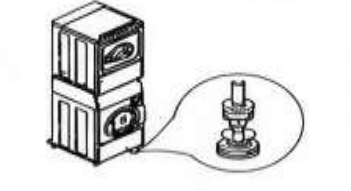
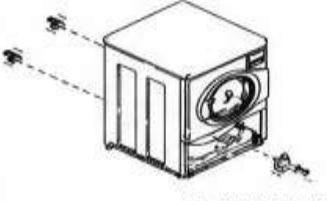
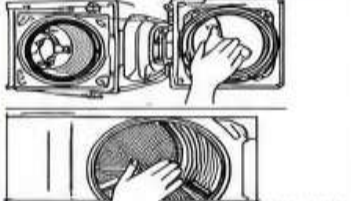
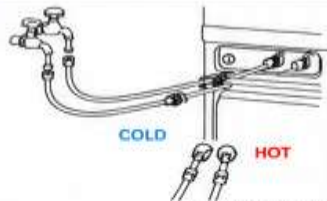
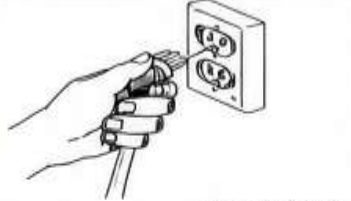
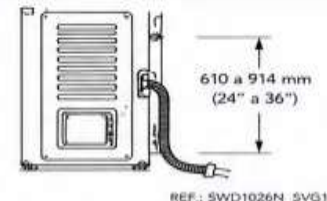
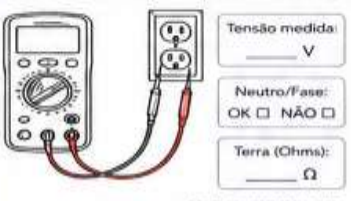
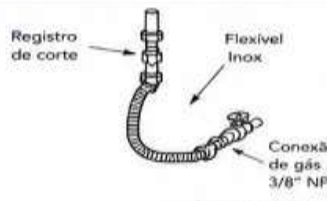
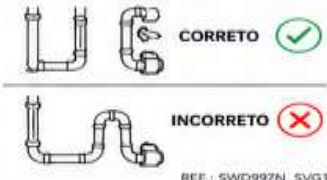
CHECKLIST DE INSTALAÇÃO / START-UP

LAVADORA/SECADORA VERTICAL COMBINADA SPEED QUEEN

Nº DE SÉRIE: _____

DATA DA INSTALAÇÃO: ____/____/____

CLIENTE: _____	ENDEREÇO: _____	TELEFONE: _____
MODELO: _____	TÉCNICO RESPONSÁVEL: _____	Nº O.S.: _____

1 POSICIONE A UNIDADE ☐ Próxima à área de instalação. ☐ Piso nivelado, firme e resistente. ☐ Espaço livre para ventilação e manutenção. ☐ Local protegido de chuva e umidade. ☐ Acesso fácil para instalação e manutenção.	 REF.: SWD2019N_SVG1	7 POSICIONE E NIVEL E A MÁQUINA ☐ Utilize nivelador na parte superior. ☐ Ajuste os pés de nivelamento. ☐ Trave as porcas de ajuste. ☐ Verifique se a máquina está estável e sem balanço.	 REF.: SWD1020N_SVG1										
2 REMOVA OS MATERIAIS DE TRANSPORTE ☐ Remova os parafusos traseiros. ☐ Remova a trava frontal. ☐ Remova arruelas e suporte. ☐ Instale os tampões traseiros nos furos. ☐ Guarde os parafusos para futuras movimentações.	 REF.: FLW2297N_SVG1	8 LIMPE A PARTE INTERNA DOS TAMBORES ☐ Limpe o tambor da lavadora com pano úmido. ☐ Limpe o tambor da secadora removendo flaps e resíduos. ☐ Verifique se não há objetos esquecidos.	 REF.: SWD1018N_SVG1										
3 CONECTE AS MANGUEIRAS DE ENCHIMENTO ☐ Conecte mangueira da água fria na entrada COLD. ☐ Conecte mangueira da água quente na entrada HOT (quando aplicável). ☐ Use arruelas e filtros. ☐ Aperte bem. ☐ Abra os registros e verifique se não há vazamentos.	 REF.: FLW2304N_SVG	9 LIGUE A LAVADORA E A SECADORA ☐ Conecte o plugue na tomada adequada. ☐ Verifique a tensão. ☐ Verifique se a tomada possui aterramento. ☐ NÃO use extensões ou benjamins.	 REF.: TLW2159N_SVG										
4 CONECTE A MANGUEIRA DE DRENAGEM ☐ Insira a mangueira no tubo vertical (mín. 51 mm ou 1 1/2"). ☐ Prenda com a cinta de fixação. ☐ Altura recomendada: 610 a 914 mm (24" a 36"). ☐ Verifique se não há dobras ou obstruções.	 REF.: SWD1026N_SVG1	10 VERIFICAÇÃO ELÉTRICA ☐ Tensão conforme etiqueta do equipamento. ☐ Disjuntor exclusivo e correto. ☐ Aterramento instalado (resistência ≤ 5 ohms). ☐ Polaridade correta (fase/fase e neutro).	 Tensão medida: _____ V Neutro/Fase: OK ☐ NÃO ☐ Terra (Ohms): _____ Ω REF.: TLW2160N_SVG										
5 SECADORAS A GÁS CONECTE A TUBULAÇÃO DE GÁS ☐ Verifique se o gás é o correto (GN ou GLP). ☐ Use flexível de inox homologado. ☐ Use vedante apropriado nas rosas. ☐ Conecte o registro de corte. ☐ Verifique vazamentos com solução de água e sabão.	 Registro de corte Flexível Inox Conexão de gás 3/8" NPT REF.: D2331_SVG	11 TESTES FUNCIONAIS ☐ Lavadora: ciclo completo. ☐ Enchimento correto. ☐ Agitação, drenagem e centrifugação. ☐ Secadora: aquecimento. ☐ Rotação do tambor e exaustão. ☐ Verifique se não há vazamentos ou ruídos anormais.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>LAVADORA</th> <th>SECADORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> REF.: SWD1022N_SVG1	LAVADORA	SECADORA								
LAVADORA	SECADORA												
6 CONECTE A SECADORA AO SISTEMA DE EXAUSTÃO ☐ Use duto metálico de 102 mm (4"). ☐ Duto o mais curto e reto possível. ☐ Evite cotovelos desnecessários. ☐ Fixe e vede todas as conexões. ☐ Exaustão para o exterior. ☐ Verifique se não há obstruções.	 CORRETO INCORRETO REF.: SWD997N_SVG1	12 ORIENTAÇÃO AO CLIENTE ☐ Explicado funcionamento geral. ☐ Explicada limpeza do filtro de fiapos. ☐ Explicada manutenção preventiva. ☐ Explicado uso correto dos produtos. ☐ Entregues: manual, termo de garantia, relatório e checklist.	 REF.: TLW2161N_SVG										

OBSERVAÇÕES / OCORRÊNCIAS:

DECLARAÇÃO DO TÉCNICO

Declaro que a instalação foi realizada conforme o Manual de Instalação do fabricante e os procedimentos estabelecidos pela AUTAX.

NOME: _____

ASSINATURA: _____

DATA: ____/____/____

DECLARAÇÃO DO CLIENTE

Declaro que acompanhei a instalação, recebi as orientações de utilização e as condições de garantia.

NOME: _____

ASSINATURA: _____

DATA: ____/____/____



ATENÇÃO • Falhas decorrentes de instalação em desacordo com o Manual de Instalação são de responsabilidade exclusiva do técnico instalador.

• O técnico credenciado não possui autonomia para aprovar ou negar garantias. A análise e decisão são de responsabilidade da AUTAX e do fabricante.

• Chamados técnicos solicitados diretamente pelo cliente, sem autorização prévia da AUTAX, são de responsabilidade financeira do cliente.