



SAC@LEMONBR.COM



WWW.LEMONBR.COM



0800 799 8567

GARANTIA *lemon*



Fique Ligado!

3 meses de
garantia
legal



9 meses
pela
Lemon

a partir da data de
emissão da **Nota
Fiscal** de compra

A garantia Lemon cobrirá **DEFEITOS DE FÁBRICA** que se apresentem nesse período, por meio da troca do aparelho (acessórios não são inclusos na garantia estendida. Terão apenas a garantia legal de 90 dias).

Dicas para ter direito à garantia:

- ✓ A embalagem deverá estar conservada (sem rasgos, riscos, etiquetas coladas direto na embalagem que não fazem parte do produto).
- ✓ Somente terá direito a garantia o produto que for recebido em sua embalagem original em perfeito estado e com todos os acessórios, **ACOMPANHADO DA NOTA FISCAL DE COMPRA.**

Importante saber que a garantia não cobre:

- ✗ Produtos enviados **SEM** a Nota Fiscal de compra, acessórios completos, manual e/ou embalagem conservada em perfeito estado.
- ✗ Aparelhos com sinais evidentes de descarga elétrica ou água.
- ✗ Aparelhos em mau estado de conservação como danos físicos, entrada de líquidos e/ou sujeira, arranhões, e/ou outros sinais de mau uso.



GARANTIA *lemon*

COMO FUNCIONA



GARANTIA Consumidor Final

A assistência da Lemon é feita por troca do aparelho,
com as seguintes opções:

OPÇÃO 1:

Você consumidor pode realizar a **TROCA IMEDIATA NO LOJISTA ONDE ADQUIRIU O PRODUTO**, substituindo o seu produto defeituoso por outro novo. Dessa forma não precisa aguardar o tempo de envio / retorno. Essa opção não tem custo.

OPÇÃO 2:

Você consumidor pode efetuar o envio do celular diretamente ao fabricante, através do SAC da Lemon (0800 799 8567), e aguardar:

O PRAZO DE ENVIO DOS CORREIOS DE IDA + PRAZO DE 5 DIAS ÚTEIS PARA A TROCA + PRAZO DE RETORNO DOS CORREIOS.



FIQUE ATENTO!

- Caso escolha a opção 2, nossa assistência fará a checagem inicial por meio de perguntas sobre o possível problema do aparelho e pedirá o envio de uma foto do seu produto para então autorizar o envio.
- O custo do envio pelos Correios será do consumidor final. Sendo comprovado o defeito, a Lemon fará a troca gratuitamente do produto por um novo, além de pagar o transporte do mesmo.
- Quando se verificar defeito em acessórios (bateria, carregador, etc.) **NÃO É NECESSÁRIO O ENVIO DO PRODUTO COMPLETO** para troca, basta solicitar ao SAC (0800 799 8567) a reposição do defeituoso.
- Os telefones com defeito serão substituídos por um novo que **RETORNARÁ NA MESMA EMBALAGEM RECEBIDA**. A garantia é oferecida somente no caso de o consumidor enviar para a troca o aparelho completo (caixa, telefone e acessórios e nota fiscal), na falta de quaisquer produtos não haverá garantia.



GARANTIA *lemon*

COMO FUNCIONA



GARANTIA
**Consumidor
Final**

CUIDADOS IMPORTANTES

- **EVITE PERDER TEMPO:** Por favor, confirme se o aparelho está na garantia conforme as regras.
- **ESTÁ MESMO COM DEFEITO?** Por favor, ligue para o nosso SAC que o ajudará a confirmar num passo a passo. Na maior parte das vezes não existe defeito e basta uma ajuda nossa! APARELHOS SEM DEFEITO NÃO SERÃO TROCADOS e voltarão como foram recebidos.
- **O DEFEITO É DE ACESSÓRIO?** Não precisa enviar o aparelho. Simplesmente peça a reposição na Lemon. Mas neste caso, confirme que a data da NF de compra seja inferior a 90 dias.
- **DEFEITO CONFIRMADO EM GARANTIA?** Preencha a planilha de RMA, envie para sac@lemonbr.com, aguarde autorização para envio do aparelho.
- **ANTES DE ENVIAR, CONFIRA O APARELHO:** Não envie acessórios que não são de fábrica ou que contenham informações pessoais (cartão de memória, chip SIM...etc). Não nos responsabilizaremos caso isso seja enviado indevidamente.

VEJA EXEMPLOS DE COMO **NÃO** ENVIAR AS EMBALAGENS PARA GARANTIA:



Rasgada



Sem caixa



Faltando acessórios