



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.



SAC@LEMONBR.COM



WWW.LEMONBR.COM



0800 799 8567

GARANTIA lemon

COMO FUNCIONA



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.



SAC@LEMONBR.COM



WWW.LEMONBR.COM



0800 799 8567

GARANTIA lemon

COMO FUNCIONA



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