

CONDIÇÕES DE GARANTIA DOS PRODUTOS TROPICAL

GARANTIA COMERCIAL DE 5 ANOS

Compromisso TROPICAL — 5 anos de garantia comercial

A TROPICAL assegura, nos termos destas condições, a reparação ou substituição dos produtos abrangidos que apresentem defeitos de fabrico, materiais ou componentes durante o período de 5 anos, sem prejuízo dos direitos legais do consumidor.

1. Identificação do garante

Garante: Tropical Service Açores, Unipessoal Lda, NIPC 518982440, com sede na Rua Infante Sagres, n.º 24, 9650-422 Povoação, Açores, Portugal. Contactos para garantia: +351962009898 e garantias@tropical.pt.

2. Produtos abrangidos

Estas condições aplicam-se aos produtos novos comercializados sob a marca TROPICAL e devidamente identificados na fatura, recibo, contrato ou documento de entrega. Incluem, designadamente, equipamentos de climatização TROPICAL (incluindo os modelos TK-12, TK-18 e TK-24), bombas de calor TROPICAL e outros equipamentos identificados comercialmente como TROPICAL.

Quando uma ficha técnica, certificado ou documento comercial atribuir a determinado componente ou parâmetro de desempenho uma garantia superior a 5 anos, essa garantia específica mantém-se nos termos nela indicados.

3. Duração e início da garantia

A garantia comercial TROPICAL tem a duração de 5 (cinco) anos. O prazo conta-se a partir da data de entrega constante da fatura ou documento equivalente. Quando o fornecimento inclua instalação e colocação em funcionamento pela TROPICAL em data posterior, considera-se como início a data de colocação em funcionamento devidamente documentada.

A presente garantia comercial acresce à garantia legal aplicável e não a substitui, reduz ou limita.

4. O que a garantia cobre

Durante o período de garantia, a TROPICAL cobre faltas de funcionamento ou desempenho que resultem de defeitos intrínsecos de fabrico, materiais, montagem ou componentes do produto, desde que o equipamento tenha sido utilizado dentro das condições técnicas previstas pelo fabricante.

- Diagnóstico técnico do defeito reclamado;
- Reparação do produto ou substituição dos componentes defeituosos;
- Quando a reparação não seja tecnicamente viável, substituição do produto por unidade igual ou funcionalmente equivalente;
- Para consumidores, nas situações cobertas, peças, materiais, mão de obra, transporte/recolha e, quando necessário para repor a conformidade, remoção e reinstalação do equipamento, sem encargos para o consumidor.

5. Condições para utilização da garantia

Para uma correta avaliação da reclamação, o cliente deverá apresentar prova de compra e permitir a identificação do produto. A TROPICAL poderá solicitar os elementos estritamente necessários ao diagnóstico.

- Fatura, recibo ou outro comprovativo de aquisição;
- Modelo e número de série do equipamento, quando existentes;
- Descrição da anomalia e, quando útil, fotografias, vídeo, códigos de erro ou leituras do equipamento;
- Acesso ao equipamento para diagnóstico, sempre que tecnicamente necessário.

A instalação, utilização e manutenção devem respeitar as instruções técnicas do equipamento e a regulamentação aplicável. A intervenção por terceiros não elimina, por si só, a garantia; ficam, contudo, excluídos os danos que resultem diretamente de instalação incorreta, alteração indevida, reparação inadequada ou modificação não autorizada do produto.

6. Situações não cobertas

A garantia não cobre avarias ou danos quando fique tecnicamente demonstrado que resultam de causa externa ao produto ou de utilização incompatível com as especificações. Em particular:

- Danos por acidente, impacto, queda, vandalismo, incêndio, inundação, raio, sobretensão, variações anormais da rede elétrica ou outras ocorrências externas;

- Utilização fora dos limites de tensão, temperatura, pressão, caudal, qualidade da água, ventilação, carga térmica ou demais parâmetros especificados;
- Danos causados por sujidade, obstrução, calcário, falta de limpeza ou de manutenção necessária, quando exista relação causal entre essa omissão e a avaria;
- Corrosão ou deterioração provocada por agentes químicos, atmosferas particularmente agressivas ou exposição que exceda as condições previstas para o produto;
- Fugas de refrigerante originadas em tubagem, uniões ou componentes externos ao equipamento e decorrentes de instalação ou dano externo, sem prejuízo de defeitos de fabrico do próprio equipamento;
- Consumíveis e elementos sujeitos a substituição periódica pelo uso normal, como filtros e pilhas de comandos, salvo se o defeito existir na origem;
- Danos meramente estéticos posteriores à entrega que não afetem o funcionamento do produto;
- Intervenções de manutenção preventiva, limpeza, afinação ou configuração que não resultem de defeito coberto pela garantia.

7. Procedimento para acionar a garantia

O pedido deve ser comunicado à TROPICAL através do telefone +351962009898 ou do e-mail garantias@tropikal.pt, identificando o cliente, local de instalação, produto, número de série e anomalia observada. A data de receção do pedido marca o início do tratamento da ocorrência.

Após análise inicial, a TROPICAL poderá efetuar diagnóstico remoto, deslocação técnica, recolha do equipamento ou solicitar a sua disponibilização para assistência, consoante a natureza do produto e da avaria.

Se o diagnóstico concluir que a ocorrência não está abrangida pela garantia, qualquer serviço pago, deslocação ou reparação será previamente comunicado e sujeito a aceitação do cliente antes da sua execução.

8. Reparação, substituição e prazo de intervenção

Nas relações de consumo, a reparação ou substituição é realizada gratuitamente, dentro de prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor. O prazo não deverá exceder 30 dias, salvo quando a natureza ou complexidade do equipamento, a gravidade da ocorrência ou o esforço necessário à reparação/substituição justifiquem prazo superior.

A escolha da solução técnica terá em conta a natureza do defeito, a possibilidade de reparação, a disponibilidade de componentes e os direitos que a legislação aplicável reconheça ao consumidor.

9. Clientes profissionais

Quando o adquirente atue no exercício de atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, a garantia comercial de 5 anos mantém-se para defeitos de fabrico dos produtos TROPICAL. As condições de deslocação, desmontagem, reinstalação, meios especiais de acesso/elevação e demais serviços no local seguem o contrato, orçamento ou condições comerciais acordadas. Na ausência de disposição específica, o cliente profissional deve disponibilizar o equipamento para diagnóstico e assistência.

10. Âmbito territorial e transmissão

A garantia é válida em Portugal, incluindo as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, para produtos colocados no mercado pela TROPICAL ou por canais autorizados. Os direitos decorrentes desta garantia acompanham o produto em caso de transmissão a terceiro, desde que seja possível comprovar a aquisição e identificar o equipamento.

11. Direitos legais do consumidor

Esta garantia comercial não afeta os direitos legais do consumidor relativos à falta de conformidade do bem. Em Portugal, o regime aplicável aos contratos de compra e venda de bens a consumidores encontra-se previsto, designadamente, no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, na redação em vigor.

12. Vigência destas condições

Versão 1.0 — 03 de outubro de 2026. Estas condições aplicam-se aos produtos TROPICAL vendidos com referência expressa à garantia comercial de 5 anos, sem prejuízo de condições particulares mais favoráveis constantes de contrato, ficha técnica, certificado ou campanha comercial.

Pela TROPICAL

Data de emissão / entrega

 Nome / assinatura / carimbo	/ /