

Política de Garantia

Informações da Empresa:

MERCURY STAR s.r.o.

1. maje 1162
75661 Roznov pod Radhostem, CZE
CNPJ: CZ62300164
-

1. O que nossa garantia cobre?

A DXRacer Europe compromete-se a reparar ou substituir qualquer produto ou componente que apresente defeitos de material ou fabricação durante o período de garantia. Todas as peças externas da cadeira são consideradas "partes" cobertas pela garantia.

Período de garantia:

- **Séries de Cadeiras Gamer:** 2 anos.
- **Acessórios (incluindo bateria da Série Martian):** 2 anos.

A garantia é válida somente para produtos vendidos na União Europeia e cobre o período a partir da data de envio do pedido, desde que você, o comprador original, ainda possua o produto.

2. O que nossa garantia NÃO cobre?

- Desgaste natural do produto com o uso.
 - Modificações ou acessórios não aprovados pela DXRacer.
 - Produtos instalados, usados ou mantidos em desacordo com as instruções.
 - Uso indevido, abuso ou danos intencionais ao produto.
 - Materiais ou estofados que desbotem, descasquem ou percam textura com o tempo.
 - Danos causados por uso inadequado que resultem em ferimentos ou acidentes.
-

3. Como obter o serviço de garantia?

3.1 Produtos dentro do período de garantia:

- Acesse sua conta no site, clique no botão "Pós-Venda" localizado no canto inferior direito do seu pedido e preencha o formulário. Você receberá um e-mail de confirmação após a aprovação.

3.2 Produtos fora do período de garantia:

- Você pode adquirir peças de reposição de duas formas:
 1. Faça login na sua conta, acesse a página de peças e insira o modelo da sua cadeira ou envie uma foto frontal. O sistema ajudará você a localizar e comprar as peças.
 2. Caso conheça bem sua cadeira e suas peças, faça a compra diretamente na página de Pós-Venda.

3.3 Outras opções:

- Caso enfrente dificuldades, visite a página de contato da DXRacer e preencha o formulário para relatar o problema.
 - Tenha em mãos informações detalhadas do pedido, incluindo fotos ou vídeos que mostrem o problema, para ajudar a equipe de garantia a oferecer suporte.
 - Se adquiriu sua cadeira de um revendedor autorizado, envie uma cópia do comprovante de compra.
-

4. Avisos Importantes

- O horário de funcionamento do departamento de garantia é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 15h30 (CET), exceto fins de semana e feriados.
- A DXRacer não realiza trocas de produtos. Caso necessário, devolva a cadeira e faça uma nova compra.
- Se a cadeira estiver fora da garantia e as peças estiverem danificadas, será necessário adquirir novas.
- A DXRacer não se responsabiliza por danos consequenciais ou incidentais, exceto quando exigido por lei.