

## **POLÍTICA COMERCIAL TVH BRASIL**

### **MERCADO INDUSTRIAL e MOVIMENTAÇÃO**

#### **1 - Introdução:**

A TVH Brasil comercializa peças e acessórios para equipamentos de movimentação como empilhadeiras, plataformas elevatórias, equipamento portuários e máquinas e implementos agrícolas, tendo como público-alvo principalmente as montadoras de equipamentos, distribuidores, prestadores de serviços, operadores logísticos e revendedores de peças em geral.

Para se tornar um cliente da TVH Brasil é necessário o preenchimento da ficha cadastral e o envio para o Departamento de Vendas, especificando sua área de atuação, referências comerciais, bancárias e contrato social, para análise e posterior aprovação do cadastro.

Uma vez cadastrado, o cliente terá acesso a consultas e cotações através do Televendas e a partir de um determinado volume e aprovação, também poderá acessar o Portal de Vendas online da TVH Brasil para realizar consultas, cotações, verificar disponibilidade de estoque e realizar pedidos.

Confira a seguir mais informações sobre a Política Comercial da TVH Brasil e passe a adquirir peças de qualidade, com disponibilidade e rapidez de entrega, além da garantia própria que só a TVH, grupo belga presente em mais de 170 países pode oferecer.

#### **2 - Informações Gerais:**

Os seguintes termos e condições se aplicam a todos aos pedidos de itens para os equipamentos de movimentação, industriais como empilhadeiras, plataformas e máquinas portuárias.

A TVH Brasil, nas condições desta política, se reserva ao direito de aprovar e aceitar a comercialização de quaisquer produtos, inclusive de cancelar encomendas se a situação estiver fora de seu alcance prejudicando a entrega de seus produtos (em casos como incêndios, desastres naturais, greves, manifestações trabalhistas, acidentes, sabotagem, terrorismo, guerra, restrições impostas por lei, atrasos e falta de instalações para transporte, entre outros).

### **3 – Preços:**

Os preços estão sujeitos a alterações sem aviso prévio e a critério da TVH Brasil. Salvo disposição contrária, todos os preços comercializados estão na moeda nacional, o Real (R\$).

Os orçamentos tem prazo de validade de 5 dias úteis. Após este prazo deverão ser refeitos e pode haver alteração de preços.

### **4 – Faturamento / Prazos de pagamento:**

Os pagamentos serão fixados conforme valor total da Nota Fiscal, para clientes cadastrados, com crédito aprovado e de acordo com a política de pagamento determinada pela TVH Brasil. O valor de faturamento mínimo é de **R\$ 500,00**.

Consulte o seu consultor de vendas TVH para saber maiores informações sobre os prazos de pagamento praticados de acordo com valores dos pedidos.

Para clientes que compram várias vezes durante a semana, a TVH tem como serviço a emissão de um boleto único semanal que facilita o pagamento e administração. Contate-nos para maiores informações.

### **5 - Frete / Transporte:**

A TVH Brasil disponibiliza o serviço de entrega de mercadorias por meio de agentes de transporte, previamente cadastrados com serviços diários de coletas automáticas.

Buscando viabilizar a melhor opção aos seus clientes, a TVH desenvolve parcerias com agentes de cargas que entregam a melhor relação custo-benefício, gerenciamento das cargas, amenizam riscos operacionais e viabilizam a entrega dentro do prazo contratado.

Para maiores informações, contate o consultor de vendas TVH Brasil.

Os tipos de frete disponíveis são:

- ✓ Tipo “FOB” ou “Retira”: nestas modalidades, a contratação, riscos, gerenciamento e custo do frete, são por conta do cliente. Para estes, o horário para atendimento dos pedidos no mesmo dia, é reduzido.
- ✓ Tipo “CIF”: nesta modalidade, a contratação, riscos, gerenciamento e custo do frete, são por conta da TVH Brasil. Para estes, o horário para atendimento dos pedidos no

mesmo dia, é estendido.

- ✓ Tipo “FOB Direcionado”: nesta modalidade, a contratação, riscos e gerenciamento, são por conta da TVH Brasil, enquanto que o custo por conta do cliente, cobrados na mesma nota fiscal da TVH Brasil. Para estes, o horário para atendimento dos pedidos no mesmo dia, é estendido.

Para que o cliente tenha direito ao frete CIF, deverá fazer pedidos com valor mínimo segundo tabela abaixo:

Frete TVH	SP	PR/SC/RS	MG/ES/RJ/GO	Demais Estados
Faturado por SP	R\$1.500,00	R\$2.500,00	R\$3.000,00	R\$4.500,00
Faturado por SC	R\$2.500,00	R\$1.500,00	R\$4.000,00	R\$5.500,00

## 6 – Horário de corte de pedidos:

1. Para os tipos de fretes “CIF” ou “FOB direcionado”, os pedidos enviados até as **17 horas**, serão atendidos no mesmo dia.
2. Para os tipos de fretes “FOB”, os pedidos enviados até as **13:00** horas, serão disponibilizados até as **15:00** horas.
3. Para os tipos de fretes “Retira”, os pedidos enviados até as **15:00** horas, serão disponibilizados até as **16:00** horas.
4. Na opção “Retira”, os pedidos necessariamente precisam ser enviados com **2 horas** de antecedência da retirada. O horário de retirada será das 8 às 16 horas.

## 7 - Cancelamento de pedidos:

Uma vez processados os pedidos, os mesmos não poderão ser cancelados.

## 8 - Devoluções Gerais

São consideradas devoluções peças que ainda não foram aplicadas, que tenham sido recebidas com avarias, fora de medidas ou especificação.

Todos os itens comercializados pela TVH Brasil são conferidos antes que sejam embalados e enviados. Este procedimento visa à conferência do produto para checar se o mesmo encontra-se intacto e sem quebras aparentes.

Pedidos de devolução, por quaisquer motivos, poderão ser requeridos em até **7**

**(sete) dias corridos**, conforme legislação vigente, a contar da data de recebimento do pedido.

A devolução de mercadoria só será aceita se esta estiver com o formulário preenchido junto a cópia da Nota Fiscal que é enviado por e-mail. Uma vez aprovada a solicitação, a devolução efetiva da mercadoria deverá ser entregue nas instalações da TVH Brasil dentro do mês da emissão da Nota Fiscal.

Reservamo-nos o direito de não aceitar e/ou reverter o frete de devoluções e garantias improcedentes ou ainda sem autorização prévia do Pós-venda TVH Brasil.

Para as devoluções solicitadas por arrependimento da compra, peças solicitadas incorretamente e/ou qualquer outro motivo que não seja evidenciado qualquer falha ou problema da TVH Brasil, uma taxa de **10% do valor da NF de devolução e o custo do transporte** serão por conta do cliente. Esta taxa se faz necessária para as devidas despesas de recebimento, verificações e embalagens necessárias.

A devolução não será aceita, caso:

- ✓ A mercadoria apresente avarias surgidas após a entrega da peça;
- ✓ Apresente sinais de uso;
- ✓ Não estiver com a autorização impressa anexa a Nota Fiscal;
- ✓ Não estiver com o relatório de devolução devidamente preenchido anexado à nota fiscal;

O reembolso das devoluções será feito através de Abatimento em Nota Fiscal em até 10 dias úteis após o processo de devolução.

## **9 – Compra de Peças Importadas em Condições Especiais e Exclusivas:**

Existem peças e/ou equipamentos que mediante consulta prévia o cliente tomará conhecimento, de que por motivos variados, não tem a TVH Brasil qualquer interesse em mantê-los em estoque ou importá-los regularmente. Isso ocorre devido estes produtos não fazerem parte do portfólio de peças e equipamentos da TVH no Brasil, como pode também ser prática em sua matriz no exterior. As razões são diversas, destacando-se questões de baixo giro de mercado, dificuldades de fornecedores no exterior, momentos políticos complexos no país onde encontra-se o fornecedor, etc. Face a isso, tais peças e/ou equipamentos serão importados exclusivamente para atender esse cliente e esse pedido específico. Desta forma, o cliente estará ciente de que a importação será feita em caráter especial e personalizada, devendo o cliente observar que:

9.1 – No ato do pedido, após confirmado, o mesmo somente será efetivado mediante adiantamento de 50% do valor do total na forma a ser ajustada com a TVH Brasil conforme cada caso;

9.2 – Não serão aceitas devoluções exceto, por defeitos irreparáveis nas peças e/ou equipamentos ou por estarem os mesmos em desacordo com o pedido;

9.3 – Não serão aceitos cancelamentos, arrependimentos e/ou alteração nos pedidos após sua confirmação, sendo que nestes casos a TVH Brasil reterá os 50% já adiantados para cobrir os custos com a importação cancelada, bem como os demais prejuízos que venha a sofrer em função do cancelamento.

## **POLÍTICA DE GARANTIA TVH BRASIL:**

### **1- Introdução:**

As informações aqui contidas incorporam as condições essenciais ao produto relacionado à manutenção e à garantia. Lembre-se de que o não cumprimento regular das revisões, lubrificação e manutenção implicam na perda da validade de garantia do produto, inclusive se o componente em questão tiver sido danificado por este motivo. O cumprimento das revisões deve seguir o manual de manutenção fornecido pelo fabricante do equipamento.

As reclamações relativas a componentes que foram utilizados ou instalados inadequadamente e/ou que não seguiram as especificações técnicas recomendadas pelo fabricante das máquinas e equipamentos, não serão aceitos como reclamação de Garantia.

Solicitamos antecipadamente a todos os Clientes/Revendedores que analisem criteriosamente os seguintes pontos para preparar a solicitação de Garantia:

1- Avaliar se a reclamação tem procedência, visando o regulamento e as especificações;

2- Verificar se todos os fatores envolvidos são sustentáveis para garantir e validar a reclamação;

3 – Executar uma pré-avaliação técnica dos componentes envolvidos por técnicos habilitados.

4- Analisar se a peça não sofreu nenhuma alteração física ou química ou se sofreu qualquer violação.

Itens elétricos e eletrônicos deverão ser instalados somente por profissionais habilitados seguindo sempre as recomendações de instalação, quando estas instruções acompanharem os produtos; caso contrário siga sempre as recomendações de instalação do fabricante do equipamento.

Fica convencionado que a presente garantia não cobre produtos instalados por pessoas ou empresas que não tenham capacidade técnica comprovada para exercer o serviço. Neste caso a garantia estará automaticamente cancelada conforme descrito nos termos “Exclusão do direito de Garantia”.

A TVH Brasil não se responsabiliza, em hipótese alguma, por despesas relativas a óleo lubrificante, graxa, combustíveis e similares, e outros referentes ao deslocamento de pessoal (mão-de-obra), reboque, socorro, fretes, danos materiais ou pessoais do cliente ou terceiros em geral, bem como lucros cessantes.

O cliente fica igualmente ciente de que a TVH Brasil poderá alterar as condições de garantia, conforme descrito no item “esclarecimentos adicionais”.

Exceto as responsabilidades ora assumidas, nenhuma outra é admitida nos termos desta garantia.

## **2 – Prazo de Garantia:**

O prazo de garantia é de 90 dias no estoque de nossos distribuidores e revendedores e mais 90 dias no cliente final a partir da data de aquisição do produto, comprovadas através das notas fiscais de origem, venda aos distribuidores e clientes finais preenchidas no formulário de garantia.

## **3 – O que é coberto e o que não é coberto pela garantia:**

A TVH Brasil garante as peças comercializadas que em serviço e uso normal apresentarem defeitos de fabricação ou de material, devidamente comprovada por nós ou por terceiros homologados.

As exceções, exclusões ou limitações são operações e itens considerados como manutenção normal. As operações e itens a seguir são considerados como parte de

manutenção normal do equipamento e devem, portanto, serem executados pelo cliente:

- ✓ Limpeza do sistema de combustível;
- ✓ Limpeza do reservatório e sistema hidráulico (inclusive mangueiras);
- ✓ Ajustes dos freios;
- ✓ Substituição do filtro de óleo do motor, ar e hidráulico;
- ✓ Substituição ou complemento do óleo lubrificante ou hidráulico dos conjuntos;
- ✓ Reapertos, ajustes, verificações em geral, lavagem, graxa, combustível e similares;
- ✓ Despesas com óleo lubrificante e hidráulico, graxas, líquido do sistema de arrefecimento.

#### **4 – Peças com desgaste natural**

As peças a seguir são consideradas como de desgaste natural e portanto não são aceitas como garantia.

As substituições destas peças, necessárias em razão do fim de sua vida útil ou ocasionada por má aplicação, são de única responsabilidade do cliente. O desgaste é visível nas peças assim caracterizadas, cuja duração está intimamente ligada às condições de operação, tipo de utilização e modo de operação. São elas: filtros de ar, de combustível, de óleo e fluido hidráulico, líquido de arrefecimento, pastilhas, tambores, lonas e discos de freio, sistema de embreagem, velas de ignição, lâmpadas (todas), fusíveis, correias em geral, mangueiras, retentores e anéis de vedação e raspagem, engrenagens, entre outros.

#### **5 – Peças identificadas:**

Alguns dos nossos produtos são identificados com um selo de garantia à prova de violação que suportam exposição a altas temperaturas e/ou lubrificantes em geral sendo que estes não poderão ser removidos ou destruídos.

Outros são marcados com produtos específicos, identificação do fabricante ou/ainda punções nas quais teremos o controle, por exemplo, da data de venda, número de lote. Caso o produto não apresente estas identificações de leitura no ato da análise da reclamação, a garantia será automaticamente “Rejeitada”.

#### **6 – Conferência do Produto:**

Todos os itens comercializados pela TVH Brasil são conferidos antes que sejam embalados. Este procedimento visa à conferência do produto para checar se o mesmo encontra-se intacto e sem quebras aparentes.

## **7 – Transporte:**

A TVH Brasil não se responsabiliza por itens que são danificados no transporte, seja por negligência ou mesmo por descuido do transportador. Nestes casos, para os fretes tipos “CIF” ou “FOB direcionado”, a TVH Brasil será responsável por acionar o agente transportador para as devidas ações e reembolsos necessários. Solicitações especiais de embalagem ou transporte que não apresentem proteção necessária aos produtos também invalidarão quaisquer tipos de reclamações posteriores, especialmente se o produto for danificado ou quebrado no transporte.

## **8 – Esclarecimentos Adicionais:**

A TVH Brasil poderá a qualquer tempo, sem prévio aviso, revisar, modificar, descontinuar ou alterar qualquer um de seus produtos, bem como alterar as condições padronizadas desta garantia, sem que tal fato origine-se o direito à reclamação de quem quer que seja.

As obrigações assumidas pela TVH Brasil em consequência desta garantia limitam-se às incluídas neste documento.

## **9 – Como encaminhar o produto para análise de Garantia:**

Solicitamos aos nossos Clientes que as remessas das peças para análises sejam feitas de acordo com os requisitos abaixo, impreterivelmente:

9.1 – Entre em contato com o departamento de Pós Vendas da TVH Brasil, pois os clientes terão que preencher um formulário de garantia para dar início ao processo de solicitação de Garantia;

9.2 – O formulário será enviado via e-mail ao cliente que deverá retorná-lo preenchido e uma vez aprovado, o cliente receberá a aprovação de envio da peça;

9.3 – Imprima o formulário aprovado recebido por e-mail da TVH Brasil e encaminhe o produto junto com este formulário TOTALMENTE preenchido (formulários com campos em branco não serão aceitos);

9.4 – A emissão da Nota Fiscal deverá ser sempre feita como “DEVOLUÇÃO”, CFOP 5202, 6202, 5411 ou 6411 (será enviado por e-mail as instruções de preenchimento da nota fiscal);

9.5 – Antes do envio da mercadoria, o formulário e a Nota Fiscal deverão ser enviados para o e-mail [br-posvendas@tvh.com](mailto:br-posvendas@tvh.com) com o assunto “Devolução em Garantia – Nota



Fiscal XXXX – Nome do cliente” e serão conferidos pela área de pós vendas em até 24 horas. Não é necessário copiar a Equipe de Vendas.

Obs: Os produtos não serão recebidos por nossos funcionários caso os mesmos não estejam de acordo com estas instruções de Garantia.

9.6 –As peças devem ser enviadas junto com todos os componentes como tampas, mangueiras, conectores, parafusos e acessórios em geral. Caso não estejam completas não serão aceitas para a garantia.

9.7 – Assim que a mercadoria chegar na TVH, o cliente receberá um e-mail e em até 48 horas, a equipe de pós-vendas entrará em contato com o cliente informando sobre o andamento do processo.

9.8 – Após 5 dias úteis, o cliente receberá um novo contato com uma atualização do status do processo podendo ser uma solicitação de novas informações, caso necessário, um aviso de que o processo pode demorar um pouco mais por questões técnicas ou até mesmo o parecer final com o retorno de garantia.

9.9 – Com o objetivo de apoiar e atender melhor os clientes, a TVH Brasil disponibiliza um departamento exclusivo para Garantias que sempre busca agilizar ao máximo o processo de análise da garantia, porém dependendo da complexidade das peças, peças importadas ou necessidade de demais recursos para testes necessários, o resultado da análise poderá levar até 45 dias.

9.10 – Peças que foram enviadas como retorno de garantia não serão aceitas em processos de devolução;

9.11 - Após resultado da análise de garantia a TVH Brasil comunicará o cliente da decisão, bem como em caso de aceite da garantia, irá providenciar a devida troca ou qualquer outra forma de reembolso a ser negociada.

## **10 – Exclusão do Direito de Garantia:**

A garantia não será concedida para peças que apresentarem danos causados por materiais corrosivos, abuso, alteração ou uso indevido.

Algumas peças da Companhia possuem o selo de identificação, à prova de violação que suportam altas temperaturas e à ação de óleos de qualquer espécie. Sem este, o produto fica descoberto de qualquer direito de garantia.

Fatores como transporte e instalação inadequada de produtos podem interferir na

concessão da garantia, onde a TVH Brasil fica isenta de qualquer responsabilidade, assim que a peça for coletada de suas instalações.

Fica reservado a TVH Brasil o direito de descontinuar, revisar e alterar as condições de garantia a qualquer tempo e sem aviso prévio.

### **11 – Disposição Geral:**

A adesão à presente política não gera direito de exclusividade ao cliente para revender os produtos da TVH Brasil em sua área de atuação ou qualquer outra que seja, nem gera vínculo de representação comercial ou qualquer outro, senão a de compra e venda dentro de condições especiais aqui definidas.

Para Dúvidas, sugestões ou Reclamações contate a TVH Brasil através do Telefone (19) 3045-4251 ou e-mail [br-marketing@tvh.com](mailto:br-marketing@tvh.com).