

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.

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 e nossos distribuidores e revendedores e mais 90 dias no cliente final a partir da data de aquisição do produto (os 90 dias no estoque do consumidor final não devem ultrapassar o prazo de um ano da data da compra na TVH) 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;
- 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, 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. Onde teremos o controle, por exemplo, da data de venda; 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 devidamente preenchido;

9.4 – A emissão da Nota Fiscal deverá ser sempre feita como “REMESSA PARA GARANTIA”, CFOP 5949 ou fora do estado de São Paulo use a CFOP 6949 (será enviado por e-mail as instruções de preenchimento da nota fiscal);

9.5 – Nunca envie os componentes sem primeiramente consultar o departamento de garantia e preencher corretamente o formulário de Solicitação de Garantia, incluindo o máximo de informações possíveis para agilizar os processos de análise;

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

9.6 – 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 da peças e demais recursos para testes necessários, o resultado da análise poderá levar em média 30 dias.

No entanto, em alguns casos, mediante necessidade de avaliação mais detalhada, este período pode ser ultrapassado.

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.