POLÍTICA DE GARANTIA

Rampas de Alinhamento Pneumáticas

LAURENTINO – SANTA CATARINA - BRASIL

SUMÁRIO

1. SOBRE A GARANTIA 2

1.1. O que a garantia cobre e prazos de cobertura 3

1.2. Visitas técnicas e reposição de peças dentro do prazo de cobertura da garantia, porém não cobertos pela garantia 3

1.3. Devolução, troca de produtos e envio para conserto 4

1.4. Para acionar a garantia 5

1.5. Orientações para solicitação da garantia 5

1.6. Informações gerais sobre a garantia 5

1.7. Situações que acarretam a perda da cobertura de garantia 7

1.8. Assistência e reposiçao de peças fora do período da garantia ou não cobertos pela garantia 7

1. SOBRE A GARANTIA

Leia atentamente o conteúdo a seguir e saiba tudo sobre a garantia de seu equipamento. Aqui demonstraremos a sua abrangência, seus direitos e suas obrigações. Tenha ciência e fique ligado!

1.1. O que a garantia cobre e prazos de cobertura

a) Conferimos conforme legislação vigente **garantia total** pelo prazo de **03 meses** a partir da data da emissão da nota fiscal, **desde que fique evidentemente comprovado defeito de fabricação. OBS.: O CLIENTE DEVE SER COLABORATIVO E PRESTAR AS INFORMAÇÕES REQUISITADOS PELO SAC PARA DIAGNÓSTICO E VALIDAÇÃO DE COBERTURA DE GARANTIA OU NÃO.**

b) Concedemos garantia estendida pelo prazo de **mais 9 meses** a partir do fim do prazo da garantia legal apenas para a reposição de peças e desde que fique evidentemente comprovado defeito de fabricação. **Ou seja:** não estão incluídos fretes e deslocamentos de técnicos para realização de substituição de peças e reparos.

1.2. Visitas técnicas e reposição de peças dentro do prazo de cobertura da garantia, porém não cobertos pela garantia

a) Estando o equipamento dentro do prazo de vigência de cobertura de garantia e sendo identificado já de imediato nas abordagens iniciais pela nossa equipe interna de suporte que o caso não se trata de defeito de fabricação, todos os custos de reposição de peças, fretes, e demais despesas envolvendo deslocamento de equipe técnica serão cobradas do cliente. Valores e condições de pagamento serão informados previamente. Fica estabelecido que em caso de haverem outras despesas incidentes que possam surgir durante a prestação de serviços, diante da impossibilidade de prevê-las, a ALTUSLIFT fica isenta da responsabilidade de aviso prévio.

b) Casos em que o equipamento esteja dentro do prazo de vigência da garantia legal de 03 meses de cobertura de garantia, e que não seja possível identificar na abordagem inicial de nossa equipe interna de suporte tratar-se de defeito de fabricação ou não, e havendo deslocamento de equipe técnica até o local, será enviado ao cliente para aceite um pré-orçamento dando ciência de valores que terá que arcar caso seja constatado posteriormente não tratar-se de defeito de fabricação. Este pré-orçamento deverá ser assinado por representante legal do cliente e devolvido para abertura da Ordem de Serviço. Fica estabelecido que outras despesas incidentes que possam surgir durante a prestação de serviços, diante da impossibilidade de prevê-las, a ALTUSLIFT fica isenta da responsabilidade de aviso prévio.

c) Ainda observando o discorrido no item anterior, se no momento da visita técnica for diagnosticado não se tratar de defeito de fabricação, o cliente deverá providenciar de imediato o pagamento dos valores informados no pré-orçamento somado a eventuais custos identificados e necessários para solução plena dos serviços não previstos anteriormente. O técnico somente será autorizado a efetuar o conserto após autorização de nossa equipe interna de suporte.

d) Diante da inviabilização pelo cliente de prestação do serviço ou falta de alguma peça, parte ou componente não prevista e necessária, e identificada a situação elencada no item anterior, para reagendamento de uma nova visita, todos os novos custos de deslocamento da equipe técnica serão responsabilidade do cliente e deverão ser pagas antecipadamente e juntamente com a visita anterior - caso essa ainda não tenha sido paga. A ordem de serviço somente será aberta após esta condição ser atendida.

e) Ainda dentro desse contexto, caso o cliente resolva não efetuar os serviços, os valores informados no pré-orçamento serão faturados do mesmo modo e, se não forem pagos, o cliente poderá ter seu nome negativado, protestado e até ações de execuções promovidas se julgarmos necessário e cabível.

1.3. Devolução, troca de produtos e envio para conserto

a) Para substituição em garantia de equipamentos, peças, partes e componentes que vierem a supostamente apresentar defeito de fabricação que não seja possível diagnosticar via atendimento remoto, a critério da ALTUSLIFT, esses podem previamente serem submetidos a análise técnica com envio para a fábrica.

b) Em situações que demandar troca, devolução do produto ou envio para conserto, o mesmo deve ser devidamente embalado em engradados de madeiras ou conforme orientação do transportador. Nos casos em que foi danificado na abertura ou houve o descarte da embalagem original, o cliente deverá providenciar a confecção de um novo, arcando com os custos correspondentes. É bom que o cliente saiba que se as regras não forem cumpridas, os itens da solicitação de troca ou devolução não serão coletados pelo transportador. Se o produto tiver sido montado, ele deve ser desmontado pelo cliente com apoio do manual técnico ou suporte técnico da ALTUSLIFT por meios de comunicação disponíveis e viáveis para ambos. Caso entenda que seja necessário contratar um serviço de desmontagem, deverá fazê-lo diretamente com uma empresa de sua confiança e arcar com os custos correspondentes.

c) Em caso de troca, antes do envio do equipamento novo, será avaliado o estado de conservação e a possível causa para o suposto defeito do equipamento do cliente logo após a sua chegada à fábrica, podendo o envio do novo ser retido até consenso entre as partes, sempre observado o previsto no CDC brasileiro. Em casos que a ALTUSLIFT concordar em caráter de exceção enviar o equipamento novo antes da chegada do velho para avaliação, para envio deste, primeiramente o cliente deverá comprovar o envio da mercadoria a ser substituída.

d) Trocas e consertos realizados via garantia em que posteriormente seja identificado não se tratar de defeitos de fabricação terão todas as custas envolvidas cobradas do cliente.

e) É dever e responsabilidade do cliente emitir a Nota Fiscal de Remessa ou Retorno de Mercadorias, seja para Devoluções, Trocas ou Envio para Conserto.

f) A responsabilidade pela contratação da transportadora é do cliente com anuência na ALTUSLIFT. O frete de envio pode ser colocado para pagamento pela ALTUSLIFT, porém se posteriormente for constatado não se tratar de defeito de fabricação - caso em que não haveria cobertura de garantia, esse valor adiantado pela fabricante deverá ser reembolsado à ALTUSLIFT.

1.4. Para acionar a garantia

a) Observe atentamente todas as recomendações e siga fielmente todas as instruções deste certificado de garantia e do manual técnico do produto.

b) Esteja em dia com suas obrigações financeiras assumidas perante nós tanto pela aquisição deste equipamento quanto de outras máquinas e equipamentos adquiridos em outras transações comerciais. Não será prorrogado o prazo de validade da garantia nos casos de débitos que tenham sido regularizados posteriores a validade da garantia indicado, mesmo que tenham ocorrido defeitos dentro do período da garantia a qual estava suspensa por inadimplência.

1.5. Orientações para solicitação da garantia

a) Sempre entrar em contato diretamente com nosso setor de assistência técnica. Nunca solicitar serviços a pessoas ou empresas não autorizadas. Contate-nos através do fone (47) 3091-1349 ou no e-mail sac@altuslift.com.br.

b) Tenha em mãos o número da Nota Fiscal e/ou o número de série do equipamento. Diante da impossibilidade de fornecer esses dados, informe seu CPF ou CNPJ, ou ainda o nome exatamente como foi faturada a mercadoria.

c) Caso tenha adquirido o equipamento de uma revenda, é imprescindível que a assistência técnica seja acionada apresentando Nota Fiscal, contendo identificação e o número de série do equipamento.

d) Diante da impossibilidade de comprovação do início de cobertura da garantia baseada na data de emissão da Nota Fiscal, tomaremos como referência a data de produção que consta em nossos registros, através do número de série que consta na etiqueta fixada ao equipamento.

1.6. Informações gerais sobre a garantia

a) Independentemente de tratar-se de defeito de fabricação ou ser mal-uso pelo cliente, deve haver cooperação e empenho entre as partes a fim de identificar o problema e possíveis soluções. O objetivo é diminuir custos e solucionar o mais rapidamente possível o problema.

b) Quando houver deslocamento de técnicos para prestação de serviços cobertos pela garantia e

que o cliente inviabilize o serviço pelo motivo que for, para reagendamento do serviço todas as custas relacionadas serão cobradas, devendo ser pagas de forma antecipada.

c) Em caso de equipamentos que venham apresentar defeitos dentro do período de cobertura da garantia, a ALTUSLIFT terá o prazo de 30 dias para prestar a assistência técnica e solucionar o defeito ou apenas envio de peças. Esse prazo pode ser ampliado sem quaisquer prejuízos a ALTUSLIFT diante de eventos atípicos e não previstos relacionados a transportes de peças ou falta de mercadorias no mercado. O prazo passa a contar a partir:

i. Quando somente envio de peças: da data de reconhecimento de nossa equipe interna de suporte da nossa responsabilidade.

ii. Quando houver necessidade de deslocamento de equipe técnica: a partir recebimento do formulário de pré-orçamento para manutenções corretivas assinado pelo cliente.

d) Caso não sejam observadas as condições deste certificado de garantia e do manual técnico do produto, principalmente as relacionadas à instalação e montagem, a garantia deste produto fica limitada ao prazo legal de 03 meses conforme o inciso II do art. 26 da Lei 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.

e) As garantias concedidas pela fabricante a equipamentos, peças, partes e componentes substituídos não prorrogam e não reiniciam o prazo da garantia originária.

f) Para substituição de equipamentos, peças, partes e componentes que vierem supostamente apresentar defeito de fábrica, a critério da ALTUSLIFT esses podem previamente serem submetidos a análise técnica.

g) A seu critério, a ALTUSLIFT poderá requisitar o envio de equipamentos, peças ou partes com problemas para análise técnica na fábrica, para posteriormente a essa análise conceder ou não a cobertura da garantia. Deve o cliente também observar as demais considerações no título "DEVOLUÇÃO, TROCA DE PRODUTOS E ENVIO PARA CONSERTO".

h) Esta garantia não cobre custos de manutenções, reparos ou modificações efetuadas mesmo que por prestadoras de serviços do ramo, porém que foram acionadas pelo cliente sem nossa prévia autorização.

i) Situações que envolvem pagamentos, estes em hipótese alguma deverão ser feitos ao técnico, mas sim diretamente a ALTUSLIFT ou a empresa prestadora do serviço autorizada mediante boleto ou depósito bancário. A empresa não se responsabiliza pelos valores caso haja pagamento ao técnico e o mesmo não faça o repasse posterior. Deste modo o cliente fica ciente que será cobrado novamente.

j) Nossa responsabilidade se restringe unicamente ao estipulado neste certificado. Não respondemos por quaisquer indenizações a título de perdas e danos direta ou indiretamente, pessoais ou materiais, bem como lucros cessantes.

k) O comprador não poderá suspender ou reduzir pagamentos baseado em reclamações não reconhecidas pela ALTUSLIFT.

l) A garantia de todas as partes ou peças termina junto com a garantia geral do equipamento.

m)Caso o cliente transferir a propriedade do equipamento, fica automaticamente transferida a garantia, respeitando o prazo de validade contado a partir da Nota Fiscal de aquisição do primeiro proprietário.

1.7. Situações que acarretam a perda da cobertura de garantia

Ocorrerá a perda da cobertura da garantia quando:

a) Não tiverem sido observadas e seguidas todas as orientações técnicas contidas neste certificado e no manual técnico do produto.
b) For identificada umidade excessiva na rede pneumática.
c) Falta de lubrificação do sistema pneumático.
d) Foi constatada a falta de lubrificação ou a lubrificação inadequada do equipamento.
e) O equipamento foi violado ou manuseado de forma incorreta por pessoas não autorizadas, resultando na modificação das características originais do equipamento.
f) A rampa foi danificado por choques mecânicos (quedas ou impactos), umidade, maresias, aquecimento excessivo, exposição ao tempo, exposição à poeira excessiva ou manuseio inadequado.
g) O equipamento apresentou avarias decorrentes de erros de instalação e/ou avarias decorrentes da instalação da rampa em desacordo com as instruções da fábrica.
h) O equipamento não tenha sido armazenado de forma adequada e principalmente livre de umidade.
i) Houver avarias decorrentes de enchentes, inundações, furtos, incêndios, etc.
j) Foi constatado que o defeito ou dano resultou do uso inadequado do equipamento, da inobservância das instruções ou da inexperiência do operador - principalmente quando relacionados a excesso de peso ou má distribuição do peso.
k) O equipamento não está devidamente fixado sobre o piso, que deve ser plano e nivelado.
l) O produto sofrer reparos ou modificações por pessoas não autorizadas, o qual tenha resultado ou não em modificações das suas características originais.
m)O equipamento foi instalado/ montado inadequadamente.
n) Apresentar avarias devido à remoção ou transferência de qualquer parte ou de todo o equipamento para um local diferente do local onde ele fora originalmente instalado.
o) O equipamento sofreu acidentes de quaisquer naturezas.
p) Ocorrer o manuseio inadequado do equipamento, tais como, quedas, ligações inadequadas, derramamento de líquidos/solventes, falta de lubrificação, fios cortados, etc.
q) Ocorrer abusos ou negligências na utilização do equipamento, principalmente relacionadas ao seu uso com excesso de peso.
r) Ocorrer a utilização de peças ou componentes não fornecidos pela ALTUSLIFT ou fornecidos por terceiros sem o consentimento da fabricante.
s) Não foram seguidas as recomendações de conservação, utilização, lubrificação e manutenção da rampa.
t) Houve a supressão ou adulteração do número de série.

1.8. ASSISTÊNCIA E REPOSIÇÃO DE PEÇAS FORA DO PERÍODO DA GARANTIA OU NÃO COBERTOS PELA GARANTIA

a) Estaremos disponíveis para prestar suporte e assistência técnica mesmo que fora do período

da garantia ou não cobertos pela garantia. Daremos também todo apoio necessário para que o equipamento mantenha-se funcionando, por período indeterminado, bem como reposição de peças.

b) Nestes casos, o fornecimento de peças, partes e componentes, bem como os serviços técnicos prestados, deslocamento, hospedagem, alimentação de técnicos e demais taxas de serviço, serão remunerados, sendo informado previamente ao cliente valores bem como condições de pagamento.

c) Fica estabelecido que outras despesas incidentes que possam surgir durante a prestação de serviços, diante da impossibilidade de prevê-las, a ALTUSLIFT fica isenta da responsabilidade de aviso prévio.

d) Quando o equipamento estiver dentro do período de cobertura de garantia legal de 3 meses e essa for acionada e houver deslocamento de técnicos, onde posteriormente seja constatado que não houve defeito de fabricação, os valores serão cobrados pela ALTUSLIFT sem necessidade de aviso prévio. Os valores poderão variar dependendo do trajeto de deslocamento do técnico necessidade de hospedagem e alimentação, bem como do tempo necessário para realizar a assistência e das peças substituídas. Maiores informações sobre esse tema serão abordadas a seguir nas instruções sobre a garantia.

e) Quanto à reposição de peças, após o período de garantia, faz-se necessário verificar a disponibilidade, tendo em vista a possibilidade de descontinuidade do processo de fabricação de determinados modelos. Deste modo, nos reservamos no direito da não obrigatoriedade pela reposição.