

POLÍTICA DE GARANTIA

A garantia do produto é um compromisso de qualidade assumido pela Rotoplastyc perante seus clientes, a fim de assegurar o funcionamento dos mesmos e/ou a substituição de itens que apresentam eventualmente falha de material ou fabricação, durante um prazo pré-determinado.

Cabe ao Cliente da Rotoplastyc realizar o atendimento em garantia ao seu Cliente Final, analisar e substituir os itens que apresentam defeitos, desde que utilizados adequadamente e que não tenham sido submetidos à manutenção inadequada. Também é de responsabilidade do Cliente Rotoplastyc o encaminhamento das solicitações de garantia, junto com a peça avariada para análise.

A Rotoplastyc possui uma Instrução de Trabalho Interna de Análise de Garantia para que as solicitações sejam avaliadas a fim de que seus clientes não sejam penalizados por falhas decorrentes de problemas como material, dimensional e montagem de componentes.

TERMO DE GARANTIA

A garantia aqui expressa é de responsabilidade do Cliente da Rotoplastyc, denominado COMPRADORA e Rotoplastyc, denominada FORNECEDORA. Não deve, portanto, ser objeto de entendimento entre a FORNECEDORA e o Cliente Final da COMPRADORA.

A FORNECEDORA garante seus produtos pelo período de 01 ano (prazo esse contado a partir da data de venda ao Cliente Final da COMPRADORA, ou 1000 horas, o que vencer primeiro).

As condições a seguir são básicas e serão consideradas sempre que a COMPRADORA submeter ao julgamento da FORNECEDORA qualquer solicitação de garantia.

ANÁLISE DE GARANTIA COM A PEÇA FÍSICA

A COMPRADORA deverá apresentar um relatório padrão, numerado, junto com a peça avariada contendo as seguintes informações para FORNECEDORA:

- Nº da NF de Venda, junto e com a data da venda ao Cliente Final da COMPRADORA, com cópia do NF do equipamento;
- Data da Falha;
- Descrição da Falha;
- Código do item da COMPRADORA;
- Nº/Série da Máquina;
- Nº de horas trabalhadas;
- Região onde o produto se encontra.

ANÁLISE DE GARANTIA POR IMAGENS

A COMPRADORA deverá apresentar as seguintes informações quando solicitado garantia sem a peça física:

- Cópia da Nº da NF de Venda do equipamento;

- Foto do marcador de horas da máquina;
- Foto da placa do número de série da máquina;
- Fotos da falha ocorrida localmente e ao entorno da Máquina;
- Vídeo (30 segundos) que evidencie a falha e mais (30 segundos) em torno da máquina.

NOTA: Caso a FORNECEDORA entenda ser necessária a vinda da peça física, a mesma solicitará a COMPRADORA o envio. Em sendo concedida garantia o custo gerado com o Transporte do material será de responsabilidade da FORNECEDORA.

RESPONSABILIDADE DA FORNECEDORA

- A FORNECEDORA terá prazo de 30 dias para análise e submissão do laudo com o parecer de garantia, prazo esse contado a partir da data do recebimento da NF de solicitação de garantia ou da solicitação formal com as informações necessárias.
- A FORNECEDORA compromete-se em analisar criticamente as informações descritas no relatório enviado pela COMPRADORA.
- Fazer as análises necessárias com intuito de localizar o modo de falha e agir na solução do mesmo.
- Emitir relatório de garantia com as análises feitas e submeter à COMPRADORA com o parecer da garantia solicitada.
- Encaminhar o retorno da NF junto com a peça avariada à COMPRADORA, caso a garantia analisada seja improcedente, e para os casos de procedência da garantia, fazer o retorno da NF junto com a nova peça até a unidade Fabril da COMPRADORA.

IMPORTANTE

- Para componentes incorporados ao rotomoldado definido em projeto, a FORNECEDORA entende como responsabilidade do projeto à COMPRADORA, excluindo-se assim o direito de garantia, salvo se comprovado erro de aplicação/utilização e/ou falha de material. Nesse caso, o componente será submetido para análise do subfornecedor ficando a ele a responsabilidade de avaliação da garantia em um prazo máximo de 30 dias;
- **A garantia cobre exclusivamente defeitos de material e/ou de fabricação, sendo que a mão-de-obra, frete e outras despesas não são abrangidas por este Certificado, pois são de responsabilidade do revendedor;**
- A garantia tornara-se nula, quando for constatado que o defeito ou dano for resultado do uso inadequado do item ou quando houver desgaste por abrasão da peça rotomoldada;
- Fica excluída a garantia, o produto que sofrer reparos ou modificações em oficinas ou ainda sinais de violação;
- Excluem-se também da garantia, os produtos que apresentarem defeitos oriundos da aplicação indevida de outras peças ou componentes não atribuídos ao projeto atual de fornecimento.