

## **Política de Garantia - Regra Geral**

As peças e componentes fornecidos pelo GHT são garantidos contra vícios (defeitos) de fabricação pelo prazo de **180 dias a partir da data de aplicação do produto**, com exceção de peças reconhecidas na condição Remanufatura, onde o prazo de garantia estabelecido é de 90 dias. Peças aplicadas após o prazo de **365 dias da data de emissão da Nota Fiscal** de venda estarão fora do prazo de garantia GHT. Estes prazos já contemplam os 90 dias garantidos por lei conforme legislação consumerista Lei 8.078/1990 e o Código Civil Brasileiro Lei 10.402/2002.

Para os clientes reconhecidos como Consumidores Finais, entendendo como tal aquele que adquire peças para aplicação em suas próprias máquinas e/ou equipamentos, a Lei aplicada é a 8.078/90, enquanto para os demais clientes, essa relação é regulada pelo Código Civil Brasileiro.

Não há garantia para peças que foram retrabalhadas, sem autorização do departamento de garantia.

## **Abertura de Solicitação**

Para efetuar a abertura de solicitação de garantia de peças que apresentarem **falha ou defeito** dentro do prazo de garantia, é necessário comunicar o consultor de vendas para que o mesmo envie o Formulário de Garantia.

Após o preenchimento do Formulário de Garantia (Conforme exigido), o mesmo será enviado pelo Consultor para a aprovação do Departamento de Garantia.

Pós aprovado, o consultor de vendas emitirá um número de Protocolo de Remessa de Mercadoria para Análise (RMA), solicitando que seja enviado o item para análise de garantia com nota fiscal de **“Simples Remessa”** ou **“Outras Saídas não especificadas”** utilizando o CFOP 5949/6949 direcionado ao CNPJ o qual a peça foi adquirida com frete pago (Tipo - CIF).

Nota:

O cliente solicitante deverá enviar o material para análise dentro do prazo de até **30 dias** corridos após a abertura do RMA. Vencido este prazo, a solicitação de garantia será automaticamente fechada e seu status alterado para improcedente.

## **Processo de Análise**

O GHT reserva-se o direito de até **30 dias** para realizar as análises pertinentes junto ao fabricante do produto fornecido. Após a conclusão da análise, a equipe de Qualidade deverá comunicar o cliente sobre o resultado da análise procedente ou improcedente, observe abaixo:

### **Garantia Improcedente**

Para os processos de garantia considerados como improcedente, o GHT irá devolver a peça ao cliente no mesmo estado físico em que foi enviado para análise junto com uma nota de retorno de remessa e frete à pagar (Tipo – FOB). Caso o cliente não deseje receber a peça em retorno, deverá formalizar a solicitação de descarte, que será efetuado e evidenciado pelo departamento de Qualidade.

### **Garantia Procedente**

Para os processos de garantia considerados procedentes, o GHT concederá uma das opções abaixo cliente solicitante (Opções disponíveis para escolha no formulário de garantia):

- **Reposição de uma peça nova** (caso haja disponibilidade em estoque):  
O departamento de garantia irá emitir a NF de retorno de remessa com frete pago (Tipo – CIF) enviando a peça nova no próximo transporte que houver para o cliente;
- **Abatimento do valor da peça em compras futuras** (carta de crédito):  
Em casos de garantia concedida, nos quais o cliente deseje receber o abatimento do título, o departamento de Garantia irá emitir a NF de retorno de remessa enviando somente a NF eletrônica ao cliente (Processo fiscal). Em seguida, a Garantia entrará em contato e solicitará ao cliente uma NF de devolução. A partir disso, conta-se o prazo de trinta dias úteis para o cliente enviar a NF (até o abatimento do respectivo título).

### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES**

- A análise de garantia estará concentrada no produto fornecido pelo GHT e não está prevista na política de garantia da organização o pagamento de custos posteriores e/ou complementares (exemplo, mas não se limitando a: despesas com traslado, peças adicionais, mão de obra) referente ao processo analisado.

Para quaisquer dúvidas, contate-nos:

E-mail: [garantia@grupoht.com.br](mailto:garantia@grupoht.com.br)

Site: <https://www.grupoht.com.br/>

Telefone: 2024-6424