

POLÍTICA DE GARANTIA

1. OBJETIVO

Esta Política de Garantia de Peças tem por objetivo estabelecer, de forma clara e transparente, os prazos, condições, limites e procedimentos aplicáveis às garantias concedidas pelo GHT aos seus clientes.

2. GLOSSÁRIO

- SLA – Service Level Agreement (Acordo de Nível de Serviço): especifica prazos, padrões de qualidade e métricas esperadas para a execução de um processo;
- RMA – Retorno de Mercadoria Autorizada.

3. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

- Clientes finais;
- Revendedores e distribuidores.

4. DIRETRIZES, REGRAS E PROCEDIMENTOS

4.1. Prazos de Garantia

4.1.1. Consumidor final

Para clientes que comprem diretamente com o GHT (clientes finais ou empresas que utilizam as peças em seu próprio consumo, não atuando como revendedores), o prazo total de garantia é de 120 (cento e vinte) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de venda do GHT, assim distribuídos:

- 90 (noventa) dias corridos – garantia legal mínima, conforme legislação aplicável;
- 30 (trinta) dias corridos adicionais – garantia comercial complementar GHT, benefício concedido por política interna da empresa, além do prazo legal.

4.1.2. Clientes Revendedores / Distribuidores

Para clientes pessoa jurídica reconhecidos como distribuidores ou revendedores de peças, o prazo total de garantia é de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de venda do GHT, assim distribuídos:

- 90 (noventa) dias corridos – garantia legal mínima, quando aplicável, conforme legislação vigente;
- 275 (duzentos e setenta e cinco) dias corridos adicionais – garantia comercial complementar GHT, benefício concedido por política interna da empresa, além do prazo legal.

4.1.3. Peças Remanufaturadas

Peças remanufaturadas possuem prazo total de garantia de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de venda do GHT, correspondendo ao prazo de garantia legal.

4.1.4. Observações Gerais sobre os Prazos

- Os prazos acima consideram a data de emissão da nota fiscal de venda do GHT como marco inicial;
- A garantia comercial complementar GHT segue exatamente as mesmas condições, limitações e exclusões desta Política, não constituindo direito autônomo separado da garantia legal.

4.2. Condições Gerais de Garantia

Para que a garantia (legal e a comercial complementar GHT) seja válida e aplicável, todos os clientes devem observar as condições abaixo.

4.2.1. Limitação de Cobertura

A garantia cobre exclusivamente a substituição ou reparo da peça defeituosa fornecida pelo GHT, a critério técnico da empresa, após análise e aprovação.

Não estão previstos no escopo desta Política o pagamento ou reembolso de custos extras ou posteriores relacionados ao processo de garantia, incluindo, mas não se limitando a:

- Despesas com traslado, frete ou logística;
- Peças adicionais ou complementares necessárias à instalação;
- Custos de mão de obra para instalação, remoção ou montagem;
- Despesas de diagnóstico ou análise técnica externa;
- Lucros cessantes, paralisação de equipamento, danos morais ou outras perdas indiretas;
- Quaisquer outros custos indiretos ou consequenciais.

4.2.2. Proibição de Desmontagem e Violação

Conjuntos vendidos de forma completa, tais como turbinas, compressores de ar, alternadores, cabeçotes e produtos similares, quando acometidos de falhas, não podem ser desmontados ou ter suas partes internas violadas pelo cliente sem autorização prévia e por escrito do departamento de Qualidade do GHT. São consideradas violações que implicam perda automática da garantia:

- Desmontagem parcial ou total do conjunto;
- Remoção de componentes internos (válvulas, pistões, mancais, rotores, etc.);
- Retífica, usinagem, lixamento ou polimento de superfícies;
- Soldas, pontos de solda ou qualquer intervenção estrutural;
- Troca de componentes internos sem aprovação do GHT;
- Qualquer manipulação que dificulte ou impeça a análise técnica da causa raiz da falha.

Importante: Caso haja necessidade de reparo ou recondicionamento, o cliente deve consultar o GHT antes de qualquer intervenção. Peças recebidas já violadas ou desmontadas sem autorização serão automaticamente consideradas fora de garantia. A autorização para desmontagem deverá ser concedida exclusivamente pela área da Qualidade.

4.2.3. Identificação de Peças com Número de Série

Peças que possuem número de série atrelado à nota fiscal, incluindo, mas não se limitando a:

- Cabeçotes;
- Virabrequins;
- Turbinas;
- Blocos de cilindros;
- Compressores;
- Alternadores.

Devem ter seus números de série obrigatoriamente informados no momento da solicitação de garantia, para fins de rastreabilidade e validação.

Na ausência de número de série legível, compatível com a nota fiscal, ou em caso de remoção de plaquetas de identificação ou gravações, a análise de garantia poderá ser recusada.

4.2.4. Processo de Solicitação de Garantia

Para toda e qualquer solicitação de garantia dentro do prazo vigente (legal + comercial complementar GHT), o cliente deverá seguir o fluxo abaixo:

1. **Abertura da Solicitação:** preencher o formulário de solicitação de garantia vigente disponibilizado pelo GHT ou acessar o Portal de Garantias online para efetuar a solicitação;
2. **Envio de Documentação e Evidências Obrigatórias:** nota fiscal, fotos, vídeos (quando possível) e relatórios técnicos/laudos, se disponíveis;
3. **Análise Preliminar:** a equipe técnica do GHT fará uma análise preliminar da documentação enviada, podendo solicitar informações adicionais;
4. **Emissão de RMA:** após análise e aprovação preliminar, será emitido o RMA (Retorno de Mercadoria Autorizada) com instruções para envio da peça ao GHT;
5. **Análise Definitiva e Conclusão:** a peça será analisada pela equipe técnica do GHT e, conforme o resultado, será definida a aplicação ou não da garantia (reparo, substituição ou recusa).

Prazo típico de resposta (SLA):

- Análise preliminar: até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da documentação completa;

- Análise definitiva (após recebimento físico da peça): até 30 (trinta) dias úteis.

Atenção: A ausência de informações ou evidências adequadas poderá resultar na recusa ou no atraso da análise da solicitação. Documentações incompletas serão devolvidas ao cliente para complementação, reiniciando o prazo de análise.

4.2.5. Embalagem e Proteção de Peças para Análise

As peças enviadas para análise técnica ao GHT devem estar devidamente embaladas e protegidas contra danos durante o transporte. Peças recebidas em condições inadequadas de embalagem (amassadas, quebradas, oxidadas por exposição, contaminadas, etc.) poderão ser recusadas no ato do recebimento, ficando o cliente responsável pelo reenvio correto e pelos custos associados.

- Utilizar caixas de papelão reforçado ou engradados adequados ao tamanho e peso da peça;
- Proteger com plástico bolha, espuma ou material similar para evitar impactos;
- Vedar a embalagem adequadamente para evitar entrada de umidade ou contaminação;
- Identificar a embalagem com o número do RMA de forma visível.

4.2.6. Peças Retrabalhadas, Reparadas ou Modificadas

Peças que tenham sido retrabalhadas, reparadas, modificadas, recondicionadas ou submetidas a qualquer tipo de intervenção técnica (usinagem, soldagem, pintura, tratamento superficial, ajuste dimensional, etc.) sem autorização prévia e por escrito do GHT não possuirão cobertura de garantia.

- Contatar o GHT antes de qualquer intervenção;
- Solicitar orientação técnica e autorização formal por escrito;
- Enviar a peça ao GHT ou a prestador de serviço autorizado pelo GHT, quando aplicável.

4.2.7. Avarias de Transporte

Solicitações de garantia referentes a peças avariadas, amassadas, oxidadas ou com danos físicos externos que tenham sido entregues pelo transporte contratado pelo GHT devem ser comunicadas imediatamente no momento do recebimento da mercadoria, com registro fotográfico completo e ressalva no comprovante de entrega assinado pelo recebedor.

- Fotografar a embalagem externa antes de abrir;
- Fotografar a peça com o dano visível, ainda dentro da embalagem;
- Fazer ressalva por escrito no comprovante de entrega do transportador (ex.: "mercadoria recebida com avarias");
- Comunicar o GHT imediatamente (no mesmo dia ou no dia útil seguinte) via e-mail ou Portal de Garantias, anexando as fotos e o comprovante de entrega com ressalva;
- Reclamações posteriores não serão aceitas, pois fatores desconhecidos relacionados ao manuseio e armazenagem inadequados pelo cliente podem potencializar ou causar tais danos, os quais não são de responsabilidade do GHT.

Importante: Se o dano for evidente e comprometer a integridade da peça, o cliente pode recusar o recebimento da mercadoria, devolvendo-a ao transportador no ato, para posterior tratativa entre GHT e a transportadora.

4.2.8. Solicitações Fora do Prazo de Garantia

Após o vencimento do prazo total de garantia estabelecido no item 1 desta Política (120 dias para clientes GHT Balcão; 365 dias para clientes Revendedores; 90 dias para peças remanufaturadas), não há cobertura de garantia (nem legal, nem comercial complementar).

4.2.9. Prazo para Envio da Nota Fiscal de Devolução e destinação de Peças (RMA Procedente)

- Regra: após comunicar a procedência da garantia, o cliente tem até 90 dias corridos para enviar a NF de devolução;
- Se não cumprir, o GHT poderá dar destinação à peça conforme procedimento interno, após tentativa de contato, para evitar acúmulo no processo.

4.3. Disposições Finais

A presente Política de Garantia de Peças visa assegurar transparência e clareza nas relações comerciais entre o GHT e seus clientes, estabelecendo direitos e responsabilidades de forma equilibrada e em conformidade com a legislação vigente.

A aplicação rigorosa desta Política, incluindo a distinção entre garantia legal e garantia comercial complementar GHT preservando a credibilidade, a sustentabilidade e a previsibilidade do programa de garantia do GHT.

Dúvidas, sugestões ou solicitações relacionadas a esta Política devem ser encaminhadas à área de Qualidade/Garantia do GHT.

PROCESSO DE GARANTIA – ETAPAS

4.3.1. 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. Também, há opção de efetuar abertura da solicitação pelo Portal de Garantias do GHT, pelo link: <https://ghtlink.hidrautorque.com.br>

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.

4.3.2. Processo de Análise

O GHT reserva-se o direito de até 30 dias após entrada fiscal do material 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:

4.3.3. 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. 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.

4.3.4. 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, enviando a peça nova 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 90 dias corridos para o cliente enviar a NF (até o abatimento do respectivo título).