

	<b>Política Institucional de Garantias</b>	Identificação	Pg.
		PO-COM0002-1	1/1

## TERMOS E CONDIÇÕES PARA GARANTIAS DE PRODUTOS

**1. GARANTIAS.** De acordo com o definido no item 10 da PO-COM001 (Política Comercial), as garantias destinam-se:

*A COLSON dá garantia contra defeitos de fabricação dos PRODUTOS, para o período de 01 (um) ano a partir da data de emissão da nota fiscal, salvo prazos definidos em contrato. Estão excluídos da garantia os defeitos decorrentes de:*

- I. *desgastes e quebras decorrentes do uso normal;*
- II. *mau uso;*
- III. *instalação inadequada;*
- IV. *utilização inadequada,*
- V. *choques; 2*
- VI. *derramamento de líquidos;*
- VII. *utilização do produto além das necessidades físicas, mecânicas ou técnicas.*

*Cabe ao COMPRADOR notificar à Colson por escrito, sobre qualquer defeito de fabricação apresentado pelo produto, imediatamente após a sua ocorrência. Caso seja comprovada a ocorrência de defeito de fabricação, a Colson deverá substituir o produto em questão, sem ônus para o comprador, no prazo legal. Caso não seja constatado defeito de fabricação, a Colson poderá devolver o produto analisado e cobrará do comprador todas as despesas decorrentes de frete e de análise técnica.*

**2. Pré-análise:** Conforme mencionado no item 1 deste documento, deve-se receber todas as informações necessárias por escrito do cliente/representante, preferencialmente com imagens, para comprovação dos problemas.

**3. Prazo:** Primeiro quesito que deve ser verificado é o tempo em que o produto se encontra sob posse do cliente, caso ultrapasse o prazo de 1 ano da datada da compra, deve-se considerar como improcedente, e a garantia é descaracterizada.

**4. Uso:** Segundo quesito que deve ser verificado é o tipo de utilização, caso esteja em desacordo um ou mais tópicos do item 1 deste documento, a garantia é automaticamente descaracterizada.

**NOTA:** Caso o suporte seja soldado no chassi do carrinho a garantia está automaticamente cancelada, pois há modificação no produto.

**5. Pneumáticos:** Caso esteja dentro do prazo de garantia e as aplicações estiverem corretas, deve-se identificar quando foi a última reclamação do cliente para o mesmo produto, para observar se não está reclamando das mesmas peças. Levanta-se as compras realizadas sob o período de 12 meses, ou então a contar da última reclamação, e efetua-se o rastreio e análises do material.

**6. Reposições:** As reposições serão feitas com NF de doação a todos os clientes.

**7. Devoluções físicas:** Em casos de devoluções físicas, análises devem ser feitas sobre o material, para então fazer o abatimento ao cliente, caso seja evidenciado mau uso, o produto pode ser devolvido ao cliente, ou um novo pedido cadastrado para reenvio das mesmas peças com problema.

**8. Devolução apenas fiscal:** As devoluções fiscais ocorrem por recebimento da NF por e-mail, a qual deve ser encaminhada ao financeiro para conferência. Esta forma de solução normalmente é dada quando se trata de poucas peças, em que não vale a pena trazer o material novamente até a Colson, e nestes casos é apenas feito abatimento ou desconto em duplicata.