



MGFER
MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

POLÍTICA DE GARANTIA

*Elevadores automotivos
eletromecânicos de 2 Colunas*

RIO DO CAMPO – SANTA CATARINA - BRASIL



SUMÁRIO

1. SOBRE A GARANTIA	3
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	6
1.7. Situações que acarretam a perda da cobertura de 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.

b) Concedemos garantia estendida pelo prazo de 09 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.

c) Garantia do motor: O motor elétrico tem garantia de balcão de 01 (um) ano a partir da data da emissão da Nota Fiscal oferecida pelo seu fabricante (WEG). O cliente deve retirar o motor e levá-lo até a assistência técnica autorizada do fabricante do motor mais próxima ou de sua preferência. Não cobrimos as despesas de desmontagem e montagem nas instalações do cliente, custos de transporte do produto e despesas de locomoção, mão de obra, hospedagem e alimentação do pessoal da Assistência Técnica quando solicitado pelo cliente para esse fim.

a. Mais informações sobre a assistência técnica da fabricante do motor podem ser acessadas através do seguinte sítio eletrônico: <https://www.weg.net/institutional/BR/pt/>

d) Inversor de frequência: o inversor de frequência tem garantia de balcão de 01 (um) ano a partir da data da emissão da Nota Fiscal oferecida pelo seu fabricante. O cliente deve retirar o inversor e levá-lo até a assistência técnica autorizada do fabricante do inversor mais próxima ou de sua preferência. Não cobrimos as despesas de desmontagem e montagem nas instalações do cliente, custos de transporte do produto e despesas de locomoção, mão de obra, hospedagem e alimentação do pessoal da Assistência Técnica quando solicitado pelo cliente para esse fim.

a. Mais informações sobre a assistência técnica da fabricante do inversor podem ser acessadas através do seguinte sítio eletrônico: <https://tsmaster.com.br/>

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 Mgfer 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 Mgfer fica isenta da responsabilidade de aviso prévio.

c) Ainda observando o decorrido 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 Mgfer, 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 Mgfer 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 Mgfer 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 Mgfer. O frete de envio pode ser colocado para pagamento pela Mgfer, 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 Mgfer.

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) 3564-0263 ou no e-mail atendimento@mgfer.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 Mgfer 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 Mgfer 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 Mgfer esses podem previamente serem submetidos a análise técnica.
- g) A seu critério, a Mgfer 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 Mgfer 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 MGFER.
- 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) Houver falta de fase, sobrecarga ou sobre tensão da rede elétrica; ou quando o elevador for ligado na tensão errada - o que virá a prejudicar o motor do equipamento.
- c) Foi efetuada ligação elétrica invertida, pois desta forma os limitadores de cursos (fim de curso) não funcionarão adequadamente.
- d) Não houve aterramento elétrico.
- e) Foi constatada a falta de lubrificação ou a lubrificação inadequada do equipamento.
- f) O usuário deixa calços sob os braços do elevador - impedindo o curso normal do componente e danificando o equipamento.
- g) O equipamento foi violado ou manuseado de forma incorreta por pessoas não autorizadas, resultando na modificação das características originais do equipamento.
- h) O elevador foi danificado por choques mecânicos (quedas ou impactos), umidade, maresias, aquecimento excessivo, exposição ao tempo, exposição à poeira excessiva ou manuseio inadequado.
- i) O equipamento apresentou avarias decorrentes de erros de instalação e/ou avarias decorrentes da instalação do elevador em desacordo com as instruções da fábrica.
- j) O equipamento não tenha sido armazenado de forma adequada e principalmente livre de umidade.
- k) Houver avarias decorrentes de enchentes, inundações, furtos, incêndios, etc.
- l) 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 sobre os braços.
- m) O equipamento não está devidamente fixado sobre o piso, que deve ser plano e nivelado.
- n) O produto sofrer reparos ou modificações por pessoas não autorizadas, o qual tenha resultado ou não em modificações das suas características originais.
- o) O equipamento foi instalado/ montado inadequadamente.



- p) 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.
- q) O equipamento sofreu acidentes de quaisquer naturezas.
- r) Ocorrer o manuseio inadequado do equipamento, tais como, quedas, ligações inadequadas, derramamento de líquidos/solventes, falta de lubrificação, fios cortados, etc.
- s) Ocorrer abusos ou negligências na utilização do equipamento, principalmente relacionadas ao seu uso com excesso de peso.
- t) Ocorrer a utilização de peças ou componentes não fornecidos pela MGFER ou fornecidos por terceiros sem o consentimento da fabricante.
- u) Não foram seguidas as recomendações de conservação, utilização, lubrificação e manutenção do elevador.
- v) Houve a supressão ou adulteração do número de série.

