



POLÍTICA DE TROCA E GARANTIA DE PRODUTOS

Sumário

1. Garantia:.....	3
2. Procedimento para análise da garantia:	4
3. Troca de produto adquirido erroneamente pelo cliente:	4
4. Devolução:.....	5

Este documento tem por objetivo informar nossos clientes e parceiros, sobre o prazo de garantia aplicado aos nossos produtos, e procedimentos seguidos para o cumprimento e aplicação dessa garantia, priorizando sempre a transparência e bom relacionamento com nossos clientes e parceiros.

1. Garantia:

1.1. Os produtos comercializados pela Columbus McKinnon do Brasil possuem os seguintes prazos de garantia, contra defeitos de fabricação, a contar da data de entrega do produto ao cliente:

Linha de Produtos	Prazo de Garantia Legal ¹	Prazo de Garantia Contratual ²	Prazo Total de Garantia	Observações
Forjados	3 meses	3 meses	6 meses	
Talhas manuais	3 meses	9 meses	12 meses	
Talhas elétricas Lodestar	3 meses	9 meses	12 meses para componentes elétricos	* Garantia de 2 anos para componentes mecânicos.
Talhas elétricas Yale	3 meses	9 meses	12 meses para componentes elétricos	* Garantia de 2 anos para componentes mecânicos.
Talhas pneumáticas	3 meses	1 ano e 9 meses	24 meses	
Cintas de carga	1 mês	n/a	1 mês	
Pega-chapas e produtos Camlok	3 meses	9 meses	12 meses	
Troles manuais e mecânicos	3 meses	9 meses	12 meses	
Troles elétricos e pneumáticos	3 meses	1 ano e 9 meses	24 meses	
Guinchos manuais	3 meses	9 meses	12 meses	
Peças de reposição	3 meses	n/a	3 meses	

¹Garantia legal: é aquela estipulada em lei, art. 26 do Código de Defesa do Consumidor.

² Garantia contratual: é aquela complementar à garantia legal, conferida pelo fornecedor.

1.2. As garantias somente se aplicam aos casos de defeitos nos produtos, conforme dispõe o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, não sendo responsável o fabricante quando detectados casos de mau uso do produto.

1.3. Nestes casos, o Cliente deverá contatar a Columbus McKinnon através do telefone de contato (11) 4613-4900 ou do e-mail cmvendas@cmdobrasil.com.br, a fim de notificá-la do defeito no produto.

1.4. A Columbus McKinnon do Brasil também possui assistências técnicas autorizadas, em diversas regiões do Brasil, divulgadas em seu web site, e que estão aptas a realizar a análise da garantia de seus produtos.

2. Procedimento para análise da garantia:

- A. O Cliente que detectar defeito em seu produto deverá entrar em contato com o setor de pós-vendas, através do telefone ou endereço de e-mail supramencionados, ou com as assistências técnicas autorizadas, para notificar o problema apresentado, e encaminhar o material ao Fornecedor ou Assistência Técnica Autorizada para que seja feita análise deste produto.
- B. O envio da mercadoria deverá ser feito com nota fiscal de remessa para conserto, quando se tratar de pessoa jurídica, ou declaração nos casos de pessoa física.
- C. Recebida a mercadoria, o fornecedor retornará o produto, com os devidos reparos, para o cliente no prazo de até 30 (trinta) dias corridos.
- D. Não sendo possível realizar os reparos no produto, serão abertas ao cliente as opções do item 2.1.

2.1. Após notificação por parte do Cliente, o fornecedor deverá atender a garantia no prazo de 30 (trinta) dias corridos, e não sendo possível atender neste prazo, são facultadas ao cliente três opções:

- I. A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II. A restituição da quantia paga.
- III. O abatimento proporcional do preço.

3. Troca de produto adquirido erroneamente pelo cliente:

3.1. A Columbus McKinnon do Brasil, com a finalidade de melhor atender a necessidade de seus Clientes, aceita MEDIANTE ANÁLISE DO SETOR COMERCIAL, efetuar a troca de produtos adquiridos erroneamente, desde que não seja um produto especial, desenvolvido por encomenda e, fornecido exclusivamente para o Cliente.

3.2. Para que seja efetuada a troca, o cliente deverá seguir os seguintes procedimentos:

- I. O Prazo para troca é de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento do produto;
- II. O Cliente deverá fazer contato com o setor comercial através do número de telefone (11) 4613-4900, através do endereço de e-mail cmvendas@cmdobrasil.com.br ou através do e-mail direto do vendedor que realizou o negócio, solicitando a troca do produto;
- III. O novo produto a ser adquirido deverá ter VALOR IGUAL ou SUPERIOR ao que será trocado, nunca menor;
- IV. Definido o novo produto, deverá o cliente enviar a mercadoria a ser trocada conforme instrução destacada abaixo:
 - a. O cliente emitirá Nota Fiscal de Devolução, com os mesmos valores e impostos destacados na nota fiscal de venda;

- b. O novo produto adquirido, será enviado com uma nova nota fiscal de venda;
- V. O fornecedor encaminhará o retorno da troca conforme disponibilidade de estoque.

4. Devolução:

4.1. Somente serão aceitas devoluções nos casos de divergência entre o produto solicitado pelo cliente e previsto na ordem de compra, e o produto efetivamente entregue ao Cliente.

4.2. Nestes casos, deverá o Cliente no prazo de até 07 (sete) dias após o recebimento da mercadoria, fazer contato com o setor de pós-vendas, através do e-mail cmvendas@cmdobrasil.com.br e/ou do número de telefone (11) 4613-4900, informando a divergência e solicitando a devolução.

Após o prazo de 7 dias corridos, a Columbus McKinnon não aceitará quaisquer pedidos de devolução dos clientes, considerando o prazo dado para inspeção e aceite do produto em 7 dias.

4.3. A devolução poderá ocorrer de dois modos:

- I. Mediante recusa: O cliente recusa a mercadoria no ato de sua entrega, através de um carimbo no verso da nota fiscal, justificando o motivo da recusa do recebimento.
- II. Mediante nota fiscal de devolução: O cliente percebe a divergência somente depois de ter recebido a mercadoria, e dentro do prazo máximo de 7 dias, então deverá devolvê-la com nota fiscal de devolução emitida pelo próprio cliente.

Dúvidas ou sugestões com relação a esta política ou ao seu conteúdo, por favor, enviar e-mail para cmvendas@cmdobrasil.com.br, que iremos auxiliá-lo.

Atenciosamente,

Columbus McKinnon do Brasil.

09/04/2024	Revisão item 1.1	Fabiana Malagola	Marcelo Fortuna
08/02/2021	Revisão Geral	Fabiana Malagola	Marcelo Fortuna
Data	Descrição	Emissão/Revisão	Aprovação
Histórico de emissão/revisão/aprovação			