

## TERMO DE GARANTIA

### (COMPLIANCE PÓS-VENDA)

**Este termo de garantia - compliance - visa assegurar o cliente a uma total assistência, por vícios ou defeitos nos produtos fornecidos pela Injetec de Friburgo.**

Os processos de fabricação têm seu ciclo devidamente ajustados para que não ocorram defeitos e/ou ocorrências, e tem um controle de qualidade rígido. Ainda assim, podem existir situações não previstas em nossos processos. Por isso, a Injetec resguarda seus clientes dos defeitos e/ou ocorrências descritos a seguir.

#### **1 - TRANSTORNOS NO TRANSPORTE:**

No momento da entrega de sua mercadoria pela transportadora confira: o documento fiscal (Danfe/NFe), a quantidade de volumes, o estado das caixas e as embalagens.

#### **2 - OCORRÊNCIAS DIVERSAS:**

A Injetec garante ao seu cliente os serviços de entrega de produtos, e entende que podem ocorrer equívocos na hora da compra. Por isso, quando ocorrer em seu processo de recebimento de materiais uma das constatações a seguir, haverá uma análise do ocorrido para o devido tratamento.

TIPO:	AÇÃO NECESSÁRIA:	COMUNICAÇÃO	FRETE POR CONTA:
1. Produto e/ou sua embalagem violada (fitas ou selos destacados ou abertos)	<b>Recusar imediatamente</b> , redigindo o motivo no verso da NF, com assinatura, data e carimbo de CNPJ da empresa, e registrando por foto o ocorrido;	. Transportadora  . Canal de atendimento <b>Injetec</b>	. Ressarcimento transportadora
2. Quantidade física divergente da quantidade impressa na nota fiscal	Contate nosso Canal de Relacionamento - <b>Comercial</b>	<b>Via whatsapp</b>	<b>Injetec</b>
3. Descrição do produto diferente da descrição da embalagem	Contate nosso Canal de Relacionamento - Comercial	<b>Via WhatsApp</b>	<b>Injetec</b>
4. Mercadoria com mistura de itens no pacote	Contate nosso Canal de Relacionamento - <b>Comercial</b>	<b>Via WhatsApp</b>	<b>Injetec</b>
5. Produto enviado divergente do que foi pedido	Contate nosso Canal de Relacionamento - <b>Comercial</b>	<b>Via WhatsApp</b>	<b>Injetec</b>
6. Produto pedido errado. (cor, quantidade, etc.)	Contate nosso Canal de Relacionamento - <b>Comercial</b>	<b>Via WhatsApp</b>	<b>CLIENTE</b>

### **ORIENTAÇÕES:**

É importantíssimo preservar o(s) número(s) do(s) que seguem dentro das embalagens dos produtos para melhor identificação e solução de problemas.

É necessário que seja feita uma solicitação, o setor de relacionamento deverá ser contatado para proceder com o registro do ocorrido, em formulário específico. Para tal, serão solicitadas as informações: dados da nota fiscal de compra, detalhe do produto(s), lote(s) e descrição do ocorrido. A comunicação posterior se dará por **e-mail de domínio da empresa (injetec.net)** sendo informado um número de protocolo para o acompanhamento do processo.

O cliente tem no máximo 45 dias corridos após a data de emissão da NFe (Nota Fiscal Eletrônica), para manifestar a solicitação de atendimento. A Injetec resguardará o prazo de 5 dias úteis para enviar-lhe a avaliação da ocorrência.

### **RESTRICÇÕES:**

- Peças com cores específicas e peças personalizadas com a Logo (em tinta ou em alto-relevo) só se chegarem ao destino com defeitos técnicos encontrados nos produtos; personalização incorreta (logo divergente) e problemas com a tinta.
- Devoluções por mudanças e/ou alterações nos processos produtivos do cliente.
- Devoluções fora dos prazos aqui estabelecidos.
- PACOTES SEM NÚMERO DE LOTE.

### **3 - SOLICITAÇÃO TÉCNICA: \*DEFEITO**

A Injetec garante aos seus clientes os seus produtos contra defeitos de fabricação por **12 (doze) meses após o faturamento**, desde que forem utilizados nas condições normais de serviço para os quais foram previstos e projetados conforme os termos a seguir:

- A substituição ou reparação do(s) produto(s) comprovadamente defeituoso(s) não prorrogará o prazo de garantia definido acima, de acordo com a data do documento fiscal emitido. É limitado aos danos diretos (exclui-se danos indiretos, lucros cessantes, inclusive contra terceiros, decorrentes e/ou causados por eventuais atrasos ou por defeitos dos produtos e falhas de instalação), e ao valor do produto. O prazo de substituição ou reparo, será conforme a data e prazo estimado pela Injetec, tendo em vista a disponibilidade de insumos.
- Deve-se enviar o(s) produto(s) comprovadamente defeituoso(s) por emissão de Nota Fiscal de Remessa para Conserto, citando no campo de observações o número de protocolo, informado no referente processo de devolução. Neste momento a Injetec indicará um transportador rodoviário homologado para o serviço de transporte, sendo assim o envio e o retorno por conta da Injetec. Não é aceito envio de produto defeituoso pelo serviço de Correios ou Sedex, a não ser que seja autorizado pela empresa.
- A Injetec garante o envio de uma pequena quantidade, com cobrança, caso haja comprometimento da linha de produção do cliente, antes da remessa para conserto ser enviada para substituição imediata do item. Essa operação só não será possível, caso o estoque não tenha o produto, ou em caso de o defeito comprometer toda a produção da Injetec.
- Serão aceitos termos que excedam os termos supracitados em situações peculiares, quando previamente validados pela Injetec.

#### **4 - PERDA DE VALIDADE:**

Este termo de garantia perderá imediatamente sua validade independente de qualquer aviso ou notificação ao cliente, quando for constado pela Injetec uma das seguintes situações:

- Que o defeito ou avaria apresentada nos produtos fornecido foi oriundo de transporte inadequado, armazenagem inadequada, aplicação indevida, manuseio e instalação incorreta, ajustes mecânicos incorretos, parametrização, utilização e operação fora dos conceitos para os quais foram projetados.

- Quando o cliente fizer por sua conta ou ordenar a terceiros, quaisquer serviços de reparos ou substituição de partes e peças em produto que estejam em período de garantia.
- Armazenamento inadequado – Não armazenar no chão. De forma geral, os produtos Injetec devem ficar livres de:
  - Fontes de calor;
  - Lugares úmidos;
  - Luz solar direta;
  - Poeiras e sujidades.

**Obs:** No caso das hastes, além das recomendações anteriores, o local de armazenamento deve proporcionar a acomodação na horizontal nivelada, ficando totalmente apoiada.

Quando constatado pelo Controle de Qualidade da Injetec que, qualquer situação indicada nos dois últimos itens se aplique, será cobrado do cliente todas as despesas de transporte e a nota será recusada. A Injetec negociará a melhor forma de retornar a mercadoria, respeitando os parâmetros fiscais e financeiros.



soluções  
para persianas  
**\*GLOSSÁRIO:**

**DEFEITO:** A Injetec de Friburgo, considera como defeito, os seguintes tópicos:

- **Sem montagem adicional:**

*Falhas na injeção, que comprometam o encaixe na persiana;*

*Produto quebradiço ao usar na montagem da persiana;*

*Rebarbas que impeçam o encaixe na montagem da persiana;*

*Peças com dimensões e tonalidades divergentes.*

- **Com montagem adicional:**

*Falha no acionamento, percebido em sua linha de montagem e testes;*

*Produto quebradiço percebido na montagem da persiana.*

*Rebarbas que impeçam o encaixe na montagem da persiana;*

*Peças com dimensões e tonalidades divergentes.*

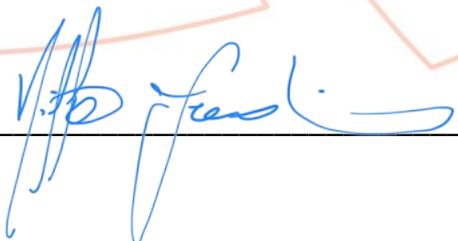
**Este termo de garantia prevalecerá sobre todas as outras garantias explícitas ou implícitas, escritas ou verbais, exceto no que se refere a patentes.**

Atenciosamente,

A Diretoria.

Nova Friburgo, 2023

\_\_\_\_\_.

  
\_\_\_\_\_.