

Política Comercial TVH do Brasil

Introdução

A TVH do Brasil comercializa peças para equipamentos de movimentação tendo como público-alvo montadoras, distribuidores e revendedores.

Para se tornar um cliente da TVH do Brasil é necessário o envio de dados cadastrais para o Departamento de Vendas, especificando também a área de atuação, referências comerciais e faturar um valor inicial pré-estipulado.

Uma vez cadastrado é preciso manter-se ativo, com faturamento mínimo mensal de R\$ 5000,00 (cinco mil reais), evitando assim o bloqueio do sistema para futuras cotações e acesso a web, que ocorre após 3 (três) meses de inatividade. Após bloqueio, as especificações para reativação e o valor mínimo inicial aumentam. (verifique valores com Departamento de Vendas).

A companhia atua com parcerias, priorizando a qualidade dos serviços e materiais comercializados.

Faça parte disso!

Informações Gerais

Os seguintes termos e condições se aplicam a todos os pedidos e a todos os clientes-parceiros da TVH do Brasil.

A TVH do Brasil se reserva ao direito de aprovar e aceitar a comercialização de quaisquer produtos, inclusive de cancelar encomendas em caso de situação fora de seu alcance (casos de: incêndios, desastres naturais, greves, manifestações trabalhistas, acidentes, sabotagem, terrorismo, guerra, restrições impostas por lei, atrasos e falta de instalações para transporte, entre outros), caso se torne incapaz de entregar seus produtos.

Preços

Os preços estão sujeitos a alterações sem aviso prévio e a critério da TVH do Brasil. Salvo disposição em contrário, todos os preços aqui comercializados estão em moeda nacional, o Real (R\$).

Termos de Pagamento

Os pagamentos serão fixados conforme valor total da Nota Fiscal, para clientes cadastrados com créditos aprovados. São eles:

Valores de Nota Fiscal (R\$) Faturamento

Valores de Nota Fiscal (R\$)	Faturamento
150,00 até 500,00	21 dias
500,01 até 2.000,00	28 dias
2.000,01 até 3.000,00	2 parcelas – 28/56 dias
3.000,01 até 7.000,00	2 parcelas – 30/60 dias
7.000,00 até 10.000	3 parcelas – 30/45/60 dias
10.000,01 em diante	4 parcelas – 10/30/60/90 dias

Obs.: Os prazos são fixados, como prazo máximo de pagamento, ficando a critério do cliente, solicitar prazos inferiores a estes mencionados.

Frete / Transporte

A TVH não disponibiliza serviço de entrega de mercadoria, trabalhando, na maior parte das vendas, com frete FOB, ficando a critério do cliente a escolha da transportadora, sendo que este é responsável pelos pedidos de coleta. O serviço de coleta automática é disponibilizado através de parceiras, com o cálculo do valor do frete incluso na Nota Fiscal.

Para a escolha da empresa parceira, de acordo com a região, há regras estabelecidas para estes fretes. Entre em contato com o Departamento de Vendas.

Envio de Pedidos

Para aqueles que optarem por transportadoras parceiras, somente serão enviados no mesmo dia os pedidos confirmados até às 15 horas, pois assim haverá tempo hábil para o pagamento dos impostos – quando houver - e também para que a mercadoria seja devidamente embalada e entregue à transportadora no horário acordado.

Cancelamento de pedidos

Uma vez processado os pedidos não poderão ser cancelados.

Programa de Fidelização

Em 2010 nosso plano de "Fidelização TVH" foi reformulado, para que durante mais um ano obtenhamos o mesmo sucesso alcançado nos últimos cinco anos, após a primeira edição do programa de fidelização.

Todas as compras feitas durante o mês corrente serão computadas para entrar como desconto automático no mês seguinte. Em caso de devolução, o montante será descontado do faturamento referente ao mês em que aconteceu devolução.

Seguem os novos valores de faturamento com os seus respectivos descontos, que passam a valer a partir de 1º de Fevereiro de 2010.

FATURAMENTO MENSAL (BRUTO R\$)	DESCONTO ADQUIRIDO (EM %)
65.000,00	15
36.000,00	12
24.000,00	9
12.000,00	6
6.000,00	4

Caso discorde da proposta de Fidelização, entrar em contato com nosso Departamento de Vendas.

Consulte nossos planos de pagamento, temos boas opções de acordo com o valor total da NF e do(s) tipo(s) de produto(s) adquirido(s).

Para maiores informações entre em contato pelo telefone (11) 3205-8555 ou por e-mail com um de nossos vendedores.

* Esse programa poderá ser alterado a qualquer momento sem aviso prévio.

Devoluções Gerais

Casos de devoluções, por quaisquer motivos, poderão ser requeridas em até 7 (sete) dias corridos, conforme legislação vigente, a contar da data da emissão da Nota Fiscal.

A devolução de mercadoria só será aceita se esta estiver com a autorização emitida junto a Nota Fiscal, via de regra, enviada por e-mail. Uma vez emitida a autorização, a devolução efetiva da mercadoria deverá ser entregue nas instalações da TVH do Brasil e, em até 7 (sete) dias corridos, caso este prazo seja ultrapassado, torna-se nula a autorização anteriormente emitida.

Todas as devoluções improcedentes ou ainda sem autorização prévia estarão sujeitas a uma taxa de 25% de seu valor.

A devolução **não** será aceita, caso:

- A mercadoria apresente avarias;
- Não estiver com a autorização impressa anexa a Nota Fiscal;
- Não estiver com o relatório de garantia devidamente preenchido;
- Frete a pagar (frete sempre por conta do solicitante).

Garantia

Introdução

As informações aqui contidas incorporam as condições essenciais ao produto relacionado à manutenção e a garantia.

Lembre-se que o não cumprimento regular das revisões, lubrificação e manutenção implicam na perda da validade de garantia do produto inclusive se o componente em epigrafo for danificado por este motivo. O cumprimento das revisões deve seguir o manual de manutenção fornecido pelo fabricante do equipamento.

As reclamações relativas a componentes que foram utilizados ou instalados inadequadamente e/ou que não seguiram as especificações técnicas reco-

mendadas pelo fabricante da empilhadeira não serão aceitos como reclamação de Garantia.

Solicitamos antecipadamente a todos os Clientes/Revendedores que analisem criteriosamente os seguintes pontos para preparar a solicitação de Garantia:

- 1- Avaliar se a reclamação tem procedência;
- 2- Verificar se todos os fatores envolvidos são sustentáveis para garantir e validar a reclamação;
- 3- Executar uma pré-avaliação técnica dos componentes envolvidos por técnicos habilitados.

Itens elétricos e eletrônicos deverão ser instalados somente por profissionais habilitados seguindo sempre as recomendações de instalação, quando estas instruções acompanharem os produtos; caso contrário siga sempre as recomendações de instalação do fabricante do equipamento.

Fica convencionado que a presente garantia não cobre produtos instalados por pessoas ou empresas que não tenham capacidade técnica comprovada para exercer o serviço.

A garantia estará automaticamente cancelada conforme descrito nos termos “Exclusão do direito de Garantia”.

A TVH do Brasil não se responsabiliza, em hipótese alguma, por despesas relativas a óleo lubrificante, graxa, combustíveis e similares, e outros referentes ao deslocamento de pessoal (mão-de-obra), reboque, socorro, fretes, danos materiais ou pessoais do cliente ou terceiros em geral.

O cliente fica igualmente ciente de que a TVH do Brasil poderá alterar as condições de garantia, conforme descrito no item “esclarecimentos adicionais”.

Exceto as responsabilidades ora assumidas, nenhuma outra é admitida nos termos desta garantia.

Esclarecimentos sobre a Garantia

1- Prazo de Garantia

A Garantia inicia-se a partir da data de aquisição do produto no prazo abaixo indicado:

- ✓ 3 meses podendo alguns produtos pré-determinados ter a cobertura prolongada por 6 meses. Caso seja de interesse favor solicitar ao nosso departamento de vendas a informação adicional para saber quais são estes produtos.
- ✓ O prazo de garantia inicia-se na data de aquisição do produto comprovado através da emissão da Nota Fiscal de venda da TVH do Brasil para os nossos Clientes.

2- O que é coberto

A TVH do Brasil garante as peças comercializadas que em serviço e uso normal apresentarem defeitos de fabricação ou de material, devidamente comprovada por nós ou por terceiros homologados.

As exceções, exclusões ou limitações estão descritas no item “O que não é coberto pela Garantia”.

3- O que não é coberto pela Garantia

Operações e itens considerados como manutenção normal.

As operações e itens a seguir são considerados como parte de manutenção normal do equipamento e devem, portanto, serem executados por conta do Cliente:

- Limpeza do sistema de combustível;
- Limpeza do reservatório e sistema hidráulico;

- Ajustes dos freios;
- Substituição do filtro de óleo do motor, ar e hidráulico;
- Substituição ou complemento do óleo lubrificante ou hidráulico dos conjuntos;
- Reapertos, ajustes, verificações em geral, lavagem, graxa, combustível e similares;
- Despesas com óleo lubrificante e hidráulico, graxas, líquido do sistema de arrefecimento.

4- Peças com desgaste natural

As peças a seguir são consideradas como de desgaste natural e devem, portanto, serem pagas pelo Cliente.

As substituições destas peças, necessárias em razão do fim de sua vida útil ou ocasionada por má aplicação, são de única responsabilidade do Cliente. O desgaste é visível nas peças assim caracterizadas, cuja duração está intimamente ligada às condições de operação, tipo de utilização e modo de operação.

São eles: filtros de ar, de combustível, de óleo e fluido hidráulico, líquido de arrefecimento, pastilhas, tambores, lonas e discos de freio, sistema de embreagem, velas de ignição, lâmpadas (todas), fusíveis, correias em geral, mangueiras, retentores e anéis de vedação e raspagem.

5- Peças identificadas

Alguns dos nossos produtos são identificados com um selo de garantia a prova de violação que suportam exposição a altas temperaturas e/ou lubrificantes em geral sendo que estes não poderão ser removidos ou destruídos. Outros são marcados com produtos específicos, identificação do fabricante ou/ainda punções. Onde teremos o controle, por exemplo, data da venda, caso o produto não apresente estas identificações de leitura no ato da análise da reclamação à garantia será automaticamente “Rejeitada”.

6- Peças que foram importadas pelo próprio Cliente

Os itens que forem importados diretamente de qualquer unidade do Grupo, no exterior pelos próprios clientes, não serão aceitas as reclamações de garantia pela TVH do Brasil.

O cliente deverá dirigir-se diretamente a empresa do grupo que faturou o produto e reivindicar a garantia seguindo o procedimento adotado por cada unidade.

As peças que forem importadas diretamente de qualquer unidade no exterior também não poderão ser devolvidas para a TVH do Brasil, por motivo de compra errada ou por remessa de peça em desacordo.

Para que sejam evitados tais problemas o grupo mantém uma subsidiária no Brasil para suprir e atender nossos clientes com excelência de serviços.

7- Conferência do Produto

Todos os itens comercializados pela TVH do Brasil são conferidos antes que sejam embalados.

Este procedimento visa à conferência do produto para checar se o mesmo encontra-se intacto e sem quebras aparentes.

8- Transporte

A TVH do Brasil não se responsabiliza por itens que são danificados no transporte: seja por negligência ou mesmo por descuido do transportador.

Solicitações especiais de embalagem ou transporte que não apresentam a devida proteção necessária aos produtos também invalidam qualquer tipo de reclamação posterior, especialmente se o produto for danificado ou quebrado no transporte.

9- Esclarecimentos Adicionais

A TVH do Brasil poderá a qualquer tempo, sem prévio aviso, revisar, modificar, descontinuar ou alterar qualquer um de seus produtos, bem como alterar as condições padronizadas desta garantia, sem que tal fato origine-se o direito à reclamação de quem quer que seja.

As obrigações assumidas pela TVH do Brasil em consequência desta garantia limitam-se às incluídas neste documento.

10-Como encaminhar o produto para análise de Garantia

Solicitamos aos nossos Clientes que as remessas das peças para análises sejam feitas de acordo com os requisitos abaixo, impreterivelmente:

10.1- Entre em contato com o departamento de garantia da TVH, pois vocês terão que responder algumas perguntas (preencher o formulário de garantia) para dar início ao processo de solicitação de Garantia.

Caso prefira acesse o site da TVH (www.tvh.com.br) e preencha o formulário de garantia com as informações necessárias;

10.2- Tão logo a confirmação seja enviada será gerado um número de chamado;

10.3- Imprima a solicitação recebida por e-mail e encaminhe o produto junto com este formulário devidamente preenchido;

10.4- A emissão da Nota Fiscal deverá ser sempre feita como “**REMESSA PARA GARANTIA**”, **CFOP 5949** ou fora do estado de São Paulo use a **CFOP 6949**;

10.5- Nunca envie os componentes sem primeiramente consultar o departamento de garantia, preenchendo corretamente o formulário de Solicitação de Garantia. Preencher sempre com o máximo de informações possíveis para agilizar os processos de análise;

OBS: “Os produtos não serão recebidos por nossos funcionários caso os mesmos não estejam de acordo com estas instruções de Garantia”.

10.6- Os processos de Garantia levam **30 dias** no mínimo para serem analisados podendo ultrapassar este prazo sem aviso prévio.

11-Exclusão do Direito de Garantia

A garantia não será concedida para peças que apresentarem danos causados por materiais corrosivos, abuso, alteração ou uso indevido.

Algumas peças da Companhia possuem o selo de identificação, a prova de violação que suportam altas temperaturas e a ação de óleos de qualquer espécie. Sem este, o produto fica descoberto de qualquer direito de garantia.

Fatores como transporte e instalação inadequada de produtos podem interferir na concessão da garantia, onde a TVH fica isenta de qualquer responsabilidade, assim que a peça for coletada de suas instalações.

Fica reservado a TVH do Brasil o direito de descontinuar, revisar e alterar as condições de garantia a qualquer tempo e sem aviso prévio.

TVH do Brasil

São Paulo, Dezembro de 2009.