



POLÍTICA DE PÓS-VENDAS DA HERCULES MOTORES ELÉTRICOS LTDA.

(Fabricantes, Produtores, Construtores, Exportadores, Montadores, Distribuidores, Comerciantes)

MOTO REDUTORES/REDUTORES

DA GARANTIA

O Código Civil, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, no Título V, Capítulo I, Sessão V, trata sobre os Vícios Redibitórios, o qual prevê a possibilidade de vícios ou defeitos ocultos que tornem o produto impróprio ao uso a que se destina, ou lhe diminuam o valor. Desta forma, com base na legislação vigente, o comprador poderá reivindicar a **HERCULES** vício ou defeito sob os **moto redutores/redutores** no prazo de garantia total de 24 meses, contados a partir da emissão da fatura das notas fiscais de compra. Em se tratando de vício oculto, aquele cujo sua origem não pode ser identificada de pronto e por pessoa não capacitada, poderá o comprador reivindicar a **HERCULES** no prazo máximo de cento e oitenta dias, por se tratar de bem móvel, iniciando a contagem a partir da ciência dele. A reclamação deverá ser formulada de forma clara e por escrito, sendo desconsiderada de imediato qualquer outra forma, nos prazos estabelecidos pelo Código Civil vigente. As mercadorias objeto de reclamação não poderão retornar a **HERCULES** sem o expresse consentimento desta.

DOS LIMITES DE GARANTIA

A **HERCULES** declara que todos seus **moto redutores/redutores** são fornecidos conforme suas especificações técnicas, estando livres de quaisquer vícios ou defeitos de fabricação, os quais possuem garantia total de 24 meses, contados a partir da emissão da fatura das notas fiscais de compra. Durante o período de garantia mencionado, o comprador deve encaminhar para a **HERCULES** todos os **moto redutores/redutores** que porventura apresentarem vício ou defeito, promovendo a **HERCULES** a devida reparação ou, quando assim entender necessária, a efetiva substituição dos **moto redutores/redutores**. Entretanto, o comprador deve previamente informar por escrito a **HERCULES** sobre tais vícios ou defeitos. Recebendo comunicado do comprador, a **HERCULES** emitirá autorização por e-mail, possibilitando o efetivo retorno dos **moto redutores/redutores** eventualmente viciosos ou defeituosos. Os **moto redutores/redutores** retornados a **HERCULES** em virtude da garantia total, deverão ser apresentados nas mesmas condições, internas e externas, de quando foram adquiridas, não se admitindo quaisquer modificações e/ou manipulações, bem como devem estar devidamente acondicionados. A **HERCULES** reserva-se ao direito de recusar a reparação ou reposição dos **moto redutores/redutores** recebidos caso não estejam preservadas as condições originais

impostas anteriormente. Os **moto redutores/redutores** que não estiverem abrangidos pela vigência da garantia total poderão ser reparados ou substituídos pela **HERCULES** desde que a pedido expresso do comprador, devendo, neste caso, a **HERCULES**, informar os valores correspondentes da reparação ou substituição dos **moto redutores/redutores** para aprovação final do orçamento pelo comprador. O comprador terá, obrigatoriamente, no prazo de 15 dias após o recebimento do orçamento, manifestar-se sobre a aprovação ou reprovação dos valores e, conseqüentemente, dos reparos. Caso o comprador não se manifeste quanto ao orçamento no prazo estipulado acima, a **HERCULES** reserva-se ao direito de devolução do lote de **moto redutores/redutores** que estiverem fora do período da garantia total sem qualquer reparo. Já, quanto a reparação dos **moto redutores/redutores** que estiverem ainda abrangidos na garantia total, estas independem de orçamento. As despesas relacionadas a transporte das mercadorias para envio dos **moto redutores/redutores** a **HERCULES**, bem como as despesas relacionadas a transporte das mercadorias para devolução dos **moto redutores/redutores** ao comprador serão, em regra, assumidas pela **HERCULES**. Contudo, caso a **HERCULES** receba 50% ou mais do lote de **moto redutores/redutores** para reparo fora do período da garantia total, as despesas relacionadas a transporte das mercadorias de devolução dos **moto redutores/redutores** serão assumidos pelo comprador. Em contrapartida, as despesas relacionadas a transporte para envio e devolução das mercadorias correrão por conta exclusiva do comprador na hipótese de recebimento de 100% do lote de **moto redutores/redutores** fora da garantia total. Por fim, na hipótese do comprador não se manifestar quanto ao orçamento no prazo estipulado anteriormente e, posteriormente, negue-se a receber a mercadoria devolvida nas condições já expostas, bem como não assumas as despesas relacionadas a transporte das mercadorias, a **HERCULES** reserva-se ao direito de sucatear os **moto redutores/redutores**.

DA EXCLUSÃO DA GARANTIA

Os **moto redutores/redutores** fabricados pela **HERCULES** terão suas garantias invalidadas automaticamente nos casos de queima por descarga elétrica, sobrecarga, variação de tensão, agente externo ao produto, má utilização, má conservação, falta de óleo, negligência, imperícia ou imprudência do uso do produto, quando identificados a partir de avaliação interna da **HERCULES**.

1. Má Instalação ou Uso Inadequado:

Desalinhamento com o equipamento acionado.

Fixação incorreta à base.

Operação fora das especificações (sobrecarga, excesso de torque, rotação superior à máxima permitida).

2. Falta ou Erro de Manutenção:

Uso de óleo lubrificante incorreto ou de qualidade inadequada.

Nível de óleo abaixo ou acima do especificado.

Não cumprimento dos prazos de troca de óleo previstos no manual.

3. Modificações e Intervenções Não Autorizadas:

Qualquer alteração no redutor não aprovada por escrito pelo fabricante.

Uso de peças não originais ou que não sejam do mesmo fabricante do redutor.

4. Desgaste Natural e Acessórios:

Desgaste normal de componentes como vedações (retentores), rolamentos (dentro da vida útil esperada) e engrenagens (se operado dentro das especificações).

Danos em componentes elétricos externos ou acoplamentos não fornecidos com o redutor.

5. Fatores Externos e Acidentes:

Danos por acidentes, negligência, mau uso ou atos intencionais.

Exposição a ambientes agressivos (produtos químicos, abrasivos, umidade extrema) não previstos na compra.

Danos causados por força maior (incêndios, enchentes, raios).

Além disto, todos os **moto redutores/redutores** fabricados pela **HERCULES** são enviados acompanhados de correspondente documentação fiscal, em conformidade com a legislação brasileira. No ato do recebimento dos **moto redutores/redutores** o comprador deve verificar a documentação fiscal que acompanham os mesmos. Se os **moto redutores/redutores** estiverem sendo entregues sem documentação fiscal recuse o recebimento e proceda a abertura de chamado junto ao pós-vendas para que a empresa tome conhecimento e possa proceder a solução do caso. No caso de perda do documento fiscal o cliente devera proceder com a abertura de chamado junto ao pós-vendas comunicando o ocorrido. O comprador ao adquirir **moto redutores/redutores** da **HERCULES** será informado do prazo de entrega dos **moto redutores/redutores**, o qual possui caráter meramente informativo e de previsão aproximada, sendo estipulado com base na logística de entrega e despachos das transportadoras contratadas e estando sujeito a erros. Na hipótese de não cumprimento das condições indicadas nesta Política de Pós-vendas, o montante máximo a ser coberto pela **HERCULES** corresponderá ao montante faturado para os **moto redutores/redutores** fornecidos, salvo nas hipóteses de caso fortuito e/ou força maior onde nenhum valor será coberto pela **HERCULES**. Alertamos que as condições de garantia expostas na presente Política de Pós-vendas serão a única fonte de normas a serem seguidas e deverão ser respeitadas.

Contatos para atendimento

 at@herculesmotores.com.br

 +55(47)3281-1900

 +55 (47) 99169-5096


MOTORES ELÉTRICOS