



CERTIFICADO

ISO
9001

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

BELO HORIZONTE
SETEMBRO DE 2024

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
00	30/09/2024	Emissão inicial

PREÂMBULO

A Hidrau Máquinas, comercializa produtos e serviços de alta qualidade para a condução de fluidos e afins, buscando incessantemente, satisfazer as necessidades e exigências deste segmento, oferecendo ao cliente os melhores produtos, serviços, assistência técnica e qualidade de processos.

Com o intuito em solucionar eventuais problemas ou anomalias com produtos, a Hidrau Máquinas, disponibiliza esta política, estabelecendo as diretrizes para a aplicação de devolução, nas relações de venda, entre a Hidrau Máquinas e o cliente.

1. DA ABRANGÊNCIA DA DEVOLUÇÃO

1.1. DA DEVOLUÇÃO DO PRODUTO – Os produtos fornecidos pela Hidrau Máquinas poderão ser devolvidos, desde que reclamados dentro dos prazos previstos nesta política, quando apresentarem anomalias ou defeitos, disparidade entre a quantidade física (maior ou menor) e a contida na nota fiscal, disparidade entre a descrição do produto especificado na etiqueta e aquele efetivamente contido dentro da embalagem, disparidade entre o produto enviado e aquele descrito na nota fiscal.

2. DAS EXCLUDENTES DE APLICAÇÃO DE DEVOLUÇÃO

2.1. A Hidrau Máquinas não concederá a devolução estabelecida nesta política, nas seguintes hipóteses?

- a) Aos produtos reclamados fora do prazo de devolução estabelecido nesta política.
- b) Aos produtos cuja devolução venha desacompanhada de sua nota fiscal.
- c) Aos produtos que não constarem ou estiverem em desacordo com o pedido ou nota fiscal e não forem fornecidos pela Hidrau Máquinas.
- d) Aos produtos que apresentarem erros de desenvolvimento, quando o projeto for elaborado pelo cliente.
- e) Aos produtos que apresentarem danos que tenham sido originados por falhas existentes no equipamento onde foram aplicados ou em decorrência do local/ambiente inapropriado para instalação, quando tais ações tenham se dado por conta do cliente.

- f) Aos produtos que apresentarem desvio de finalidade, sobrecarga ou uso indevido;
- g) Aos produtos que apresentarem anomalias decorrentes de uso de agente físico/químico ou quaisquer outros fluidos e/ou materiais incompatíveis com o produto fornecido;
- h) Aos produtos que apresentarem danos decorrentes de queda, acidente, batida ou deterioração dolosa.
- i) Aos produtos que forem armazenados, acondicionados ou manuseados inadequadamente;
- j) Aos produtos que tenham sido submetidos a quaisquer tentativas de reparos por terceiros não autorizados pelo fornecedor;
- k) Aos produtos que sejam aplicados em equipamentos cuja aplicação não esteja de acordo com a capacidade real do produto;
- l) Aos produtos que forem transportados inadequadamente e decorrentes desta operação, quando o frete for responsabilidade do cliente;
- m) Aos produtos cujos danos reclamados oriundos do descarregamento inadequado, ainda que o frete seja de responsabilidade do fornecedor;
- n) Aos produtos cujos danos sejam decorrentes de ações de força maior;

3. DA APLICAÇÃO DA DEVOLUÇÃO

Será concedida o direito de devolução dos produtos fornecidos quando:

- a) Houver duplicidade do pedido de venda;
- b) Em caso de erro de interpretação da descrição da ordem de compra por parte do time da Hidrau Máquinas, resultando no fornecimento incorreto do produto, a Hidrau Máquinas aceitará a devolução e ficará responsável pelo ajuste necessário. No entanto, se o fornecimento incorreto for decorrente de erro na especificação da ordem de compra pelo cliente, não será permitida a devolução do produto;
- c) A marca ofertada não for homologada no cliente, desde que esta informação tenha sido informada na Ordem de Compra;
- d) Não será aceita a devolução de produtos que apresentem baixa eficiência quando estes forem especificados ou escolhidos pelo próprio cliente. A escolha do produto é de responsabilidade do cliente, e a devolução somente será permitida em casos de produtos com defeito ou em desacordo com a descrição da ordem de compra.
- e) Disparidade entre a quantidade física (maior ou menor) e a contida na nota fiscal;
- f) Disparidade entre a descrição do produto especificado na etiqueta e aquele efetivamente contido dentro da embalagem;
- g) Disparidade entre o produto enviado e aquele descrito na nota fiscal.

4. DO PERÍODO DA SOLICITAÇÃO DA DEVOLUÇÃO

- 4.1. A fornecedora concederá aos seus clientes, acerca dos produtos fornecidos, a devolução especificada no art. 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, cujo período corresponde a 90 (noventa) dias, sendo que o respectivo prazo terá início na data de emissão da nota fiscal de venda emitida pela fornecedora ao cliente.
- 4.2. Após o recebimento da reclamação, será analisada para averiguar se esta se enquadra dentro da política de devolução.
- 4.3. Produtos reclamados fora do prazo definido nesta política, não serão aceitos, bem como, não serão aceitos o cancelamento dos pedidos aberto e em dia ou programados. É de responsabilidade do cliente observar os prazos para reclamação e devolução.
- 4.4. O cliente não poderá cancelar o pedido de compra recebido e que contenha produtos condicionados para o seu atendimento. Uma vez confirmado o recebimento do pedido, seja ele programado ou não, o seu cancelamento não será aceito.

5. SOLICITAÇÃO DA GARANTIA

- 5.1. Para solicitação da garantia, o requerente deverá enviar o Formulário de Solicitação para Devolução preenchido para o e-mail **qualidade@hidraumaquinas.com.br**. Após o recebimento do Formulário de Solicitação para Devolução, será dado o aceite ou não para o envio do produto, que deverá vir acompanhado da Nota Fiscal. O envio incorreto acarretará na recusa do material.
- 5.2. Se após a análise, a aplicação da devolução restar improcedente, todos os custos relacionados ao processo de investigação, bem como aqueles referentes ao envio do produto, serão de responsabilidade exclusiva do cliente e caso tenham sido pagos pela fornecedora, deverão ser a ela ressarcidos.
- 5.3. É indispensável que o produto com defeito ou vício seja enviado à fornecedora para que esta possa efetuar devidamente a análise, em caso contrário, o processo de análise de eventual devolução será declinado.

5. REGISTROS GERADOS

- A) Formulário de Solicitação de Devolução - F-PS16-01