



POLÍTICA DE GARANTIA

BELO HORIZONTE
OUTUBRO DE 2025

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
00	30/09/2024	Emissão inicial
01	02/09/2025	Exclusão do formulário F-PS15-01
02	18/09/2025	Inclusão dos itens 9 e 10 desta política

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 e serviços, a Hidrau Máquinas, disponibiliza esta política, estabelecendo as diretrizes para a aplicação de garantia, nas relações de venda e prestação de serviços, entre a Hidrau Máquinas e o cliente.

1. DA ABRANGÊNCIA DA GARANTIA

1.1. DA GARANTIA DO PRODUTO – Os produtos fornecidos pela Hidrau Máquinas serão garantidos, desde que reclamados dentro dos prazos previstos nesta política, quando apresentarem anomalias decorrentes de vícios ou defeitos, contando que tanto o uso, quanto a instalação e/ou aplicação do produto fornecido, considerando, inclusive o fim ao qual se destina, tenha se dado em estrita observância às normas, catálogos, manuais técnicos.

1.2. DA GARANTIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Os serviços fornecidos pela Hidrau Máquinas serão garantidos quando apresentarem falhas decorrentes da respectiva prestação, desde que tais serviços reclamados não sofram a intervenção ou reparação indevida do cliente ou terceiros, sem o consentimento expresso pelo Departamento Técnico da Hidrau Máquinas, bem como estejam dentro do prazo de garantia concedido nesta política,

1.2.1. Serão entendidos como serviço, eventualmente, prestados pela fornecedora:

- a) Assistência técnica para aplicação de produtos em equipamento e maquinários do cliente, quando solicitado por

- este.
- b) Dimensionamento de mangueiras.
- c) Acompanhamento de instalação de mangueiras.
- d) Treinamento técnico.
- e) Demais serviços afins.

Parágrafo único: Toda e qualquer reparação dos serviços prestados, para fins da aplicação da garantia tratada nesta política, só poderão ser reparados e/ou reexecutados por equipe especializada da Hidrau Máquinas ou por terceiro especializado, desde que expressamente autorizado pela Hidrau Máquinas.

2. DAS EXCLUDENTES DE APLICAÇÃO DE GARANTIA

2.1. A Hidrau Máquinas não concederá a garantia estabelecida nesta política, nas seguintes hipóteses:

- a) Aos produtos reclamados fora do prazo de garantia estabelecido nesta política.
- b) Aos produtos ou serviços cuja reclamação 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 devolvidos pelo cliente à Hidrau Máquinas.
- d) Aos produtos que apresentarem erros de desenvolvimento, quando o projeto for elaborado pelo cliente.
- e) Aos produtos que forem instalados em desacordo com normas, manuais técnicos e/ou orientações do departamento técnico da Hidrau Máquinas.
- f) Aos produtos que apresentarem danos que tenham sido originados por falhas existentes no equipamento onde foram aplicados ou em decorrência do local/ambiente inadequado para instalação, quando tais ações tenham se dado por conta e risco do cliente ou por exigência deste.
- g) Aos produtos que apresentarem desvio de finalidade, sobrecarga ou uso indevido.
- h) Aos produtos que apresentarem anomalias decorrentes de uso de agente físico/químico ou quaisquer outros fluidos e/ou materiais incompatíveis com o produto fornecido.
- i) Aos produtos que apresentarem danos decorrentes de queda, acidente, batida ou deterioração dolosa.
- j) Aos produtos que forem armazenados, acondicionados ou manuseados inadequadamente.
- k) Aos produtos que tenham sido submetidos a quaisquer tentativas de reparos por terceiros não autorizados pelo fornecedor.

- l) Aos produtos que sejam aplicados em equipamentos cuja aplicação não esteja de acordo com a capacidade real do produto.
- m) Aos serviços que, quando fornecidos pelo departamento técnico da Hidrau Máquinas, tenham sido submetidos a interferências indevidas do cliente ou de terceiros, sem o consentimento expresso.
- n) Aos produtos que forem submetidos a processos ou ações que alterem ou modifiquem as suas características originárias.
- o) Aos produtos que tenham sido submetidos a processos não recomendados ou incompatíveis para seu uso, de modo que possam desencadear falhas nos produtos fornecidos.
- p) Aos produtos que forem transportados inadequadamente e decorrentes desta operação, quando o frete for responsabilidade do cliente.
- q) Aos produtos cujos danos reclamados oriundos do descarregamento inadequado, ainda que o frete seja de responsabilidade do fornecedor.
- r) Aos produtos cujos danos sejam decorrentes de ações de força maior.
- s) Aos produtos que tenham sido destinados para fins ilícitos.
- t) Aos produtos que apresentarem anomalias decorrentes de desgastes naturais e de uso e/ou vida útil do produto.
- u) Utilização de acessórios inadequadamente que danifiquem a estrutura em mangueiras ou produtos fornecidos pela Hidrau Máquinas.

3. DA APLICAÇÃO DA GARANTIA

3.1. Após análise técnica e consequente comprovação do defeito ou vício no produto e, desde que, reclamado no prazo de garantia, ficará a critério da Hidrau Máquinas proceder com o reparo ou com a substituição do produto, considerando a viabilidade das hipóteses e a possibilidade menos onerosa para ambas as partes.

3.2. A garantia concedida nesta política não se estenderá, aos custos decorrentes de desmontagem ou substituição do produto, bem como ficará limitada aos danos diretos que, estarão representados pelo valor máximo de 100% (cem por cento) do valor do produto reclamado, ou seja, os serviços prestados pela Hidrau Máquinas ao cliente, serão cobrados separadamente e não estão inclusos no valor agregado do produto. Bem como, em hipótese alguma, a fornecedora será responsável pelos danos indiretos, sejam eles lucros cessantes, perda de negócio, parada de fábrica, parada de manufatura ou quaisquer outros dessa natureza, os quais eventualmente sejam suportados pelo cliente em decorrência das anomalias detectadas nos produtos, dentro ou fora do prazo de garantia.

3.3. O cliente considerado ser o usuário dos produtos é responsável pela

seleção e especificação final dos mesmos e, exclusivamente responsável pelo desempenho, durabilidade e observância de todos e quaisquer requisitos de segurança para sua aplicação, manuseio e fruição.

3.4.A Hidrau Máquinas não se responsabilizará e não concederá nenhuma garantia de performance, finalidade, desempenho, produtividade, rendimento ou garantia a estas equivalentes, tratando-se os números eventualmente referenciados nas tratativas comerciais como meras sugestões de valores, não sendo, vinculativos ou considerados como referência para fins de garantia.

3.5.A aplicação da garantia concedida pela fornecedora ocorrerá em estrita observância aos requisitos e prazos estabelecidos nesta política, de modo que, eventual flexibilidade, tolerância ou liberalidade expressamente concedida pelo fornecedor não implicará em qualquer tipo de renúncia tácita ou implícita às disposições aqui expostas.

3.6.As garantias outorgadas neste instrumento excluem qualquer outra garantia verbal, escrita, expressa ou implícita, sem prejuízo das garantias mandatórias, conforme a legislação aplicável.

4. DO PERÍODO DE GARANTIA

4.1. A fornecedora concederá aos seus clientes, acerca dos produtos fornecidos, a garantia especificada na TABELA 01, sendo que o respectivo prazo terá início na data de emissão da nota fiscal de venda emitida pela fornecedora ao cliente.

TABELA 1 – Período de garantia por linha de produto

Linha de Produto	Período
Mangueiras hidráulicas fornecidas montadas ou a granel quando corretamente dimensionadas e acondicionadas ^[1]. Da marca Aeroquip by Danfoss; terminal, adaptador e acessório para aplicação hidráulica fornecido a granel; abraçadeiras; tubos hidráulicos; acessórios para aplicação industrial fornecidos a granel; vedações hidráulicas e industriais; engates hidráulicos e industriais.	6 meses a partir da emissão da nota fiscal de venda.

Mangueiras para concreto fornecidas montadas ou a granel.

3 meses a partir da emissão da nota fiscal de venda

[1] Considerar como referência de consulta a norma SAE J1273 e DIN 20066.

Parágrafo único: Para os itens não relacionados na TABELA 01 deverá ser considerado como prazo de garantia, aquele descrito no art. 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, cujo período de garantia corresponde a 90 (noventa) dias.

5. SOLICITAÇÃO DA GARANTIA

5.1. Para solicitação da garantia, o requerente deverá entrar em contato com o time de vendas e técnico, para Solicitação de Garantia. Após o contato, será dado o aceite ou não para o envio do produto que deverá vir acompanhado da sua respectiva Nota Fiscal. O envio incorreto acarretará a recusa do material.

5.2. Após análise técnica realizada, caso seja constatado vício ou defeito do produto ou prestação de serviços, a substituição ou reparo será de acordo com o prazo estipulado pela fornecedora, os quais ficarão condicionados à disponibilidade do produto no estoque, mão de obra, bem como por questões alfandegárias e/ou logísticas ou quaisquer outras que impactem na substituição ou reparação do serviço ou produto.

5.3. Todos os produtos que restarem substituídos, serão de propriedade única e exclusiva da fornecedora.

5.4. Se após a análise técnica, a aplicação da garantia restar improcedente quanto ao problema reclamado no produto, 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.

5.5. Quando a aplicação de garantia restar improcedente e for relacionada à

prestação de serviços, realizada pelo fornecedor ao cliente, todos os custos referentes ao deslocamento de pessoal, mão de obra, hospedagem, alimentação, passagens, combustível, peças e demais encargos decorrentes, serão de responsabilidade exclusiva do cliente.

5.6. Na solicitação de garantia se necessário o departamento técnico irá ao cliente efetuar uma análise de campo para constatar a correta aplicação dos produtos.

5.7. É indispensável que o produto com defeito ou vício seja enviado à fornecedora para que esta possa efetuar devidamente a análise técnica, em caso contrário, o processo de análise de eventual garantia será declinado.

5.8. Para a análise de garantia, se faz necessário o envio de todas as informações solicitadas pela fornecedora ao cliente, sob pena de, no caso de eventual ausência e/ou recusa do envio de todos os dados requeridos, o processo de análise pode não ser concluído e consequentemente a garantia não ser concedida.

6. DA GARANTIA ANTECIPADA

6.1. Para os casos em que houver necessidade de substituição imediata do produto, como por exemplo, em parada de fábrica ou parada de linha, o cliente deverá informar a necessidade durante o preenchimento da *Solicitação de Garantia* e assinará o *Termo de Concordância da Garantia Antecipada*. Considerando, outrossim, a situação emergencial apontada, um novo produto será encaminhado ao cliente antes da realização da análise técnica, contudo, caso o pedido de aplicação de garantia feito pelo cliente seja avaliado como improcedente, o valor do produto e todos os custos relacionados ao envio e ao processo de investigação serão cobrados do cliente.

7. OUTRAS INCONFORMIDADES

7.1. Para reclamações não relacionadas às características técnicas ou de aplicação do produto, conforme situações abaixo listadas, o reclamante deverá, no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis após a entrega do produto, solicitar por escrito através de e-mail. Caso a solicitação seja aprovada, será emitida a ordem de devolução cujo número deverá constar na nota fiscal do produto.

7.2. Para efeitos deste artigo serão considerados os seguintes problemas:

- a) Disparidade entre a quantidade física (maior ou menor) e a contida na nota fiscal;
- b) Embalagens avariadas;
- c) Disparidade entre a descrição do produto especificado na embalagem e aquele efetivamente contido dentro da embalagem;
- d) Disparidade entre o produto enviado e aquele descrito na nota fiscal;

8. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 8.1. Nos casos que, após a análise técnica, a aplicação da garantia for conclusiva pela procedência, será facultado ao cliente optar pela substituição do produto, reembolso ou compensação do valor do produto no próximo pedido efetivado junto ao fornecedor ou baixa de títulos já lançado no sistema da fornecedora.
- 8.2. Em nenhuma hipótese, a fornecedora será responsável em relação aos funcionários, prepostos ou terceirizados do cliente, pelos eventuais acidentes de trabalho, segurança ou quaisquer outros ocupacionais ou não, oriundos do manejo indevido ou quaisquer outras inobservâncias quanto às exigências e normas de uso e aplicação dos produtos fornecidos.
- 8.3. A fornecedora se reserva ao direito de modificar o presente instrumento, no todo ou em partes, com o compromisso de informar com antecedência ao cliente, sobre a data de início da vigência das novas disposições, sem prejuízo daquelas firmadas anteriormente às eventuais mutabilidades, salvo se decorrer de acordo expresso entre as partes.

9. PRAZO PARA ANÁLISE TÉCNICA

- 9.1. Fica estabelecido nesta Política que o prazo para análise técnica poderá variar conforme a natureza e complexidade do produto a ser examinado, sendo de, no mínimo, 10 (dez) dias úteis e podendo se estender até 30 (trinta) dias úteis.
- 9.2. Algumas análises poderão, a critério da Hidrau Máquinas, ser submetidas ao fornecedor de origem do produto, hipótese que poderá acarretar prazo

adicional ao estabelecido no item 9.1 desta Política.

10. DAS CONDIÇÕES DE FRETE

- 10.1. O cliente é responsável por enviar o material para análise de garantia até o endereço indicado pelo fornecedor, arcando integralmente com os custos de frete e eventuais seguros de transporte.
- 10.2. O fornecedor não se responsabiliza por danos, perdas ou extravios ocorridos durante o transporte do material até sua unidade de recebimento.
- 10.3. Caso a garantia seja **aprovada** após análise técnica, o fornecedor providenciará a devolução do material reparado ou a substituição por outro de mesmo modelo, sem custo de frete para o cliente.
- 10.4. Caso a garantia seja **reprovada**, todos os custos logísticos referentes à devolução do material ficam sob responsabilidade exclusiva do cliente.
- 10.5. O fornecedor não se obriga a enviar material substituto antes da conclusão da análise técnica.
- 10.6. Todo material deverá ser encaminhado com nota fiscal de remessa para conserto/garantia, conforme legislação vigente.
- 10.7. Materiais enviados sem prévia autorização do fornecedor poderão ser recusados no ato do recebimento, sendo os custos de logística integralmente do cliente.