

POLÍTICA COMERCIAL TVH-DINAMICA

Introdução

A TVH-Dinamica comercializa peças e acessórios para equipamentos de movimentação, tratores, máquinas agrícolas, plataformas elevatórias, equipamento portuários, tendo como público-alvo principalmente as montadoras de equipamentos, distribuidores, prestadores de serviços, operadores logísticos e revendedores de peças em geral.

Para se tornar um cliente da TVH-Dinamica é necessário o envio dos dados cadastrais para o Departamento de Vendas, especificando sua área de atuação, referências comerciais, bancárias e contrato social, para análise e posterior aprovação do cadastro.

Uma vez cadastrado, o cliente terá acesso a consultas e cotações e, a partir de um determinado volume e pré aprovação da TVH-Dinamica, os clientes também poderão acessar o e-commerce da TVH-Dinamica. Para isso, consulte o Departamento de Vendas.

A Companhia atua com parcerias, priorizando o atendimento e a qualidade dos serviços prestados e materiais comercializados.

Confira a seguir mais informações sobre a Política Comercial da TVH-Dinamica e faça parte de nossa empresa você também!

Informações Gerais

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

A TVH-Dinamica, nas condições desta política, se reserva ao direito de aprovar e aceitar a comercialização de quaisquer produtos, inclusive de cancelar encomendas se a situação estiver fora de seu alcance prejudicando a entrega de seus produtos (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).

Preços

Os preços estão sujeitos a alterações sem aviso prévio e a critério da TVH-Dinamica. Salvo disposição contrária, todos os preços aqui comercializados estão na moeda nacional, o Real (R\$).

Termos de Pagamento / Faturamento

Os pagamentos serão fixados conforme valor total da Nota Fiscal, para clientes cadastrados, com crédito aprovado e de acordo com a política de pagamento determinada pela TVH-Dinamica.

O valor de faturamento mínimo é de R\$ 200,00.

Para maiores informações, contate o consultor de vendas TVH-Dinamica.

Frete / Transporte

A TVH-Dinamica disponibiliza o serviço de entrega de mercadorias por meio de agentes de transporte, previamente cadastrados na TVH-Dinamica com serviços diários de coletas automáticas.

Buscando viabilizar a melhor opção aos seus clientes, a TVH-Dinamica desenvolve parcerias com agentes de cargas que entregam a melhor relação custo-benefício, gerenciamento das cargas, amenizam riscos operacionais e viabilizam a entrega dentro do prazo contratado.

Para maiores informações, contate o consultor de vendas TVH-Dinamica.

Os tipos de frete disponíveis são:

- Tipo “FOB” ou “Retira”: nestas modalidades, a contratação, riscos, gerenciamento e custo do frete, são por conta do cliente.

Para estes, o horário para atendimento dos pedidos no mesmo dia, é reduzido.

- Tipo “CIF”: nesta modalidade, a contratação, riscos, gerenciamento e custo do frete, são por conta da TVH-Dinamica.

Para estes, o horário para atendimento dos pedidos no mesmo dia, é estendido.

- Tipo “FOB Direcionado”: nesta modalidade, a contratação, riscos e gerenciamento, são por conta da TVH-Dinamica, enquanto que o custo por conta do cliente, cobrados na mesma nota fiscal da TVH-Dinamica.

Para estes, o horário para atendimento dos pedidos no mesmo dia, é estendido.

Envio de Pedidos

Para os tipos de fretes “CIF” ou “FOB direcionado”, os pedidos enviados até as 17 horas, serão atendidos no mesmo dia.

Para os tipos de fretes “FOB” ou “Retira”, os pedidos enviados até as 15 horas, serão disponibilizados até as 16 horas.

Na opção “Retira”, os pedidos necessariamente precisam ser enviados com 01 hora de antecedência da retirada. O horário de retirada será das 8 às 16 horas.

Cancelamento de pedidos

Uma vez processados os pedidos, os mesmos não poderão ser cancelados.

Programa de Fidelização – Linha de Movimentação e Industrial

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

Seguem os valores de faturamento com os seus respectivos descontos de acordo com cada segmento da empresa:

Linha de Movimentação e Industrial	
Volume de compras mensal (Faturamento Bruto – R\$)	Desconto Adquirido
Acima de 80.000,00	12%
50.001,00 - 80.000,00	10%
30.001,00 - 50.000,00	7%
10.000,00 - 30.000,00	5%

Consulte nossos planos de pagamento, temos boas opções de acordo com o valor total da NF e dos tipos de produtos adquiridos. Para maiores informações, contate o consultor de vendas TVH-Dinamica.

Importante: este programa poderá ser alterado a qualquer momento sem aviso prévio, garantidos proporcionalmente os direitos já adquiridos pela presente política.

Devoluções Gerais

Casos de devoluções, por quaisquer motivos, poderão ser requeridos em até 20 (vinte) 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 ou via o site da TVH-Dinamica. Uma vez emitida a autorização, a devolução efetiva da mercadoria deverá ser entregue nas instalações da TVH-Dinamica e, em até 20 (vinte) dias corridos, caso este prazo seja ultrapassado, torna-se nula a autorização anteriormente emitida.

Reservamo-nos o direito de não aceitar e/ou reverter o frete de devolução em garantias improcedentes ou ainda sem autorização prévia pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente TVH-Dinamica.

Para as devoluções solicitadas por arrependimento da compra e/ou qualquer outro motivo que não seja evidenciado qualquer falha ou problema da TVH-Dinamica, uma taxa de R\$ 250,00 por NF será cobrada do cliente. Esta taxa se faz necessária para as devidas despesas de recebimento, verificações e embalagens necessárias.

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, com exceção das garantias pré-aprovadas).

GARANTIAS

Introdução

As informações aqui contidas incorporam as condições essenciais ao produto relacionado à manutenção e à garantia. Lembre-se de que o não cumprimento regular das revisões, lubrificação e manutenção implicam na perda da validade de garantia do produto, inclusive se o componente em epígrafe 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 recomendadas pelo fabricante das máquinas e equipamentos, 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, visando o regulamento e as especificações;
- 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. Neste caso a garantia estará automaticamente cancelada conforme descrito nos termos “Exclusão do direito de Garantia”.

A TVH-Dinamica 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, bem como lucros cessantes.

O cliente fica igualmente ciente de que a TVH-Dinamica 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.

Demais esclarecimentos sobre a garantia

1 – Prazo de Garantia

O prazo de garantia é de 90 dias, a partir da data de aquisição do produto, comprovado através da emissão da Nota Fiscal de venda da TVH-Dinamica para os clientes.

2 – O que é coberto

A TVH-Dinamica 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 “3 - 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 pelo 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.

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 elas: 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, entre outros.

4 – Peças identificadas

Alguns dos nossos produtos são identificados com um selo de garantia à 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, da data de venda; caso o produto não apresente estas identificações de leitura no ato da análise da reclamação, a garantia será automaticamente “Rejeitada”.

5 – Conferência do Produto

Todos os itens comercializados pela TVH-Dinamica 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.

6 – Transporte

A TVH-Dinamica não se responsabiliza por itens que são danificados no transporte, seja por negligência ou mesmo por descuido do transportador. Nestes casos, para os fretes tipos “CIF” ou “FOB direcionado”, a TVH-Dinamica será responsável por acionar o agente transportador para as devidas ações e reembolsos necessários.

Solicitações especiais de embalagem ou transporte que não apresentem proteção necessária aos produtos também invalidarão quaisquer tipos de reclamações posteriores, especialmente se o produto for danificado ou quebrado no transporte.

7 – Esclarecimentos Adicionais

A TVH-Dinamica 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-Dinamica em consequência desta garantia limitam-se às incluídas neste documento.

8 – 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:

8.1 – Entre em contato com o departamento de garantia da TVH-Dinamica, pois os clientes terão que responder algumas perguntas (preencher o formulário de garantia) para dar início ao processo de solicitação de Garantia;

8.2 – Tão logo a confirmação seja enviada será gerado um número de chamado;

8.3 – Imprima a solicitação recebida por e-mail ou via o site da TVH-Dinamica e encaminhe o produto junto com este formulário devidamente preenchido;

8.4 – 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;

8.5 – Nunca envie os componentes sem primeiramente consultar o departamento de garantia e preencher corretamente o formulário de Solicitação de Garantia, incluindo 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.

8.6 – Com o objetivo de apoiar e atender melhor os clientes, a TVH-Dinamica disponibiliza um departamento exclusivo para Garantias, que sempre busca agilizar ao máximo o processo de análise da garantia, porém dependendo da complexidade da peças e demais recursos para testes necessários, o resultado da análise poderá levar 30 dias.

No entanto, em alguns casos, mediante necessidade de avaliação mais detalhada, este período pode ser ultrapassado.

Após resultado da análise de garantia a TVH-Dinamica comunicará o cliente da decisão, bem como em caso de aceite da garantia, irá providenciar a devida troca ou qualquer outra forma de reembolso a ser negociada.

9 – 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, à prova de violação que suportam altas temperaturas e à 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-Dinamica fica isenta de qualquer responsabilidade, assim que a peça for coletada de suas instalações.

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

10 – Disposição Geral

A adesão a presente política não gera direito de exclusividade ao cliente para revender os produtos da TVH-Dinamica em sua área de atuação ou qualquer outra que seja, nem gera vínculo de representação comercial ou qualquer outro, senão a de compra e venda dentro de condições especiais aqui definidas.

11– Peças Importadas em Condições Especiais e Exclusivas.

Existem peças e/ou equipamentos que mediante consulta prévia o cliente tomará conhecimento, de que por motivos variados, não tem a TVH-Dinamica qualquer interesse em mantê-los em estoque ou importá-los regularmente. Isso ocorre devido estes produtos não fazerem parte do portfólio de peças e equipamentos da TVH- Dinamica no Brasil, como pode também ser prática em sua matriz no exterior. As razões são diversas, destacando-se questões de baixo giro de mercado, dificuldades de fornecedores no exterior, momentos políticos complexos no país onde encontra-se o fornecedor, etc. Face a isso, tais peças e/ou equipamentos serão importados exclusivamente para atender esse cliente e esse pedido específico. Desta forma, o cliente estará ciente de que a importação será feita em caráter especial e personalizada, devendo o cliente observar que:

11.1 – No ato do pedido, após confirmado, o mesmo somente será efetivado mediante adiantamento de 50% do valor do total na forma a ser ajustada com a TVH-Dinamica conforme cada caso;

11.2 – Não serão aceitas devoluções exceto, por defeitos irreparáveis nas peças e/ou equipamentos ou por estarem os mesmos em desacordo com o pedido;

11.3 – Não serão aceitos cancelamentos, arrependimentos e/ou alteração nos pedidos após sua confirmação, sendo que nestes casos a TVH-Dinamica reterá os 50% já adiantados para cobrir os custos com a importação cancelada, bem como os demais prejuízos que venha a sofrer em função do cancelamento.

TVH-Dinamica Peças LTDA