



POLÍTICA COMERCIAL TVH-DINAMICA

• Introdução

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

Uma vez cadastrado, o cliente terá acesso a consultas e cotações e, a partir de um determinado volume, os clientes da linha industrial e movimentação 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**

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.

Para saber mais sobre este tema, entre em contato com o Departamento de Vendas.

- **Frete / Transporte**

A TVH-Dinamica disponibiliza o serviço de entrega de mercadorias por meio de agentes de transporte, via frete FOB, ficando a critério do cliente a escolha da transportadora e a responsabilidade pela coleta. Para aqueles que estejam previamente cadastrados, temos o serviço de coleta automática, com frete CIF - neste caso, o serviço também será disponibilizado através de parcerias, por isso, o cálculo do valor do frete será incluso na Nota Fiscal.



Para a escolha da empresa parceira que melhor atende a sua região, existem regras pré-estabelecidas na TVH-Dinamica, por isso, 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 17 horas (de acordo com a quantidade de itens confirmados e os horários de coleta pré-estabelecidos, por estado, pelas transportadoras), 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, 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, entre em contato pelo telefone (19) 3045-4250 ou por e-mail com um de nossos vendedores.



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 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 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 7 (sete) dias corridos, caso este prazo seja ultrapassado, torna-se nula a autorização anteriormente emitida.

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\$ 50,00 por item da Nota Fiscal 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 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, 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.

- **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.

4 – Peças com desgaste natural

As peças a seguir são consideradas como de desgaste natural e portanto não são aceitas como garantia.

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.

5 – 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**”.

6 – 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.

7 – Transporte

A TVH-Dinamica 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.

8 – 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.

9 – 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:

9.1 – 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;

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

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

9.4 – 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**;

9.5 – 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.

9.6 – Com o objetivo de apoiar e atender melhor os clientes, a TVH-Dinamica disponibiliza um departamento exclusivo para Garantias, sempre buscando agilizar, ao máximo, a análise dos processos de garantia, porém dependendo da complexidade.

da peça e demais recursos para testes necessários, o resultado poderá levar 30 dias. No entanto, em alguns casos, mediante necessidade de avaliação mais detalhada, este período pode ser ultrapassado. Após o resultado da análise de garantia, a TVH-Dinamica comunicará o cliente sobre a decisão, bem como em caso de aceite da garantia, irá providenciar a devida troca ou qualquer outra forma de reembolso a ser negociada.

10 – 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.

11 – 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.

12– 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 importa-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:

12.1 – 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;

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

12.3 – 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 venham a sofrer em função do cancelamento.

TVH-Dinamica Peças LTDA