

## Termo de Garantia FLOWEX

### 1. Da Garantia:

As informações sobre a garantia limitada ao consumidor a seguir descrevem a garantia FLOWEX. Para obter informações de operação e manuseio, os clientes devem verificar os certificados de garantia enviados com cada produto.

### 2. Da Cobertura da garantia FLOWEX:

As nossas garantias cobrem defeitos de material ou de fabricação dos produtos novos FLOWEX. Somente consumidores que adquirirem produtos FLOWEX poderão obter a cobertura conforme descrito no presente documento.

A FLOWEX examinará o produto enviado e, caso comprove a existência de defeito coberto pela garantia, reparará, modificará ou substituirá o produto defeituoso, sem custos para o cliente, desde que o equipamento tenha sido enviado à FLOWEX.

Para produtos usados, a garantia cobre exclusivamente as peças substituídas contra defeitos do material ou de fabricação. Não se aplica atendimento em garantia para equipamentos nas instalações do cliente.

### 3. Dos Prazos da garantia FLOWEX:

**Equipamentos Novos:** O período de garantia da FLOWEX para equipamentos novos é de um ano (365 dias) a partir da data de emissão da Nota Fiscal de compra.

No caso de substituição do equipamento em garantia, ou reparo em garantia, o prazo de garantia do item substituído (bomba ou peça) compreenderá o tempo restante da garantia inicial, ou, no mínimo, três meses (90 dias) a contar da entrega do equipamento ao cliente.

**Equipamentos Fora de Garantia:** O período de garantia é de três meses (90 dias) para peças substituídas em consertos fora da garantia, a contar da data da Nota Fiscal de retorno ao cliente.

### 4. Do que a garantia FLOWEX não cobre:

A nossa garantia não cobre problemas que sejam causados por uso indevido; acidente; abuso; negligência; impacto; descarga elétrica ou eletrostática; excesso de calor ou umidade; instalação, operação, manutenção ou modificação imprópria; qualquer produto com as etiquetas removidas, danificadas ou adulteradas; mau funcionamento causado por outro equipamento; ou qualquer utilização inadequada contrária às instruções contidas no manual do usuário.

Também não abrange o desgaste normal do produto, nem prematuro, nem os danos decorrentes de operações ou instalações indevidas ou negligentes, em desacordo com o manual do produto e/ou folha de dados aprovada, parametrização incorreta, manutenção ou armazenagem inadequada, instalações de má qualidade ou influências de natureza química, eletroquímica, elétrica, mecânica ou atmosférica.

Obs.: consultar o manual do produto para obter informações sobre recebimento, armazenagem, operação e instalação.

**IMPORTANTE:** A responsabilidade da presente garantia se limita exclusivamente ao reparo, modificação ou substituição do produto fornecido, não sendo a FLOWEX responsável em qualquer momento por danos a pessoas, a terceiros, a outros equipamentos ou instalações, lucros cessantes ou quaisquer outros danos emergentes ou consequentes.

### 5. Como proceder para atendimento em Garantia:

A FLOWEX fornecerá a cobertura em garantia exclusivamente para os equipamentos enviados a Assistência Técnica FLOWEX, respeitando todos os termos da respectiva Política de Garantia e o Certificado de Garantia enviado com cada

produto FLOWEX. Para solicitar o serviço em garantia e informações da Assistência Técnica FLOWEX em São Paulo, consulte o site [www.flowex.com.br/posvenda.php](http://www.flowex.com.br/posvenda.php)

**A FLOWEX, ao receber o equipamento, efetuará a análise e testes, validando a garantia.**

**IMPORTANTE:** Não são cobertos pela garantia atendimentos nas instalações do cliente, honorários ou despesas de locomoção/estadia do técnico da Assistência Técnica FLOWEX. Se solicitado atendimento nas dependências do cliente, haverá neste caso custos distintos para cada localidade com respectivo orçamento específico de mão de obra.

Para encaminhar o equipamento a Assistência Técnica FLOWEX, siga os procedimentos descritos: [www.flowex.com.br/posvenda.php](http://www.flowex.com.br/posvenda.php)

#### **6. Como proceder para atendimento FORA da garantia:**

Havendo interesse de contar com nossa assistência especializada, o atendimento poderá ser nas dependências do cliente ou na FLOWEX, havendo custos distintos para cada localidade a ser apresentado orçamento específico (da mão de obra e peças).

Conforme informado, as peças substituídas neste reparo (ou manutenção) terão garantia de três meses (90 dias), a contar do faturamento (devolução)

Para encaminhar o equipamento para a Assistência Técnica FLOWEX, é necessário seguir os procedimentos de Remessa para Conserto (conforme descrito a seguir), com a ressalva de indicar "Produto Fora de Garantia" no formulário. Esses procedimentos estão descritos em detalhes no texto Procedimento de Remessa Para Conserto (RPC).

#### **7. Envio de Equipamentos para manutenção:**

Para o envio de equipamentos deve-se seguir o seguinte procedimento:

- A. Preencher o Formulário de Remessa Para Conserto (FRPC), disponível em nosso site (on-line): [www.flowex.com.br/posvenda.php](http://www.flowex.com.br/posvenda.php)
- B. Enviar para o e-mail [rma@flowex.com.br](mailto:rma@flowex.com.br) Em um prazo de até 24 horas úteis retornaremos (via e-mail ou telefone) o número da autorização, permitindo assim o envio do equipamento danificado a ASSISTÊNCIA TÉCNICA FLOWEX em São Paulo - SP;
- C. Imprimir o FRPC com o número da autorização, a Nota Fiscal de Remessa para conserto e enviar junto com o equipamento para a FLOWEX. Para agilizar o atendimento, pedimos que a via do FRPC (Formulário de Remessa para Conserto) venha na parte de fora da embalagem.
- D. Somente será autorizado o recebimento do equipamento se o formulário estiver devidamente preenchido e assinado, com os dados cadastrais do comprador e os dados do equipamento a ser reparado;
- E. O número da autorização de remessa (Nº do RPC) terá um prazo de validade de 30 dias, após o qual será obrigatório solicitar uma nova autorização;

#### **Dados para a emissão da NF de Remessa para Conserto:**

\*Razão Social: A&L FACILITY – Manutenção e Gestão Predial e de Informática LTDA.;

\*CNPJ: 03.741.219/0001-30 - IE: 111.111.xxxx.xxx;

\*Natureza de Operação: Remessa para Conserto;

\*Código da Natureza de Operação Fiscal:

\*CFOP 5915, se a remessa para conserto permanecer dentro do Estado de SP; ou

\*CFOP 6915, se a remessa envolver transporte interestadual;

\*Endereço: Rua Soares Meireles, 60, Unid. 1 - São Paulo – SP CEP 05172-330;

\*Valor do produto;

#### **8. Conferência e Aceite de Equipamentos para manutenção:**

A FLOWEX não se responsabiliza por danos causados durante o transporte. A quantidade, modelo, condições físicas inclusive todos os acessórios, devem obrigatoriamente acompanhar o produto, e serão conferidos no ato do recebimento, bem como a FISPOQ (MSDS) do fluido bombeado;

A Nota Fiscal somente será aceita se estiver com todos os dados corretos, conforme descrito na seção anterior.

#### **9. Responsabilidade do Envio e Fretes:**

Os Fretes de envio e de retorno são de responsabilidade do cliente, independentemente do equipamento estar ou não em Garantia.

A FLOWEX não se responsabiliza pelo prazo de entrega de nenhum transportador, incluso os correios ou transportadoras.

#### **10. Restrições da Garantia:**

A garantia da FLOWEX limita-se aos defeitos de fabricação. Não estão cobertos pela garantia, como informado:

- a. Defeitos ou danos causados por uso fora das especificações;
- b. Condições físicas de infraestrutura e ambiente de instalação em desacordo com as especificações do manual, catálogo do produto e/ou folha de dados;
- c. Qualquer sobrecarga elétrica que cause a queima de componentes;
- d. Desastres ou ocorrências naturais (raios, enchentes, incêndio, etc.);
- e. Negligência, mau uso ou imperícia;
- f. Equipamentos novos Violados;
- g. Danos causados por quedas ou transportes inadequados;
- h. Tentativa de reparo realizado por pessoal não autorizado pela FLOWEX;
- i. Erro de instalação do equipamento;
- j. Utilização e instalação de peças não originais nas manutenções ou reparos;
- k. Danos a pessoas, a terceiros, a outros equipamentos ou instalações, lucros cessantes ou quaisquer outros danos emergentes ou consequentes.

**IMPORTANTE:** A responsabilidade da garantia FLOWEX cobre somente o produto e/ou peça comprovadamente com defeito de fabricação, não abrangendo desgaste normal ou prematuro quando utilizado indevidamente.

#### **11. Equipamentos Fora da Garantia**

Após os testes de bancada, se constatado que o defeito não está coberto pela garantia (veja acima em "Restrições"), a FLOWEX enviará a orçamento para conserto.

A liberação do serviço só se dará após o recebimento de confirmação e aprovação do cliente via e-mail ou fax.

**IMPORTANTE:** Caso a FLOWEX não receba a autorização de conserto no prazo de até 20 dias, após envio do orçamento, encaminharemos uma notificação; e, após 05 dias da notificação, o equipamento será devolvido sem reparo e com os custos de frete, análise e embalagem por conta do cliente.

**Os termos e condições deste termo de garantia podem sofrer alterações sem aviso prévio.**