

1. Garantia:

1.1. Os produtos comercializados pela Columbus McKinnon possuem os seguintes prazos de garantia contra defeitos de fabricação, a serem somados:

<u>Linha de Produtos</u>	<u>Prazo de Garantia Legal¹</u>	<u>Prazo de Garantia Contratual²</u>
Forjados	90 dias	90 dias
Talhas manuais	90 dias	9 meses
Talhas elétricas Lodestar	90 dias	2 anos e 9 meses
Talhas elétricas Yale	90 dias	2 anos e 9 meses
Talhas pneumáticas	90 dias	2 anos e 9 meses
Cintas de carga	30 dias	—
Pega-chapas e produtos Camlok	90 dias	9 meses
Troles manuais e mecânicos	90 dias	90 dias
Troles elétricos e pneumáticos	90 dias	9 meses
Guinchos manuais	90 dias	9 meses

1.2. As garantias somente se aplicam aos casos de defeitos nos produtos, conforme dispõe o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, não sendo responsável o fabricante quando detectados casos de mau uso do produto.

1.3. Nestes casos, o Cliente deverá contatar a Columbus McKinnon através do telefone de contato (11) 4613-4900 ou dos e-mails posvendas@cmworks.com e posvendas1@cmworks.com, a fim de notificá-la do defeito no produto. Após notificação por parte do Cliente, o fornecedor deverá atender a garantia no prazo de 30 (trinta) dias, e não sendo possível atender neste prazo, são facultadas ao cliente três opções:

¹ *Garantia legal: é aquela estipulada em lei, art. 26 do Código de Defesa do Consumidor.*

² *Garantia contratual: é aquela complementar à garantia legal, conferida pelo fornecedor.*

- I. A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II. A restituição imediata da quantia paga.
- III. O abatimento proporcional do preço.

1.4. Procedimento para análise da garantia:

- I. O Cliente que detectar defeito em seu produto deverá entrar em contato com o setor da qualidade, através do telefone ou endereço de e-mail, supramencionados, notificando o problema apresentado, e encaminhar o material ao Fornecedor ou Assistência Técnica Autorizada para que seja feita análise.
- II. O envio da mercadoria deverá ser feito com nota fiscal de remessa para conserto quando se tratar de pessoa jurídica, ou declaração nos casos de pessoa física.
- III. Recebida a mercadoria, o fornecedor retornará o produto com os devidos reparos para o cliente no prazo de até 30 (trinta) dias.
- IV. Não sendo possível realizar os reparos no produto, serão abertas ao cliente as opções do item 1.3.

2. Troca de produtos adquiridos por erro:

2.1. A Columbus McKinnon do Brasil, com a finalidade de melhor atender a necessidade de seus Clientes, aceita **MEDIANTE ANÁLISE DO SETOR COMERCIAL** efetuar a troca de produtos adquiridos erroneamente, desde que não seja um **produto especial**³ desenvolvido por encomenda e, fornecido exclusivamente para o Cliente.

2.2. Para que seja efetuada a troca, o cliente deverá seguir os seguintes procedimentos:

- I. O Prazo para troca é de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento do produto;

³ São considerados produtos especiais as Talhas à prova de explosão, antifáscante, anticorrosivos, todas as Talhas elétricas e pneumáticas, acessórios forjados produzidos por terceiros e lingas de corrente.

- II. O Cliente deverá fazer contato com o setor comercial através do número de telefone (11) 4613-4900 ou através dos endereços de e-mail cmvendas@cmdobrasil.com.br e vendas@cmdobrasil.com.br, solicitando a troca do produto;
- III. O novo produto a ser adquirido deverá ter VALOR IGUAL ou SUPERIOR ao que será trocado;
- IV. Definido o novo produto, deverá o cliente mandar a mercadoria a ser trocada conforme as situações destacadas abaixo:

A - Trocas de igual valor:

- a) Dentro de São Paulo:

O cliente emitirá Nota Fiscal de Troca sem o destaque de impostos (CFOP 5949);

b) Operações Interestaduais:

O cliente emitirá Nota Fiscal de Troca com o destaque dos devidos impostos (CFOP 6949).

B - Trocas com diferença de valores:

O cliente emitirá Nota Fiscal de Devolução com o destaque dos devidos impostos, e o novo produto adquirido será enviado com uma nova nota fiscal de venda;

V. O fornecedor encaminhará o retorno da troca conforme disponibilidade de estoque.

2.3. Vale ressaltar que as trocas por vício e/ou defeitos do produto deverão observar, também, o disposto no item 1 – Garantia, desta Política.

3. Devolução:

3.1. Somente serão aceitas devoluções nos casos de divergência entre o produto solicitado pelo cliente e previsto na ordem de compra, e o produto efetivamente entregue ao Cliente.

3.2. Nestes casos, deverá o Cliente no prazo de 07 (sete) dias após o recebimento da mercadoria, fazer contato com o setor de pós-vendas, através dos e-mails posvendas@cmworks.com e posvendas1@cmworks.com e/ou do número de telefone (11) 4613-4900, informando a divergência e solicitando a devolução.

Após o prazo aqui previsto, a Columbus McKinnon não aceitará quaisquer pedidos de devolução feitos pelos clientes, considerando o prazo dado para inspeção do produto em 7 dias.

3.3. A devolução poderá ocorrer de dois modos:

I. Mediante recusa: O cliente recusa a mercadoria no ato de sua entrega através de um carimbo no verso da nota fiscal, justificando o motivo da rejeição.

II. Mediante nota fiscal de devolução: O cliente percebe a divergência somente depois de ter recebido a mercadoria, e dentro do prazo máximo de 7 dias, então deverá devolvê-la com nota fiscal de devolução.

02/02/2021	Revisão Geral	Ana Beatriz	Marcelo Fortuna
Data	Descrição	Emissão/Revisão	Aprovação
Histórico de emissão/revisão/aprovação			