

	DOCUMENTO DE REFERÊNCIA	Número: POL-001	Revisão: 00	Data: 12/04/2019	Pág.: 1/6
	POLÍTICA DE GARANTIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS SILMAQ	Elaborado/Alterado: Janaina Melo		Aprovado: Ricardo Fischer, Edson Souza, Edilson Lunes	

POLÍTICA DE GARANTIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

1 FINALIDADE

Este documento tem por finalidade prestar informações sobre o processo de garantia e peças para reposição dos produtos e serviços comercializados pela SILMAQ COMÉRCIO DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS LTDA (matriz e filiais).

2 TERMOS DA GARANTIA

Garantia legal: a garantia legal é de 3 (três) meses e será prestada pela SILMAQ para todos os produtos duráveis e serviços comercializados, a contar da data de entrega efetiva do produto ou término da execução dos serviços conforme termos desta Política.

Garantia contratual: a garantia contratual, também chamada de “garantia SILMAQ” é facultativa e, portanto, é oferecida nos prazos do item “3” deste instrumento tendo vigência logo após o término do prazo da garantia legal, conforme termos desta política.

3 PRAZOS DE GARANTIA

3.1 Máquinas Domésticas - A garantia para máquinas domésticas de costura novas é de 12 (doze) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal e mais 9 (nove) meses de garantia SILMAQ (garantia contratual), a contar da data da entrega efetiva do produto.

3.2 Máquinas novas de Costura em Geral - A garantia para máquinas de costura novas é de 4 (quatro) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal mais 1 (um) mês de garantia SILMAQ (garantia contratual), a contar da data da entrega efetiva do produto.

3.3 Máquinas novas de Bordar, Impressão Digital, Carrossel, Corte (exceto corte e gravação a laser) e Enfesto - A garantia para máquinas novas de bordar, impressão digital, carrossel, corte (exceto corte e gravação a laser) e enfesto é de 6 (seis) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal mais 3 (três) meses de garantia SILMAQ (garantia contratual), a contar da data da entrega efetiva do produto.

3.4 Máquinas novas de Corte e Gravação a Laser - A garantia para máquinas novas de corte e gravação a laser é de 4 (quatro) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal mais 1 (um) mês de garantia SILMAQ (garantia contratual), a contar da data da entrega efetiva do produto, desde que a

	DOCUMENTO DE REFERÊNCIA	Número: POL-001	Revisão: 00	Data: 12/04/2019	Pág.: 2/6
	POLÍTICA DE GARANTIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS SILMAQ	Elaborado/Alterado: Janaina Melo		Aprovado: Ricardo Fischer, Edson Souza, Edilson Lunes	

utilização e os cuidados estejam conforme o manual de instruções de uso específico. Os espelhos e lentes não estão inclusos na garantia, por serem itens que necessitam de cuidados diários e estão sujeitos ao desgaste normal de uso.

3.5 Máquinas novas de Passadoria (caldeiras, geradores de vapor, ferros, mesas, bonecos, entre outros) - A garantia para máquinas novas de passadoria é de 4 (quatro) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal mais 1 (um) mês de garantia SILMAQ (garantia contratual), a contar da data da entrega efetiva do produto.

3.6 Máquinas novas de Lavanderia - A garantia para máquinas novas de lavanderia é de 12 (doze) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal mais 9 meses de garantia SILMAQ (garantia contratual), a contar da data da entrega efetiva do produto.

3.7 Maquinas Usadas: A garantia para máquinas usadas é de 4 (quatro) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal mais 1 (um) mês de garantia SILMAQ (garantia contratual), a contar da data da entrega efetiva do produto.

3.8 Peças Novas (exceto motores e placas): A garantia para peças novas, exceto motores e placas, é de 4 (quatro) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal mais 1 (um) mês de garantia SILMAQ (garantia contratual), a contar da data da entrega efetiva do produto.

3.9 Motores e Placas novos: Os motores e placas novos são cobertos apenas pela garantia legal, ou seja, de 3 (três) meses, a contar a contar da data da entrega efetiva do produto.

3.10 Serviços: Os serviços de assistência técnica prestados são cobertos apenas pela garantia legal, ou seja, de 3 (três) meses para o mesmo defeito, a contar da data de emissão da nota fiscal referente ao serviço.

3.11 Softwares: A política de garantia para os softwares comercializados pela Silmaq segue a cláusula estipulada em contrato firmado entre a Silmaq e o consumidor/cliente.

4 PRAZO DE MANUTENÇÃO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO

- A SILMAQ mantém peças de reposição enquanto houver produção ou importação do produto. Cessada a produção e/ou importação, as peças de reposição serão mantidas por período razoável de tempo, mantidas as condições normais de utilização.

5 LIMITAÇÕES DA GARANTIA

5.1 Não estão cobertas por garantia, máquinas, serviços e peças que apresentem as seguintes características:

	DOCUMENTO DE REFERÊNCIA	Número: POL-001	Revisão: 00	Data: 12/04/2019	Pág.: 3/6
	POLÍTICA DE GARANTIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS SILMAQ	Elaborado/Alterado: Janaina Melo		Aprovado: Ricardo Fischer, Edson Souza, Edilson Lunes	

- Máquinas, peças, equipamentos ou serviços que se encontrem fora dos períodos de garantia previstos nos itens “2” e “3” desta política;
- Danos causados por operação e/ou uso inadequado, incluindo o emprego de óleo contaminado;
- Avarias resultantes da ação de elementos naturais, tais como: pó, água, fogo, etc.;
- Lacres violados ou peças que apresentem marcas de violação;
- Falhas de operação originadas pela necessidade de parametrização/customização/ajuste específico, no caso de peças adquiridas sem o respectivo serviço de instalação;
- Regulagens e ajustes rotineiros inerentes ao processo, referentes ao tipo de tecido, produto, linha, material, entre outros;
- Serviços, peças ou acessórios que tiverem sido alterados ou reparados por mão de obra não autorizada pela SILMAQ;
- Falhas ocorridas no equipamento que não tenham relação com os serviços executados;
- Defeitos ou falhas advindas de acidentes, quedas, pancadas de outros objetos, ambientes agressivos (ácidos, maresia, alta umidade, vibração, etc.);
- Mau uso ou negligência do operador;
- Não observância das normas de manutenção, limpeza e instalação;
- Prática incorreta de armazenagem;
- Utilização de componentes e/ou acessórios não recomendados e homologados pela SILMAQ;
- Peças do tipo consumíveis ou que sofram desgaste natural por uso contínuo, considerados itens de manutenção rotineira tais como: filtros, mangueiras, correias, fusíveis, lâmpadas, óleo, fluídos, lentes, etc.
- Agulhas;
- Danos causados por descargas elétricas ou rede/installação elétrica imprópria, não adequada à máquina/equipamento ou sujeita a variações, picos de energia ou flutuações anormais.
- Máquinas de corte e gravação a laser utilizadas para corte e gravação em PVC automaticamente perdem totalmente a garantia devido à geração de ácido e fumos tóxicos durante o processo, que danificam a máquina e seus componentes.

5.2 A garantia contratual (item 3 deste documento) fornecida pela SILMAQ obedecerá aos seguintes parâmetros:

	DOCUMENTO DE REFERÊNCIA	Número: POL-001	Revisão: 00	Data: 12/04/2019	Pág.: 4/6
	POLÍTICA DE GARANTIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS SILMAQ	Elaborado/Alterado: Janaina Melo		Aprovado: Ricardo Fischer, Edson Souza, Edilson Lunes	

Percentual da garantia contratual	Tempo de uso da máquina
100% do prazo	8 horas – 1 turno
50% do prazo	16 horas – 2 turnos
25% do prazo	24 horas – 3 turnos

6 LOCAL DE ATENDIMENTO

A SILMAQ se reserva o direito de definir o local onde se dará a análise, o atendimento e/ou o reparo da máquina ou peça que apresentar algum defeito/dano. Salienta-se que, em alguns casos, pode ser necessária a remoção da máquina/peça para o laboratório da SILMAQ para melhor análise do produto e correto reparo.

As análises técnicas a serem realizadas nos produtos sob garantia legal ou contratual, obrigatoriamente devem ser executadas pelo suporte técnico da SILMAQ, ou pelo prestador de serviço autorizado da Silmaq sob acompanhamento desta.

7 SOLICITAÇÃO DE GARANTIA/SUORTE

Para solicitação de serviços ou troca de máquinas, equipamentos ou peças que estejam cobertas pela garantia legal ou contratual, entre em contato com o Departamento Técnico pelo telefone (47) 3321-4444 ou e-mail garantia@silmaq.com.br e solicite orientação sobre o procedimento adequado.

8 REMESSA PARA CONSERTO

Antes do envio da peça, equipamento ou máquina, que estejam cobertos pela garantia legal/contratual, para conserto em garantia, entre em contato pelo (47) 3321-4444 ou posvendas@silmaq.com.br e solicite ao Pós-Vendas as informações e formulários adequados para atendimento, evitando envio desnecessário ou de maneira equivocada dos itens.

9 CONDIÇÕES GERAIS

9.1 Se o Serviço e/ou a Análise Técnica SILMAQ constatar que a peça/máquina/equipamento não está coberta pelos termos desta garantia, será emitido laudo técnico e orçamento para realização do reparo e o frete ficará por conta do cliente.

	DOCUMENTO DE REFERÊNCIA	Número: POL-001	Revisão: 00	Data: 12/04/2019	Pág.: 5/6
	POLÍTICA DE GARANTIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS SILMAQ	Elaborado/Alterado: Janaina Melo		Aprovado: Ricardo Fischer, Edson Souza, Edilson Lunes	

- 9.2** Equipamentos, máquinas ou peças que permanecerem nas dependências da SILMAQ por um período superior a 03 (três) meses da data do orçamento, sem aprovação do mesmo, estarão sujeitos a cobrança de taxa de armazenagem ou serão devolvidos (sem conserto) com frete à pagar e, em última instância, não havendo contato do cliente, colocados à venda pelo valor do serviço, a critério da SILMAQ.
- 9.3** A SILMAQ alerta que todos os produtos que comercializa devem ser utilizados em rede elétrica estabilizada ou acompanhados de aparelhos de estabilização elétrica, a fim de evitar prejuízos que poderão ser ocasionados em virtude de descargas/oscilações elétricas, fato este que impede que a SILMAQ preste tanto a garantia legal quanto a contratual, conforme estipulado nesta política.
- 9.4** Todo e qualquer atendimento/serviço será realizado em dias úteis (de segunda à sexta-feira), em horário comercial (das 8h às 18h), mediante agendamento prévio. O atendimento em horário extraordinário acarretará cobranças adicionais e ficará sujeito a agendamento e disponibilidade dos técnicos da SILMAQ;
- 9.5** A SILMAQ não se responsabiliza por perdas do tipo lucro cessante, multas, aluguel de equipamentos e quaisquer outros tipos de perdas pessoais ou financeiras.
- 9.6** A SILMAQ reserva-se o direito de modificar as especificações e/ou introduzir aperfeiçoamentos nos projetos e configurações de seus produtos, sem prévio aviso, a qualquer tempo, sem incorrer na obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente vendidos;
- 9.7** O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos comercializados pela SILMAQ e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos, por quem quer que seja relativo a esses produtos;
- 9.8** A SILMAQ poderá, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições da presente “Política de Garantia de Produtos e Serviços”. Neste caso as novas condições somente serão válidas e aplicáveis aos produtos adquiridos após a data da divulgação da nova Política, mantendo-se inalterável aquela inicialmente já existente para os produtos adquiridos anteriormente;
- 9.9** Esta política possui vigência a partir da data informada no cabeçalho deste documento e permanece válida até que haja uma nova revisão ou cancelamento da mesma. A revisão vigente poderá ser consultada no website da Silmaq.

10 UNIDADES

- **Matriz:** CNPJ 79.922.639/0001-84, Blumenau – Santa Catarina
- **Filial:** CNPJ 79.922.639/0008-50, São Paulo – São Paulo

SILMAQ	DOCUMENTO DE REFERÊNCIA	Número: POL-001	Revisão: 00	Data: 12/04/2019	Pág.: 6/6
	POLÍTICA DE GARANTIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS SILMAQ	Elaborado/Alterado: Janaina Melo		Aprovado: Ricardo Fischer, Edson Souza, Edilson Lunes	

- **Filial:** CNPJ 79.922.639/0006-99, Maringá – Paraná
- **Filial:** CNPJ 79.922.639/0010-75, Jaboatão dos Guararapes - Pernambuco

Este documento está disponível para acesso consultivo, no website da Silmaq:

www.silmaq.com.br

11 CONTROLE DO HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Controle do Histórico de Alterações			
Revisão	Data	Itens alterados	Descrição da alteração
00	12/04/2019	--	Alteração do formato do documento e atualização geral.
Reaprovação: 18 meses após a revisão mais atual			