

**DEFINIÇÕES:**

- **Garantia:** documento que se assegura a autenticidade e/ou a boa qualidade de um produto ou serviço, que se assume junto ao comprador ou usuário, com o compromisso de ressarcir-lo em caso de defeito de fabricação.
- **Jurídica:** Obrigação legal e defesa dos interesses mútuos dos clientes e da MSU.
- **Técnica:** Confirmação da alta qualidade de nossos produtos, aumentando a confiança do cliente e nossa credibilidade perante o mercado de reposição.
- **Clientes Diretos:** São empresas com direito de compra direta
- **Clientes Indiretos:** São aqueles que não compram diretamente da MSU
- **Produtos Completos:** Cilindros Fechados, Pinças de Freio.
- **Produtos Parciais:** Camisas, Hastes, Êmbolos, Tampas, Vedação, Pistão, Carcaça e Reparo.
- **Equipamentos florestais:** Conjunto traçador, kits auxiliares de combate a incêndio, cabeçote feller buncher, cabeçotes colheitadores e florestizações de equipamentos.

**PROCEDIMENTOS:****Condições de garantia**

A MSU reserva-se o direito de receber somente as solicitações de garantia que estejam de acordo com este manual.

Qualificam-se à garantia os produtos fabricados ou comercializados pela MSU, nacionais ou importados, que apresentem defeitos provenientes de falhas de material, fabricação ou montagem, desde que a análise técnica tenha concluído que existam itens com defeitos passíveis de enquadramento neste manual.

Todos os produtos MSU são garantidos por 6 meses (já incluídos os 90 dias previstos em lei), exceto o Conjunto Traçador Florestal (1 ano ou 2 mil horas de uso, o que ocorrer primeiro), a contar da data de emissão da nota fiscal de venda ao consumidor final. Mesmo que haja atendimento em garantia este prazo será mantido. Para serviços este prazo é de 90 dias a contar da data do término da execução do serviço.

A MSU reserva-se o direito de introduzir modificações em seus produtos, e/ou aperfeiçoá-los, sem que isto importe em qualquer obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente fabricados.

A MSU reserva-se o direito de, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições do presente “Manual de Garantia”. Neste caso as novas condições somente serão válidas, e aplicáveis, aos produtos adquiridos pelo consumidor final após a data de sua divulgação pela MSU, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente.

Se a garantia não for procedente e o cliente solicitar o conserto da peça, a MSU irá cobrar o valor do serviço e será emitida NF de Prestação Serviço.

No caso de equipamentos florestais, as despesas com hospedagem e alimentação serão por conta do cliente, quando o atendimento for externo.

A MSU mantém este termo de garantia disponível para visualização através de solicitação, sempre que necessário.

### **Perda de garantia**

Ocorre a perda da garantia nas seguintes situações abaixo:

- Defeitos originados pela falha de armazenamento não são cobertos pela garantia, devendo-se tomar os seguintes cuidados no armazenamento:
  - a) Armazenar em local coberto, livre de umidade, contaminação e calor excessivo;
  - b) As peças devem estar dispostas de forma a não sofrerem batidas que possam danificá-las.
- Na impossibilidade de constatar a data da venda não será possível atender a reclamação de garantia.
- Defeitos que tenham se agravado em decorrência da não comunicação imediata por parte do usuário de qualquer irregularidade no funcionamento do produto.
- Produtos que tenham sofrido desgaste normal de uso.
- Danos causados por operação e/ou uso inadequado, violação e avarias resultantes da ação de elementos naturais, tais como: pó, água, fogo, etc.
- Aplicação inadequada do produto, sobrecarga, negligência abuso ou acidente.
- Aplicação de peças, equipamentos e outros não comercializados pela MSU.
- Conserto de subconjuntos de produtos acabados, peças e equipamentos MSU efetuados por empresas não autorizadas implicam na perda de garantia do produto.

### **Análise de Garantia**

A análise de garantia deve gerar um laudo técnico que aponte os resultados desta análise que fundamentará a concessão ou rejeição de garantia.

### **Informações de envio**

- Prazos de Recebimento pela MSU: no máximo em 30 dias após o atendimento. Após esse prazo os processos serão automaticamente rejeitados.
- Deverá ser encaminhada uma nota fiscal de “Remessa de mercadoria ou bem para conserto ou reparo” para: MSU Indústria de Peças e Equipamentos Metalúrgicos Ltda. CNPJ: 06.100.401/0001-08 IE: 209.241.691.117. Rua: Armando Lambertini, nº 2-150 – CEP: 17039-720 – Bauru-SP. A/C: Depto. Comercial/aplicação.
- Deverão constar na nota fiscal as seguintes informações:
  - Nº do chamado de serviço de garantia;
  - Nº da nota fiscal de compra do produto junto a MSU;

- Código Fiscal: 5915 para clientes localizados dentro do Estado de São Paulo e 6915 para clientes localizados fora do Estado de São Paulo. Obs.: dentro e fora do Estado de São Paulo não destacar ICMS;
- CST 041;
- No corpo da NF: Material de nossa propriedade enviada para conserto em garantia com posterior retorno;
- Dentro do Estado de São Paulo: “Não incidência do ICMS nos termos do artigo 7, inciso IX do RICMS-SP/2000. IPI: não incidência – art. 5º, XI do RIPI 2010”.
- O valor unitário de cada item descrito na NF “Remessa Mercadoria para Conserto” deve ser igual ao valor da NF de compra pelo cliente;
- O envio de peças através de transportadora não autorizada, com “Frete a Pagar”, será rejeitado no ato do recebimento na MSU;
- No caso de envio de peças através de transportadora não autorizada, o frete deverá ser “Pago”, ou seja, será de responsabilidade do remetente (Distribuidor ou Cliente), mesmo no caso de concessão da garantia;
- (Para o envio de equipamentos florestais é necessário entrar em contato com aplicação para orientações).

### **Conclusões**

Sendo a garantia procedente, a MSU reserva-se o direito de:

- Repor a peça falhada somente após análise, aprovação e emissão de “Laudo de Análise Procedente”.
- Conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado somente quando não for possível a reposição da peça falhada.
- Não estender a garantia original de seus produtos em função da substituição de peças dentro do período de garantia.
- Assumir como sua a propriedade dos produtos reconhecidamente defeituosos e substituídos por força desta garantia.
- Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha no produto.

### **Contato**

Depto. Comercial/Aplicação: Fone: (14) – 3366-3100.