

# Política de Garantia

e

# Devoluções

Grupo  
**Hennings**  
[www.hennings.com.br](http://www.hennings.com.br)

**Hennings**  
Mangueiras e Conexões

**XIKOFLEX**  
MANGUEIRAS E CONEXÕES

**MHB**

## SUMÁRIO

ARTIGO 01 – DA ABRANGÊNCIA DA GARANTIA.....	3
1. Da garantia de produto.....	3
2. Da garantia de prestação de serviços .....	3
ARTIGO 02 – DAS EXCLUDENTES DE APLICAÇÃO DE GARANTIA.....	4
ARTIGO 03 – DA APLICAÇÃO DE GARANTIA.....	6
ARTIGO 04 – DO PERÍODO DE GARANTIA .....	7
ARTIGO 05 – SOLICITAÇÃO DA GARANTIA .....	9
ARTIGO 06 – OUTRAS INCONFORMIDADES .....	11
ARTIGO 07 – DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	12

Cópia não controlada

## **POLÍTICA DE GARANTIA DAS EMPRESAS HENNINGS**

Para fins da aplicação desta política, compreendem-se inclusas como fornecedoras todas as empresas HENNINGS, adiante denominadas em conjunto como “fornecedoras” e isoladamente como “fornecedora”.

### **PREÂMBULO**

A fornecedora fabrica, fornece e comercializa produtos altamente qualificados para a condução de fluidos e afins, buscando satisfazer com aptidão e excelência as necessidades e exigências globais deste segmento, com o objetivo de oferecer ao cliente a melhor assistência hidráulica, custo-benefício, qualidade de processos, serviços e produtos.

Diante de tais premissas e com o intuito de solucionar eventuais anomalias ou problemas com os produtos ou serviços fornecidos, a fornecedora disponibiliza esta política, por meio da qual se estabelecem as diretrizes para a aplicação de garantia nas relações de compra e venda e prestações de serviços constituídas entre a empresa fornecedora e o cliente.

### **ARTIGO 01 – DA ABRANGÊNCIA DA GARANTIA**

1. Da garantia de produto: Os produtos fornecidos pelas empresas fornecedoras serão garantidos, desde que reclamados dentro dos prazos previstos nesta política, quando apresentarem anomalias decorrentes de vícios ou defeitos, contando que tanto o uso, quanto à instalação e/ou aplicação do produto fornecido, considerando, inclusive o fim ao qual se destina, tenham se dado em estrita observância às normas, catálogos, manuais técnicos aplicáveis (nacionais e internacionais), e, em caso de desenvolvimentos especiais de produtos, de acordo com a aprovação e condições estabelecidas no respectivo projeto.

2. Da garantia de prestação de serviços: Os serviços fornecidos pela fornecedora serão garantidos quando apresentarem falhas decorrentes da respectiva prestação, desde que tais serviços reclamados não sofram a intervenção ou reparação indevida do cliente, prepostos ou terceiros, sem o assentimento expresso do Departamento Técnico da fornecedora, bem como estejam dentro do prazo de garantia concedido nesta política.

2.1. Serão entendidos como serviços, eventualmente, prestados pela fornecedora:

- a) Assistência técnica para aplicação de produtos em equipamentos/maquinários ou outros materiais do cliente, quando solicitados por este.
- b) Dimensionamento de mangueiras;
- c) Acompanhamento de instalação de mangueiras;
- d) Instalação de mangueiras *in-loco*;
- e) Diagnóstico de campo;
- f) Treinamento técnico;
- g) Teste de estanqueidade;
- h) Desenvolvimento de desenhos técnicos;
- i) Manutenção de equipamentos em comodato;
- j) Demais serviços afins.

**Parágrafo único:** Toda e qualquer reparação dos serviços eventualmente prestados, para fins da aplicação da garantia tratada nesta política, tem caráter personalíssimo, de modo que só poderão ser reparados e/ou reexecutados por equipe especializada da fornecedora ou por terceiro especializado, desde que expressamente autorizado pela fornecedora. É defeso ao cliente intervir ou solicitar a intervenção de terceiros no serviço prestado pelo fornecedor, sob pena da garantia se tornar decadente e/ou nula.

## ARTIGO 02 – DAS EXCLUDENTES DE APLICAÇÃO DE GARANTIA

1. A fornecedora não concederá a garantia estabelecida nesta política, nas seguintes hipóteses:

- a) Aos produtos reclamados fora do prazo de garantia estabelecido nesta política;
- b) Aos produtos ou serviços cuja reclamação venha desacompanhada da competente nota fiscal e/ou quando o cliente não formalizar a *Solicitação da Garantia* nos moldes estabelecidos nesta política;
- c) Aos produtos que não constarem ou estiverem em desacordo com o pedido ou nota fiscal e não forem devolvidos oportunamente pelo cliente à fornecedora;
- d) Aos produtos que apresentarem erros de desenvolvimento, quando o projeto for elaborado pelo cliente;
- e) Aos produtos que forem instalados de acordo com as instruções próprias do cliente, em inobservância aos manuais técnicos aplicáveis, e àqueles fornecidos pelo departamento técnico do fornecedor;

- f) Aos serviços que eventualmente prestados por equipe técnica da fornecedora, tenham se dado em desacordo com as devidas instruções de execução, por exigência do cliente;
- g) Aos produtos que apresentarem danos que tenham sido originados por falhas existentes no equipamento onde foram aplicados ou em decorrência do local/ambiente inapropriado para instalação, quando tais ações tenham se dado por conta e risco do cliente ou por exigência deste;
- h) Aos produtos que apresentarem desvio de finalidade, sobrecarga ou uso indevido;
- i) Aos produtos que apresentarem anomalias decorrentes de uso de agente físico/químico ou quaisquer outros líquidos e/ou materiais incompatíveis com o produto fornecido;
- j) Aos produtos que apresentarem danos decorrentes de queda, acidente, batida ou deterioração dolosa;
- k) Aos produtos que forem armazenados, acondicionados ou manuseados inadequadamente;
- l) Aos produtos que tenham sido compelidos a quaisquer serviços ou tentativas de reparos por terceiros e/ou quaisquer pessoas não autorizadas pelo fornecedor;
- m) Aos produtos que sejam aplicados em equipamentos cuja aplicação não esteja de acordo com a capacidade real do produto;
- n) Aos serviços que, quando fornecidos por equipe técnica especializada do fornecedor, tenham sido submetidos a interferências indevidas do cliente ou de terceiros, sem o assentimento expresso da empresa fornecedora;
- o) Aos produtos que forem submetidos a processos ou ações que alterem ou modifiquem as suas características originárias;
- p) Aos produtos que tenham sido submetidos a processos não recomendados ou incompatíveis ao uso destinado, de modo que possam desencadear falhas nos produtos fornecidos;
- q) Aos produtos que forem transportados inadequadamente, quando o frete for responsabilidade do cliente;
- r) Aos produtos cujos danos reclamados tenham se dado em decorrência de carga ou quaisquer outros infortúnios decorrentes desta operação, mormente quando o frete for de responsabilidade do cliente, ou ainda, aqueles oriundos de descarga, ainda que o frete seja de responsabilidade do fornecedor;
- s) Aos produtos que apresentarem vícios, defeitos ou quaisquer outros problemas em decorrência de culpa exclusiva do cliente, prepostos ou terceiros;

- t) Aos produtos cujos danos sejam decorrentes de ações decorrentes de força maior;
- u) Aos produtos que tenham sido destinados para fins ilícitos;
- v) Aos produtos ou serviços que quando reclamados forem frutos de inadimplência total ou parcial por parte do cliente quanto ao pagamento do valor devido ao fornecedor pela aquisição do(s) produto(s) ou prestação do(s) serviço(s);
- w) Aos produtos que apresentarem anomalias decorrentes de desgastes naturais e de uso e fruição e/ou vida útil do produto;
- x) Aos produtos que tenham sido aplicados em equipamentos, cujo funcionamento implique em mão de obra escrava ou a esta equiparada;
- y) Aos produtos que sejam destinados à aplicação em material, finalidade, equipamento ou maquinário que estejam em desacordo com a legislação ambiental aplicável;
- z) Utilização inadequada de acessórios que danifiquem a estrutura em mangueiras ou produtos fornecidos pela fornecedora.

### **ARTIGO 03 – DA APLICAÇÃO DE GARANTIA**

1. Após análise técnica e consequente comprovação do defeito ou vício no produto e, desde que, ademais, reclamado no prazo de garantia então concedido, ficará a critério técnico da fornecedora proceder com o reparo ou com a substituição do produto, considerando a viabilidade das hipóteses no caso concreto e a possibilidade menos onerosa para ambas as partes.

2. A garantia concedida nesta política não se estenderá, de maneira alguma, aos custos decorrentes de desmontagem ou substituição do produto, bem como ficará limitada aos danos diretos que, para efeitos desta política, estarão representados pelo valor máximo de 100% (cem por cento) do valor do produto reclamado, ou seja, os serviços prestados pela fornecedora ao cliente, serão cobrados separadamente e não estão inclusos no valor agregado do produto. Assim como, em nenhuma hipótese, a fornecedora será responsável pelos danos indiretos, sejam eles lucros cessantes, reflexos, extrapatrimoniais, perda de negócio, parada de fábrica, parada de manufatura ou quaisquer outros dessa natureza, os quais eventualmente sejam suportados pelo cliente em decorrência das anomalias (defeitos e vícios) detectadas nos produtos, dentro ou fora do prazo de garantia.

3. O cliente considerado ser o usuário dos produtos é responsável pela seleção e especificação final dos mesmos e, desta forma, é exclusivamente responsável pelo desempenho, durabilidade e observância de todos e quaisquer requisitos de segurança para sua aplicação, manuseio e fruição.

4. A fornecedora não se responsabilizará e não concederá nenhuma garantia de performance, finalidade, desempenho, produtividade, rendimento ou garantia a estas equivalentes, tratando-se os números eventualmente referenciados nas tratativas comerciais como meras sugestões de valores, não sendo, em nenhum momento, vinculativos ou considerados como referência para fins de garantia.

5. A aplicação da garantia concedida pela fornecedora ocorrerá em estrita observância aos requisitos e prazos estabelecidos nesta política, de modo que, eventual flexibilidade, tolerância ou liberalidade expressamente concedida pelo fornecedor não implicará em qualquer tipo de renúncia tácita ou implícita às disposições aqui expostas.

6. As garantias outorgadas neste instrumento excluem qualquer outra garantia verbal, escrita, expressa ou implícita, sem prejuízo das garantias mandatárias, conforme a legislação aplicável.

#### **ARTIGO 04 – DO PERÍODO DE GARANTIA**

1. A fornecedora concederá aos seus clientes, acerca dos produtos fornecidos, a garantia especificada na Tabela 01, sendo que o respectivo prazo terá início na data de emissão da nota fiscal de venda emitida pela fornecedora ao cliente.

**Tabela 01 – Período de garantia por linha de produto**

Linha de Produto	Período
Mangueiras hidráulicas fornecidas montadas ou a granel quando corretamente dimensionadas e acondicionadas <sup>[1]</sup> . Das marcas Manuli, Ryco, Semperit, Mactubi, Unigasket; Terminal, adaptador e acessório para <b>aplicação hidráulica</b> fornecido a granel; Abraçadeiras; Tubos hidráulicos; Engates hidráulicos e industriais.	6 meses a partir da emissão da nota fiscal de venda pelo fornecedor ou 2000 (duas mil) horas de trabalho.
Mangueiras hidráulicas fornecidas montadas ou a granel quando corretamente dimensionadas e acondicionadas <sup>[1]</sup> . Das marcas IVG; Fluxotech e Fluxotech Plus; Mangueiras industriais HPR fornecidas montadas ou a granel; Terminal, adaptador e acessório para <b>aplicação industrial</b> , fornecidos a granel; Vedações hidráulicas e industriais.	3 meses a partir da emissão da nota fiscal de venda pelo fornecedor.
Mangueiras para concreto das marcas HPR e IVG, fornecidas montadas ou a granel.	3 meses a partir da emissão da nota fiscal de venda pelo fornecedor ou o volume de 2000 (dois mil) m <sup>3</sup> (cúbicos) bombeados.

**Parágrafo único:** Para os itens não relacionados na Tabela 01 deverá ser considerado como prazo de garantia, aquele descrito no art. 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), cujo período de garantia corresponde a 90 (noventa) dias.

2. Os prazos de garantia tratados na Tabela 01 se estendem também, desde que mais benéficos, aos casos de vendas diretas efetuadas pelo fornecedor ao consumidor final do produto, cuja conjectura seja tipificada como consumerista, nos moldes do Código de Defesa do Consumidor. Outrossim, dentro dos prazos previstos na tabela 01,

<sup>[1]</sup> Considerar como referência de consulta a norma SAE J1273 e ISO TS 17165-2;



já está inclusa a garantia legal de 90 (noventa) dias tratada no art. 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, de modo que, os prazos da Tabela 01 que superarem o lapso da garantia legal mencionada na legislação consumerista, serão considerados prazos de garantia contratual adicionais.

3. Os prazos adicionais de garantia concedidos aos consumidores finais serão limitados aos danos diretos eventualmente causados ao consumidor, danos estes condicionados a 100% (cem por cento) do valor do produto. Em nenhuma hipótese, a garantia adicional que ultrapasse o prazo previsto na legislação consumerista, concedida pelo fornecedor ao consumidor final, importará em extensão da responsabilidade do fornecedor fora dos termos aqui estabelecidos, durante o período ou não da extensão da garantia.

4. O período dispendido para a análise da aplicação da garantia, quando esta restar improcedente, não interrompe o prazo de contagem da garantia, sendo que esta ficará tão somente suspensa no prazo compreendido entre a data da efetivação da reclamação pelo cliente e conseqüente formalização da Solicitação de Garantia junto ao fornecedor e a data da comunicação da conclusão da análise técnica pelo fornecedor ao cliente, ocasião na qual, no dia subsequente, o prazo iniciará sua recontagem de onde havia cessado por conta da reclamação então formulada.

5. No caso de a análise técnica restar conclusiva pela procedência da aplicação da garantia, o prazo desta será interrompido durante o tempo dispendido para a respectiva investigação, assim compreendido como marco inicial o dia da efetivação da reclamação pelo cliente com a conseqüente formalização da Solicitação de Garantia junto ao fornecedor e marco final a data da comunicação da conclusão do laudo pericial efetuada pelo fornecedor ao cliente.

## **ARTIGO 05 – SOLICITAÇÃO DA GARANTIA**

1. Para requisição da garantia do produto, o requerente deverá enviar o produto junto com a Nota Fiscal, conforme informações constantes no formulário de *Solicitação de Garantia* disponibilizado pelo fornecedor ou vendedor responsável que realizou a venda do produto. Todas as informações relacionadas ao envio do produto estão descritas no formulário de *Solicitação de Garantia*, o envio incorreto acarretará na recusa do material.

2. Após análise técnica realizada por equipe especializada para tal finalidade e por ocasião da elaboração da análise técnica, caso seja efetivamente constatado vício ou defeito do produto ou prestação de serviços, conforme o caso, a substituição ou reparo será de acordo com o prazo estipulado pela fornecedora, os quais ficarão condicionados à disponibilidade do produto no estoque, mão de obra, bem como por questões alfandegárias e/ou logísticas ou quaisquer outras que impactem na substituição ou reparação do serviço ou produto.
3. Todos os produtos que restarem substituídos, serão de propriedade única e exclusiva da fornecedora.
4. Se após a análise técnica criteriosa, a aplicação da garantia restar improcedente quanto ao problema reclamado no produto, todos os custos relacionados ao processo de investigação, bem como aqueles referentes ao envio do produto, serão de responsabilidade exclusiva do cliente e caso tenham sido pagos pela fornecedora, deverão ser à ela ressarcidos.
5. Quando a aplicação de garantia restar improcedente e for relacionada à prestação de serviços, eventualmente realizada pelo fornecedor ao cliente, todos os custos referentes ao deslocamento de pessoal, mão de obra, hospedagem, alimentação, passagens, combustível, peças e demais encargos decorrentes, serão de responsabilidade exclusiva do cliente.
6. Na solicitação de garantia se necessário o Departamento Técnico da fornecedora irá ao cliente efetuar uma análise de campo para constatar a correta aplicação dos produtos.
7. É indispensável que o produto com defeito ou vício seja enviado à fornecedora para que esta possa efetuar devidamente a análise técnica, sendo certo que, em caso contrário, o processo de análise de eventual garantia será declinado de plano.
8. Ademais, para a análise de garantia, se faz necessário o envio de todas as informações solicitadas pela fornecedora ao cliente, sob pena de, no caso de eventual ausência e/ou recusa do envio de todos os dados requeridos, o processo de análise não ser concluído e conseqüentemente a garantia não ser concedida.

9. Em caso de solicitação de garantia para mangueiras e/ou itens localizados no exterior, é necessário seguir o procedimento:

- a) Para solicitar reembolso da garantia, não será necessária a devolução do produto desde que as seguintes condições estejam devidamente documentadas com fotos e/ou vídeos.
- b) Deve-se também levar em considerações todas as determinações a seguir:
  - i. O conjunto montado seja 100% Hennings;
  - ii. A rastreabilidade do produto seja identificável;
  - iii. Não haja sinais de impacto e avarias resultante de agentes externos.

No caso de dúvidas ou impossibilidade de análise remota, o item deverá ser devolvido à Hennings para uma análise mais aprofundada.

- c) Para solicitar reembolso da garantia e de outras despesas relacionadas, a devolução do produto à Hennings é obrigatória, exceto em regiões remotas do país e/ou áreas fora do território brasileiro.

## **ARTIGO 06 – OUTRAS INCONFORMIDADES**

1. Para reclamações não relacionadas às características técnicas ou de aplicação do produto, conforme inconformidades listadas abaixo, o reclamante deverá, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos após o faturamento do produto, formalizar a reclamação por escrito através de e-mail para o setor comercial, informando a nota fiscal, e anexando imagens para evidência da falha (fotos do material, embalagem e identificações de embalagens e/ou foto das gravações em capas de mangueiras montadas). Após a análise da reclamação pelo setor comercial da fornecedora, será gerada a ordem de devolução respectivamente por cada nota fiscal de venda emitida. O número da ordem de devolução deverá constar na observação da nota fiscal de devolução do produto.

2. Para efeitos deste artigo serão considerados as seguintes inconformidades:

- a) Disparidade entre a quantidade física recebida (maior ou menor) e a contida na nota fiscal e/ou ordem de compra;
- b) Embalagens avariadas ou avarias de transporte (quando o transporte for por conta da Hennings (CIF);

- c) Disparidade entre a descrição do produto especificado na embalagem e aquele efetivamente contido dentro da embalagem;
- d) Disparidade entre o produto enviado e aquele descrito na nota fiscal;
- e) Disparidade entre valores;
- f) Disparidade entre tributação;
- g) Disparidade entre CNPJ;
- h) Disparidade entre categorias (fabricação, revenda e manutenção);
- i) Falta de informações na Nota Fiscal, solicitadas na ordem de compra.

**Parágrafo único:** Para reclamações relacionadas ao recebimento de material não solicitado, a tratativa deverá ocorrer com o setor comercial.

## **ARTIGO 07 – DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS**

1. Caso após a análise técnica do produto, objeto da reclamação realizada pelo cliente, a empresa fornecedora tenha concluído pela improcedência da aplicação da garantia, segundo critérios técnicos apresentados em competente laudo, seja por ausência de defeito e/ou vícios, falhas e etc., seja por anomalias decorrentes de culpa exclusiva do cliente ou por quaisquer outras hipóteses previstas que impeçam a aplicabilidade da garantia tratada nesta política, o produto então reclamado ficará à disposição do cliente para retirada a seu único custo, pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias após a comunicação efetuada pelo departamento técnico e do fornecedor acerca da conclusão da Análise Técnica. Caso o produto não seja retirado no período mencionado, o mesmo será sucateado, sem que caiba ao cliente qualquer tipo de reclamação, ressarcimento pecuniário ou indenização.

2. Nos casos que, após a análise técnica, a aplicação da garantia for conclusiva pela procedência, será facultado ao cliente optar pela substituição do produto, reembolso ou compensação do valor do produto no próximo pedido efetivado junto ao fornecedor ou baixa de títulos já lançado no sistema da fornecedora.

3. A fornecedora, em nenhuma hipótese, será responsável perante aos consumidores ou sujeitos a estes equiparados e/ou prepostos do cliente, de modo que qualquer inobservância à legislação aplicável ou inadimplência provocada pelo cliente em relação aos seus consumidores (finais ou não) e prepostos, não transferem a incumbência de qualquer tipo de pagamento, ressarcimento ou ônus de qualquer natureza à fornecedora, sendo que, outrossim, a fornecedora não se responsabiliza

solidariamente em relação ao cliente, o qual expressamente renuncia qualquer vínculo de responsabilidade solidária.

4. O cliente, em conformidade com o art. 934 do Código Civil, art. 125 do Código de Processo Civil e outras disposições aplicáveis, assume e responsabiliza-se expressamente pela obrigação de indenizar a fornecedora, seja voluntariamente ou por meio de ação regressiva proposta pela fornecedora, por quaisquer importâncias ou condenações, as quais o fornecedor seja, eventualmente, compelido a pagar em favor dos consumidores e/ou prepostos do cliente, decorrente de reclamação consumerista, civil ou qualquer outra que implique em responsabilidade mandatória, solidária ou subsidiária, quando oriunda de responsabilidade exclusiva do cliente ou culpa/dolo à este atribuível.

5. Em nenhuma hipótese, a fornecedora será responsável em relação aos funcionários, prepostos ou terceirizados do cliente, pelos eventuais acidentes de trabalho, segurança ou quaisquer outros ocupacionais ou não, oriundos do manejo indevido ou quaisquer outras inobservâncias quanto às exigências e normas de uso e aplicação dos produtos fornecidos.

6. A fornecedora se reserva ao direito de modificar o presente instrumento, no todo ou em partes, com o compromisso de informar com antecedência ao cliente, sobre a data de início da vigência das novas disposições, sem prejuízo daquelas firmadas anteriormente às eventuais mutabilidades, salvo se decorrer de acordo expresso entre as partes.

Para maiores informações, entrar em contato com:

**Hennings Vedações Hidráulicas Ltda.**

**Endereço: Rua Engenheiro Udo Deeke, n. 1.116, bairro Salto do Norte;  
Blumenau/SC CEP: 89065-101**

**Endereço eletrônico: dep.tecnico@hennings.com.br**

**Site: <http://www.hennings.com.br>**

<b>Revisão</b>	<b>Data</b>
00 - Revisão inicial	10/06/2020
01 - Revisado o nome do documento; Incluso o período de garantia para mangueiras da marca IVG; Retirada informação de garantia antecipada; Revisão geral do "Artigo 06 - Outras Inconformidades".	10/04/2023
02 - Incluso item 9. relacionado a solicitação de garantia de itens que se encontram no exterior no "Artigo 05 - Solicitação da Garantia"; Inclusão da marca Fluxotech Plus no período de garantia.	01/12/2023

Cópia não controlada