

**TERMO DE GARANTIA, DEVOLOÇÕES, TROCAS, CANCELAMENTOS, RECUSA NO RECEBIMENTO, PROCEDIMENTOS DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA PADRÃO, FORMA DE ATENDIMENTO, CUSTOS PARA ATENDIMENTOS E SERVIÇOS, DIRETRIZES DA EMPRESA, GERAIS E CONDIÇÕES DE USO**

EMPRESA: UNIFA COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS AGRO INDUSTRIAIS LTDA  
CNPJ: 88.442.553/0001-45  
SEDE / MATRIZ / LOJA FÍSICA: RUA JOSÉ GIACOMINI N° 80, ERECHIM-RS, CEP: 99700-440

LINK DE ACESSO AO TERMO DE GARANTIA ON-LINE: <https://www.unifars.com.br/p/termo-de-garantia>

MANUAIS E CATÁLOGOS DE PRODUTOS: <https://www.unifars.com.br/p/manuais-e-catalogos>  
(Devem ser respeitados os manuais atualizados disponíveis no site dos fabricantes quando disponível)

## 1. SOBRE A EMPRESA

A empresa UNIFA nasceu em 12 de outubro de 1976, já nascemos grandes, aliados de marcas já consagradas do mercado brasileiro como a empresa Sotronic e outras, surgimos com o objetivo de proporcionar aos pequenos e médios produtores rurais do Brasil produtos de alta qualidade, confiabilidade e tecnologia, aumentando assim a sua capacidade de produção e colaborando com o desenvolvimento regional e nacional.

Nosso nome e logotipo são inspirados diretamente em nossa família fundadora, família Amaral, significando União das Famílias Amarais - UNIFA, elementos que corroboram com nossos princípios de preservar a família do campo!

Atualmente possuímos uma ampla gama de serviços e produtos de diversas marcas, atuamos principalmente:

- COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS ESPECIALIZADOS PARA AGROINDÚSTRIAS;
- COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS E ELETROELETRÔNICOS;
- COMÉRCIO DE EQUIPAMENTO PARA INDÚSTRIAS EM GERAL;
- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM INSTITUIÇÕES FEDERAIS, ESTADUAIS, MUNICIPAIS, MILITARES E PARTICULARES, COM ABRANGÊNCIA NACIONAL;
- SETOR DE LICITAÇÕES, ESPECIALIZADO EM ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DAS REPARTIÇÕES PÚBLICAS, COM ABRANGÊNCIA NACIONAL;
- E-COMMERCE PRÓPRIO, LOJA FÍSICA E VENDA EM MARKETPLACES.

## 2. PRAZO DE GARANTIA

- 2.1. A empresa UNIFA não é fabricante, ou seja, todos os produtos vendidos pela empresa UNIFA CNPJ 88.442.553/0001-45 são fabricados por outras empresas, cada fabricante estabelece a sua própria política de garantia para peças e equipamentos, a empresa UNIFA repassa para o cliente a garantia fornecida pelo fabricante do componente ou equipamento adquirido.
- 2.2. Para produtos e equipamentos fabricados pela empresa Eletro Cirúrgica Sotronic CNPJ 89.425.185/0001-90, PARA PRODUTOS NOVOS: Garantia sobre o produto/equipamento (mediante a apresentação de NF de compra), contra qualquer defeito de fabricação que o mesmo venha a apresentar no prazo de 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra. PARA PRODUTOS SEMINOVOS: Oferecemos garantia sobre o produto (mediante a apresentação de NF de compra), contra qualquer defeito de fabricação que o mesmo venha a apresentar no prazo de 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra.
  - 2.2.1. O maior prazo de garantia descrito faz referência ao componente principal do produto ou ao componente com maior tempo de garantia concedido, conforme especificado nas condições de aplicabilidade de garantia.
  - 2.2.2. Componentes como borrachas, vedações, polímeros e similares possuem garantia de 03 (três) meses de Garantia Legal contra defeitos de fabricação.
  - 2.2.3. Os componentes eletrônicos em geral, placas de circuitos, contadores, disjuntores, controladores digitais ou analógicos, sensores, válvulas elétricas, e outros similares, possuem garantia de 03 (três) meses de Garantia Legal contra defeitos de fabricação.
  - 2.2.4. Todos os componentes do sistema de aquecimento do produto, como resistências elétricas, válvulas solenoides mecânicas, queimadores de gás e outros similares, possuem garantia de 03 (três) meses de Garantia Legal contra defeitos de fabricação.
  - 2.2.5. Os componentes principais dos equipamentos, motores elétricos, compressores herméticos, evaporadores, e similares possuem garantia total pelo prazo máximo definido em contrato de venda, geralmente 12 (doze) meses após emissão da nota fiscal de compra, em caso de não definição de prazo de garantia por contrato de venda, vale o prazo máximo informado como padrão para o tipo de produto vendido, quando produto novo garantia máxima padrão de 03 (três) meses a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra. Para produtos seminovos ou usados a garantia máxima concedida é de 03 (três) meses de Garantia Legal.
- 2.3. PARA SERVIÇOS PRESTADOS pela empresa UNIFA ou pela empresa SOTRONIC: Oferecemos garantia sobre os serviços prestados (mediante a apresentação de Nota Fiscal de Serviço - NFS de compra), contra qualquer defeito de execução que o mesmo venha a apresentar no prazo de 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de serviços.
- 2.4. Filtros possuem garantia de 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra, deve ser respeitado a periodicidade das limpezas conforme orientação do fabricante do produto ou equipamento.
- 2.5. Tubulações, registros, válvulas mecânicas, torneiras, conexões e demais peças utilizadas como componentes, na montagem e/ou instalação de equipamentos possuem prazo de garantia de 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra.
- 2.6. Pistões pneumáticos, válvulas e demais peças pneumáticas possuem 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra.
- 2.7. Correias, engrenagens, eixos, e similares possuem 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra.
- 2.8. Peças e componentes de vidro, pedras refratárias ou outros componentes similares possuem 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra, (a garantia não cobre quebra por mal uso ou avarias de transporte).
- 2.9. Peças e componentes dos sistemas de controle de vapor, válvulas de segurança, manômetros, purgador e demais peças do sistema de vapor, possuem 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra.
- 2.10. Em outros produtos e equipamentos onde não existir motores ou componentes previamente previstos como principais, o maior prazo de garantia faz referência ao isolamento térmico e/ou carcaça do equipamento. Sendo o prazo para as demais peças como controladores digitais, resistência elétrica e outros conforme prazos descritos no presente documento.
- 2.11. Todas as peças e componentes onde o prazo de garantia não esteja especificada nos itens anteriores, é definido em 03 (três) meses de Garantia Legal a contar da data de emissão da Nota Fiscal de compra.



A MARCA DA AGROINDÚSTRIA

UNIFA Comércio de equipamentos agroindustriais Ltda

Telefone / WhatsApp: (54) 3522-4178

unifa@unifars.com.br

www.unifars.com.br



- 3.12. Sempre quanto especificado prazo de garantia maior de 03 meses, deve-se considerar 03 meses de garantia legal + X meses de garantia contratual, por exemplo, caso mencionado em contrato ou proposta comercial garantia de 12 (doze) meses, essa garantia se dará da seguinte forma: 03 (três) meses de garantia legal + 09 (nove) meses de garantia contratual, totalizando 12 (doze) meses.

### 3. CONDIÇÕES E REQUISITOS DE APLICABILIDADE DA GARANTIA

- 3.1. Os equipamentos fabricados pela empresa Eletro Cirúrgica Sotronic CNPJ 89.425.185/0001-90 ou para os produtos cujos fabricantes não especificam outras condições de garantia ou para equipamentos e serviços vendidos pela empresa Unifa CNPJ 88.442.553/0001-45, devem ser seguidos os seguintes critérios de aplicabilidade da garantia:
- 3.1.1. A instalação do equipamento/produto, deve obrigatoriamente ser realizada por profissional técnico previamente autorizado por escrito pela empresa revendedora ou fabricante para a realização do procedimento de instalação, para a realização da autorização o profissional ou pessoa interessada em realizar a instalação do produto, deve entrar em contato por e-mail com a fabricante e/ou revendedor autorizado no período de no mínimo 48 horas antecedente a instalação, encaminhar e-mail para [manutencao@unifars.com.br](mailto:manutencao@unifars.com.br), através desse canal será disponibilizado instruções de ligação necessária para o correto funcionamento do produto sem o prejuízo da garantia;
- 3.1.2. O start-up (1º primeiro uso) do equipamento/produto deverá ser realizado por profissional previamente autorizado e instruído pela fabricante, a autorização e instrução deverá seguir as mesmas regras da instalação do produto.
- 3.1.3. Os produtos devem ser utilizados somente para a finalidade a que se destina conforme escrito em pedido de venda ou orçamento, qualquer outra utilização será considerada mau uso ou uso indevido.
- 3.1.4. Quando da necessidade da troca de componentes por desgaste natural, surtos elétricos ou outros motivos não cobertos pela garantia, deve-se solicitar para o fabricante do produto, através de seus meios oficiais as especificações dos componentes a serem substituídos a fim de evitar a perda de garantia por modificações no produto por alteração no projeto original, no caso do fabricante SOTRONIC a solicitação deve ser feita pelo e-mail [manutencao@sotronic.com.br](mailto:manutencao@sotronic.com.br), para demais fabricantes é possível solicitar por e-mail para a empresa UNIFA através do e-mail [manutencao@unifars.com.br](mailto:manutencao@unifars.com.br), a empresa UNIFA irá direcionar a solicitação para o canal correto do fabricante.
- 3.1.5. Todas as características originais dos produtos devem ser mantidas, ou seja, não é permitida a retirada de adesivos, plaquetas informativas, troca de componentes por outros não originais, dentre outras modificações.
- 3.1.6. A manutenção e troca de peças deve ser realizada sempre por profissionais ou pessoas qualificadas, previamente instruídas e autorizadas pelo fabricante e/ou revendedor autorizado para a realização dos serviços, seguir os mesmos procedimentos de autorização da instalação de produtos e equipamentos.
- 3.1.7. Todos os produtos e equipamentos cujo qual tenham sua operação atrelada ao fornecimento de água da rede hidráulica do cliente devem possuir pressão mínima de 25 kPa e no máximo 81 kPa. Para pressões da água entre 81 kPa e 100 kPa ou água proveniente diretamente da rede pública, é necessário utilizar um redutor de pressão.
- 3.1.8. Em locais onde a água é proveniente de poços artesianos ou em locais onde o sistema de tratamento de água é deficiente, deve-se utilizar filtros externos aos equipamentos, mesmo em caso do equipamento já possuir filtros internos, isso se dá devido a alta probabilidade da água possuir metais pesados ou partículas sólidas que podem comprometer alguns componentes dos equipamentos, em caso da constatação técnica da presença de tais partículas ou corrosão por agentes agressivos presentes na água, a garantia não cobrirá os custos de reparo ou peças necessárias.
- 3.1.9. Todo o produto ligado a rede hidráulica diretamente, deve ser instalado após registro específico para cada produto;
- 3.1.10. Equipamentos ligados na rede elétrica, o local de instalação deve possuir disjuntores específicos para cada equipamento quando a sua potência exceder 2000W;
- 3.1.11. PARA PRODUTOS NOVOS REVENDIDOS PELA EMPRESA UNIFA: A responsabilidade por defeitos não abrange o desgaste normal dos produtos ou equipamentos, nem os danos causados pela COMPRADORA em decorrência da operação indevida, como sobre capacidade, negligência de operação, manutenção ou armazenagem inadequada, operação anormal ou em desacordo com as especificações ou influências de natureza química, eletroquímica, elétrica ou atmosférica. As Fabricantes se obrigam a sanar eventuais defeitos se originados de erros de fabricação ou falha no material.
- 3.1.12. Quando da necessidade de acionamento de garantia para serviços prestados pelas empresas Unifa ou Sotronic, deve-se possuir em mãos a nota fiscal de serviços, não é possível o chamado de garantia para um serviço prestado sem a apresentação de nota específica para esse fim, não sendo válida nota fiscal de peças.
- 3.1.13. Quando da instalação dos produtos e equipamentos, toda a instalação deve seguir estritamente o indicado pelo fabricante, devem ser respeitadas as distâncias máximas entre componentes do produto ou de produtos que formam um conjunto, de forma a preservar a eficiência planejada e projetada dos equipamentos, nos casos que por solicitação do cliente ou impossibilidade física do local de instalação, onde não seja possível a preservação de tais fatores, fica ressaltado que pode ocorrer a sobrecarga de certos componentes dos equipamentos instalados ou interligados, provocando diminuição de sua vida útil prevista, nesses casos o cliente será avisado de tais condições antes da instalação do produto, sendo mantida a instalação a pedido do cliente em tais condições desfavoráveis e adversas, a garantia total fica limitada a fatores não provocados pelo excesso de carga ou trabalho extra incidente sobre o produto ou equipamento instalado, sendo reduzida para o mínimo legal previsto de 03 (três) meses de Garantia Legal contra defeitos de fabricação, mesmo para componentes onde o prazo de garantia seria prolongado.
- 3.1.14. Atenção com a voltagem de operação do equipamento, quando existir uma chave seletora de tensão certifique-se de que a posição dela é adequada a rede local, não existindo a chave seletora, certifique-se de que o produto suporta a rede elétrica do local de instalação, em caso de dúvidas contate o fabricante do produto antes da ligação elétrica a fim de evitar a queima do produto por erro de tensão;
- 3.1.15. Todos os equipamentos devem sofrer manutenção preventiva e limpeza regular conforme orientação do fabricante ou as condições constantes no presente termo de garantia, conforme descrito no item LIMPEZA E MANUTENÇÃO; Para comprovação da realização das manutenções preventiva e limpeza dos produtos, o cliente deve caso solicitado, apresentar a ficha de controle preenchida, conforme modelo disponível em: <https://cdn.dlojvirtual.com/static/1/101879/galeria/169532158943328.pdf>
- 3.2. Equipamentos fabricados por outras empresas, deve-se consultar as normas de garantia do fabricante, em caso de não previsão pelo fabricante, vale a garantia aqui descrita e suas condições.
- 3.3. É dever do cliente conferir as perfeitas condições do produto no momento do recebimento e entrega pela transportadora, fica isenta a empresa vendedora de qualquer avaria ocasionada pelo transporte após o seu recebimento pelo cliente.
- 3.4. Peças e componentes de vidro, pedras refratárias ou outros produtos frágeis (passíveis de quebra ou avaria durante o transporte), não possuem garantia contra quebras ou avarias relatadas após o recebimento do produto, é dever do cliente recusar o recebimento do produto em caso da constatação de avarias, a empresa vendedora não se responsabiliza por erros cometidos pelo cliente no momento do recebimento do produto pela transportadora.





A MARCA DA AGROINDÚSTRIA

UNIFA Comércio de equipamentos agroindustriais Ltda

Telefone / WhatsApp: (54) 3522-4178

unifa@unifars.com.br

www.unifars.com.br



#### 4. DA EXTINÇÃO DE GARANTIA

- 4.1. A garantia é extinguida de imediato em caso de quaisquer descumprimentos dos requisitos de aplicabilidade de garantia previstos no presente documento, consultar itens anteriores;
- 4.2. Constatação de mau uso, é classificado como mau uso ou uso indevido quanto o produto for utilizado para fins diferentes do originalmente previstos, como por exemplo, na compra de um equipamento Pasteurizador Lento para leite o mesmo for utilizado para a fabricação de queijos em seu interior, ou no caso de uma câmara frigorífica para resfriados ser utilizada para congelamento, dentre outras situações semelhantes;
- 4.3. Modificações no equipamento e seus componentes originais, no caso de o cliente ou os utilizadores do equipamento/produto realizarem por conta própria a troca de componentes elétricos, mecânicos ou qualquer outro componente dos produtos sem a devida autorização do fabricante por escrito, a garantia é extinta;
- 4.4. Desmontagens ou alterações no equipamento sem autorização da VENDEDORA ou FABRICANTE por escrito, ou ainda a utilização de acessórios impróprios;
- 4.5. Equipamentos que necessitam de instalação especializada, como por exemplo, câmaras frias, tanques de queijo, pasteurizadores, bancos de gelo, iogurteiras ou outros produtos com complexidade técnica ou tecnológica semelhantes, fabricados pela empresa SOTRONIC, toda a mão de obra empregada na instalação deve ser expressamente autorizada por escrito pelo fabricante;
- 4.6. Assistência técnica prestada por empresas ou pessoas não autorizadas por escrito pela VENDEDORA ou FABRICANTE;
- 4.7. Utilização inadequada do equipamento em virtude da inobservância das orientações relacionadas com a operação, inclusive, quanto à capacitação do operador;
- 4.8. Suprimento inadequado de energia elétrica, quer por deficiência das instalações da **COMPRADORA**, quer por fornecimento da concessionária;
- 4.9. Reparos de defeitos, danos ou avarias de qualquer natureza, quando originados de quedas, batidas, exposições a ambientes hostis;
- 4.10. Armazenagem inadequada do equipamento antes da sua instalação, em local com presença de umidade, poeira ou elementos agressivos ao produto fornecido ou a sua embalagem;
- 4.11. Prolongada falta de utilização por período superior a 2 (dois) meses (60 dias) consecutivos, a falta de utilização provoca o ressecamento de substâncias de lubrificação, ressecamento de elementos em borracha, dentre outros fatores mecânicos e químico incidentes sobre os componentes dos equipamentos, tal fato provoca a aceleração do desgaste dos componentes, reduzindo significativamente a vida útil dos equipamentos;
- 4.12. Avarias resultantes da imperícia do operador, uso indevido ou inadequado do equipamento ou acidentes de qualquer natureza;
- 4.13. A fabricante SOTRONIC e revendedora UNIFA expressamente excluem da garantia a corrosão do aço inoxidável, ou outros metais normalmente usados na fabricação dos equipamentos, quando os mesmos forem expostos a líquidos corrosivos, sal ou salmoura, produtos à base de cloro, ou atmosferas agressivas;
- 4.14. A garantia extingue-se, independentemente de qualquer aviso, se a **COMPRADORA**, sem prévia anuência por escrito da VENDEDORA ou FABRICANTE, fizer ou mandar fazer, por terceiros, eventuais modificações ou reparos no produto que vier a apresentar defeito;
- 4.15. Se a partida Inicial (Start up) do produto não for realizado pela fabricante ou pela Rede Autorizada ou pessoal previamente autorizado por escrito;
- 4.16. Se os danos sofridos pelo produto e seus acessórios ocorrerem em função de sua utilização inadequada, incorreta ou não autorizada, em desacordo com as especificações fixadas pela fabricante;
- 4.17. Se as avarias sofridas pelo produto e seus acessórios ocorrerem em consequência de sua utilização para finalidades diversas contrárias às especificadas pela fabricante ou forem causadas por água, combustível contaminado por impurezas e/ou resíduos sólidos (sujeira) bombeados dos tanques ou tubulações;
- 4.18. Se os danos como manchas, deformações e/ou perfurações em revestimentos ou acabamentos forem oriundos de ação de agentes externos e/ou corrosivos como, por exemplo, maresia. Recomendamos a limpeza periódica dos equipamentos que estiverem instalados na orla marítima com cera anticorrosiva ou em ambientes agressivos, com percentuais altos de umidade ou outros agentes corrosivos;
- 4.19. Se o produto tiver sofrido danos em função de descargas elétricas, curtos-circuitos e/ou variações na tensão elétrica, bem como qualquer problema elétrico proveniente da falta de proteção ou inadequação da rede elétrica do cliente. Componentes que são afetados por descargas são: fonte de alimentação, bobina, lâmpadas, kit multimídia, reatores, starters, enrolamento de motores elétricos, interruptores, filtro protetores, controladores eletrônicos, em geral todos componentes elétricos do produto, etc.;
- 4.20. Se o produto tiver sofrido danos em função de armazenamento, transporte e/ou manuseio incorretos ou inadequados, após a entrega do mesmo pela fabricante ou revendedor ao cliente;
- 4.21. Se o produto tiver sofrido, sem autorização prévia e por escrito da fabricante ou representante, qualquer tipo de modificação estética e/ou funcional;
- 4.22. Se houver sinais de violação no produto ou se tiver sido realizada qualquer tipo de intervenção por pessoal não autorizado pela fabricante ou revendedor autorizado;
- 4.23. Se for identificada a utilização de peças ou acessórios não genuínos de fábrica;
- 4.24. Se o produto tiver sofrido danos decorrentes de atos dolosos ou culposos, praticados por terceiros ou pelo cliente, como, por exemplo, abaloamento, quebra de vidraria (densímetro, visor, etc.) e atos de vandalismo;
- 4.25. Se o produto tiver sofrido avarias causadas por fenômenos naturais como - mas não limitados a - inundações, raios, vendavais, incêndios, explosões, maresia, etc.;
- 4.26. Se os danos ou defeitos forem causados por agentes externos, inclusive falhas consequentes (danos a componentes provocados por sujeira ou qualquer fator ao qual a fabricante ou revendedor não possui controle).
- 4.27. Se constatada a ocorrência de danos causados pelo acúmulo de sujeira nos filtros ou tubulações em virtude de ausência de limpeza periódica dos mesmos a cada 30 (trinta) dias ou então sempre que houver a necessidade;
- 4.28. A garantia se extingue caso não sejam realizados todos os procedimentos de manutenção recomendados pelos fabricantes ou conforme descrito no presente termo de garantia;
- 4.29. Falta de água ou outros líquidos onde a resistência elétrica estiver inserida não são cobertos por garantia, responsabilidade do cliente/proprietário na manutenção dos níveis mínimos de líquido sobre a resistência elétrica;
- 4.30. Caso não seja realizado o correto aterramento do equipamento pelo cliente ou utilizador;
- 4.31. Caso o cliente utilize ou instale tomada ou ponto elétrico com potência inferior a necessária para o correto funcionamento do equipamento;
- 4.32. Caso o cliente não utilize disjuntor elétrico específico para o equipamento instalado quando esse ultrapassar a potência de 2.000 W;
- 4.33. A garantia se extingue caso não sejam realizados todos os procedimentos constantes no presente documento e nos links aqui disponíveis e públicos, inclusive aqueles informados nas condições gerais de garantia ou em qualquer outro item do presente documento;



A MARCA DA AGROINDÚSTRIA

UNIFA Comércio de equipamentos agroindustriais Ltda

Telefone / WhatsApp: (54) 3522-4178

unifa@unifars.com.br

www.unifars.com.br



## 5. CADASTRO DE FORNECEDOR

- 5.1. Todo o fornecedor de mão de obra ou peças deve possuir cadastro aberto no banco de dados da empresa revendedora ou fabricante, condição imprescindível para a contratação dos serviços e compra de peças, o fornecedor deve preencher a planilha de cadastro e seguir as orientações disponível em: <https://www.unifars.com.br/p/cadastro-de-fornecedor>
- 5.2. O cadastro de fornecedores é realizado exclusivamente pelo e-mail: [cadastro@grupoamaral.com](mailto:cadastro@grupoamaral.com).
- 5.3. Importante destacar, mesmo possuindo cadastro ativo na empresa, é indispensável a autorização por escrito antes da realização de quaisquer serviços de manutenção ou troca de peças de equipamentos vendidos pelas empresas Unifa ou Sotronic estando esses dentro dos períodos de garantia.
- 5.4. A empresa vendedora ou fabricante somente arcará com os custos de manutenção após esses terem sido aprovados por escrito pela empresa, com a consequente emissão de ordem de compra endereçada ao prestador de serviços contrato, não é autorizado pela empresa a contratação direta dos serviços pelo cliente ou utilizador dos equipamentos ou produtos.

## 6. COMO SOLICITAR GARANTIA

- 6.1. 1° O cliente deve verificar a data de emissão da nota fiscal de compra e o contrato/pedido de compra e suas condições;
- 6.2. 2° De posse da nota de compra, o cliente deve verificar se todas as condições de aplicabilidade de garantia foram cumpridas, se foram realizadas as manutenções preventivas e limpezas, conforme orientado pelo fabricante ou constantes no presente termo de garantia;
- 6.3. 3° O cliente deve verificar os prazos de garantia constantes no presente termo, de acordo com a peça supostamente defeituosa, note que, para cada componente do produto existe um prazo de garantia definido previamente, esse deve ser cumprido;
- 6.4. 4° Confirmado a aplicabilidade de garantia, deve o cliente entrar em contato com a fabricante ou revendedora por e-mail, para a empresa Unifa encaminhar e-mail para: [manutencao@unifars.com.br](mailto:manutencao@unifars.com.br), para a empresa Sotronic encaminhar e-mail para [manutencao@sotronic.com.br](mailto:manutencao@sotronic.com.br).
- 6.5. **5° Deve constar no e-mail:**
  - 6.5.1. ASSUNTO: GARANTIA ou MANUTENÇÃO NF N° XXXXX (em caso de garantia n° da nota ou nome do equipamento em caso de manutenção)
  - 6.5.2. DESCRIÇÃO DETALHADA DO PROBLEMA
  - 6.5.3. FOTOS PARA UMA MELHOR ANÁLISE
  - 6.5.4. ANEXAR NOTA FISCAL DE VENDA (OBRIGATÓRIO QUANDO GARANTIA)
  - 6.5.5. CONTATO DO RESPONSÁVEL PELO USO DO EQUIPAMENTO
  - 6.5.6. LOCAL DE INSTALAÇÃO DO EQUIPAMENTO, ENDEREÇO COMPLETO E CIDADE
  - 6.5.7. VOLTAGEM DA REDE ELÉTRICA LOCAL
  - 6.5.8. NOME COMPLETO DO PROPRIETÁRIO DO EQUIPAMENTO
- 6.6. 6° Após o recebimento do e-mail, o setor responsável irá abrir numeração específica para atendimento da demanda, e agendamento com técnicos especialistas para melhor análise do caso relatado; O número aberto para o chamado será utilizado para confecção de orçamento ou de abertura ordem de serviço, sem esse número não é possível dar andamento na demanda pois essa não foi cadastrada na base de dados da empresa.
- 6.7. É estimado até 30 (trinta) dias para uma resposta ao e-mail encaminhado, ou conforme prazo contratual, com o envio de orçamento ou solicitação de maiores informações sobre o problema encontrado, variando de acordo com a demanda da empresa.
- 6.8. Em caso de dúvidas a empresa possui atualmente 4 números de telefone, sendo que todos esses irão tocar na sede matriz da empresa em Erechim-RS onde estão concentrados os procedimentos administrativos, são eles: (54)3522-4178 ou (54) 3522-1198 ou (54) 3522-1898 ou (54) 3321-4573.

## 7. DA FORMA DE ATENDIMENTO

- 7.1. Para produtos fabricados pela Eletro Cirúrgica Sotronic CNPJ 89.425.185/0001-90 ou vendidos pela empresa UNIFA CNPJ 88.442.553/0001-45:
  - 7.1.1. **ASSISTÊNCIA TÉCNICA ON-LINE**, através dos técnicos da fabricante ou revendedor, realizado através do número de WhatsApp (54) 3522-4178 ou outros números previamente autorizados por escrito, por vídeo chamada ou através do e-mail [manutencao@unifars.com.br](mailto:manutencao@unifars.com.br), ou através de ferramentas como Skype ou outros, mediante a necessidade e possibilidade do cliente e dos técnicos. A assistência ONLINE deve ser solicitada com no mínimo 48 horas de antecedência através do e-mail [manutencao@unifars.com.br](mailto:manutencao@unifars.com.br) onde será realizado o agendamento do atendimento, o prazo de duração do atendimento gratuito será de no máximo 50 minutos para cada atendimento, valido para equipamentos dentro ou fora de garantia, em caso da necessidade de atendimento com maior duração, será elaborado orçamento com aprovação prévia pelo cliente, os atendimentos online são recomendados para dúvidas na instalação ou manutenção dos produtos e equipamentos, ou para diagnóstico de defeitos apresentados e possíveis causas e soluções;
  - 7.1.2. **ASSISTÊNCIA TÉCNICA PRESENCIAL (in loco)**, aplicável para equipamentos de grande porte e volume, onde a sua remoção seria onerosa para o proprietário do equipamento, nessa modalidade ocorre o deslocamento de um ou mais técnicos até o local onde o equipamento encontra-se instalado ou pendente de instalação, os técnicos irão realizar as análises de eventuais problemas cobertos por garantia ou então realizar outros serviços solicitados pelo cliente como instalação ou outros reparos, quando serviços não cobertos por garantia ou serviços extras será elaborado orçamento para a troca de peças e mão de obra necessária, em eventual conserto em garantia não ocorrerá custos sobre peças ou mão de obra para o cliente, nessa modalidade não há gratuidade referente ao deslocamento, estadia, km rodado, alimentação dos técnicos deslocados e outros custos e taxas, independentemente de estar ou não coberto por garantia, esses custos correm por conta do cliente de forma antecipada a visita dos técnicos ao local, conforme descrito no presente termo de garantia. A COMPRADORA cederá o espaço físico e tempo necessário para o saneamento do eventual defeito sem ônus de qualquer natureza para a fabricante e/ou revendedora em decorrência do tempo em que o equipamento ficar sem utilização ou do consumo de recursos do local de instalação do equipamento;
    - 7.1.2.1. Quando acordado entre o proprietário do equipamento e a empresa fabricante ou revendedora, poderá ser enviado ao local de instalação prestador de serviços terceirizado, para atendimento em garantia, nesses casos os custos com deslocamento ficam a cargo do cliente, sendo de responsabilidade da empresa os demais custos com peças eventualmente utilizadas para conserto do equipamento e da hora técnica utilizada para o conserto do produto. Os procedimentos realizados pelo prestador terceirizado ficam restritos ao equipamento, não sendo autorizado a realização de modificações na estrutura física do local de instalação. Indispensável o prévio cadastro da empresa do prestador de serviços como fornecedor, através dos procedimentos de cadastro de fornecedores informado anteriormente.
    - 7.1.2.2. Nos casos em que for deslocado um técnico terceirizado para atendimento de garantia, antes da realização de qualquer manutenção ou troca de peças, o técnico deve encaminhar para aprovação da empresa orçamento detalhado do serviço e peças necessárias, a aprovação do orçamento é feita após a emissão de ordem de compra ou solicitação de compra emitida pela empresa para o prestador de serviços, em alguns casos pode ocorrer a não aprovação da compra de peças fornecidas

diretamente pelo prestador de serviços, sendo realizado o envio de peças diretamente pelo fabricante para o local de atendimento/instalação do equipamento objeto da manutenção.

- 7.1.2.3. Em qualquer caso acima, caso o cliente ou utilizador do equipamento solicite a paralisação dos serviços de manutenção/conserto em virtude da necessidade de retorno da operação de sua indústria ou outros motivos estranhos ao conserto/manutenção do equipamento, serão cobrados do cliente as horas técnicas e os custos com alimentação ou hospedagem da equipe técnica durante o período em que a equipe não puder concluir as suas atividades previstas;
- 7.1.3. **ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA SEDE DAS EMPRESAS SOTRONIC, UNIFA OU POSTO AUTORIZADO DO FABRICANTE**, total cobertura de garantia, compreendendo a troca de peças e prestação de serviços para troca da peça afetada e coberta peça garantia, é de responsabilidade do adquirente o envio do produto até o local indicado pelo fabricante para a prestação dos serviços de garantia e manutenção, também é de responsabilidade do adquirente o retorno do produto para suas instalações, a revendedora e fabricantes não possuem esses serviços. O envio dos produtos e equipamentos para prestação de manutenção pode ocorrer pessoalmente com a entrega do produto ou por transportadora com o envio de nota fiscal para conserto, o prazo de retorno do produto consertado depende das peças necessárias para a troca ou dos serviços necessários, sendo o prazo máximo definido em 90 dias úteis após a chegada do produto até o local de atendimento, após a análise do produto e constatado a não cobertura da garantia, será elaborado orçamento prévio para a troca de peças e prestação de serviços e esse será enviado para aprovação do cliente antes da realização dos serviços. No caso de envio por transportadora os custos com embalagem para retorno ficam a cargo do cliente/proprietário da máquina, a empresa Unifa e a fabricante Sotronic não se responsabilizam por quaisquer danos ocasionados aos produtos em transporte em retorno do conserto ou durante o envio para o conserto.
- 7.1.4. Para demais fabricantes, consultar a disponibilidade de rede autorizada próxima a localização do cliente e verificar os procedimentos adotados por cada fabricante para atendimento de garantia, em caso de dúvidas, entre em contato com a revendedora para mais informações através do e-mail [manutencao@unifars.com.br](mailto:manutencao@unifars.com.br).

## 8. PRAZO DE GARANTIA ESTABELECIDO POR CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

- 8.1. Nos casos em que as vendas ocorrem mediante a elaboração de contrato de compra e venda ou instrumento equivalente, a prestação dos serviços de garantia será feita pela empresa fabricante, sua rede credenciada e autorizada ou pelo revendedor autorizado do fabricante, de acordo com o prazo estabelecido na oportunidade da venda ou prazo estabelecido no presente termo de garantia, respeitando e sem prejuízo das demais condições de aplicabilidade da garantia e das demais cláusulas previstas no presente termo. Quando não especificado por contrato quais as partes ou componentes do produto submetidas ao prazo de garantia informado, vale as condições e prazos estabelecidos no item **PRAZO DE GARANTIA** do presente termo.

## 9. CUSTOS E FORMAS DE PAGAMENTO

- 9.1. Não são cobertos por garantia, qualquer custo referente a fretes, embalagens, seguros de transporte ou outros custos e taxas necessárias para o envio do produto defeituoso para análise e conserto pelo fabricante em local indicado por ele, esses custos devem ser pagos em cota única, em data anterior ao início dos procedimentos, conforme orçamento a ser elaborado;
- 9.2. Será cobrado no período de garantia: frete, traslado, hospedagem, alimentação quando necessário.
- 9.3. Caso seja necessário a ida de algum técnico da empresa revendedora UNIFA ou fabricante Sotronic até o local será cobrada taxa de serviço a partir de 60 dias data de emissão da nota fiscal de compra (Taxa fixa de R\$ 300,00 (trezentos reais por técnico deslocado por atendimento)). Durante o período de garantia será prestada Assistência Técnica mediante o pagamento das despesas de viagem e estadia do nosso técnico de forma antecipada a viagem, assim como por ocasião da instalação, quando fora da cidade sede da empresa revendedora UNIFA ou fabricante SOTRONIC (Erechim-RS).
- 9.4. Em caso de atendimento in-loco (no local de instalação do equipamento) solicitado em garantia, sendo constatado no local pelos técnicos a não aplicabilidade da garantia em decorrência do não atendimento das condições de aplicabilidade ou enquadramento em extinção de garantia, conforme descritas no presente termo de garantia, será cobrado a hora técnica utilizada pelos técnicos no local e as peças utilizadas por esses para saneamento do problema relatado pelo cliente, o valor da hora técnica fica definido em R\$ 250,00/h/técnico (duzentos e cinquenta reais por hora por técnico), as horas serão contabilizadas considerando o tempo gasto por eles durante o atendimento, iniciando no momento em que entrarem nas instalações do cliente e finalizando no momento em que saírem das instalações, em caso da necessidade de aguardar no local para poderem iniciar o atendimento devido a necessidade de paralisação da planta para tal, essas horas serão consideradas como hora técnica e serão cobradas do cliente.
- 9.5. Quando realizado atendimento técnico por prestadores de serviços terceirizados, o pagamento de valores devidos pela revendedora ou fabricante devem ser feitos mediante a emissão de nota fiscal de serviços e peças (de acordo com o utilizado), com posterior emissão de boleto bancário em nome da empresa fabricante do equipamento (ou quando previamente acordado por escrito, é aceito a emissão em nome da empresa revendedora), o boleto deve obrigatoriamente ter validade de 30 dias após a emissão de nota fiscal, a emissão da nota fiscal fica condicionada a autorização por escrito por e-mail entre o revendedor ou fabricante e o prestador de serviços.
- 9.6. A empresa não realiza em hipótese alguma pagamentos sem a emissão de nota fiscal de peças ou serviços prestados, e com prévia autorização de emissão por escrito, realizada por e-mail de propriedade da empresa, com domínio próprio.
- 9.7. A empresa somente realiza pagamentos em contas bancárias de propriedade do CNPJ prestador do serviço ou responsável pelo fornecimento de peças, não sendo realizado pagamento em contas bancárias de propriedade de CPF, mesmo em caso de empresas MEI.
- 9.8. O custo cobrado da hora técnica da empresa UNIFA ou SOTRONIC é definido em R\$ 250,00 / técnico / hora (duzentos e cinquenta reais por hora por técnico) válido para técnicos da empresa.
- 9.9. Os custos cobrados por km rodado em carros da empresa UNIFA ou SOTRONIC é definido em R\$ 3,0 / km rodado (três reais por quilômetro rodado);
- 9.10. Custos com estadia e alimentação e despesas extras de viagem serão apurados mediante a apresentação das notas fiscais de compra e pagamentos realizados durante a viagem ou fatura de hotel, etc;
- 9.11. Quando houver a necessidade de pagamento pelo cliente, referente a deslocamento, estadia ou alimentação, taxa de serviço, km rodado ou quaisquer outros custos previstos sob responsabilidade do cliente, o pagamento deve ocorrer de forma antecipada a viagem ou ida dos técnicos ao local de prestação do serviço, salvo no caso de custos apurados posteriormente a visita técnica, sendo o pagamento realizado por meio de PIX ou TED em conta bancária de titularidade da empresa Revendedora ou Fabricante (conforme a empresa que irá realizar o atendimento), a depender da origem dos técnicos deslocados, em caso de técnicos terceirizados pela fabricante ou revendedora, esses serão contratados pela empresa revendedora ou fabricante, sendo essa responsável pelo atendimento dos técnicos terceirizados, o pagamento fica condicionado as mesmas formas previstas anteriormente, não sendo admitido o pagamento em espécie diretamente para o prestador de serviços ou em conta bancária de sua titularidade.





A MARCA DA AGROINDÚSTRIA

UNIFA Comércio de equipamentos agroindustriais Ltda

Telefone / WhatsApp: (54) 3522-4178

unifa@unifars.com.br

www.unifars.com.br



## 10. LIMPEZA E MANUTENÇÃO

- 10.1. De forma a manter a garantia, solicitamos que os filtros de ar, fluídos, óleos ou outros presentes nos equipamentos sejam limpos e trocados regularmente, conforme indicado pelo fabricante do produto ou em prazos periódicos máximos de 90 dias ou conforme a necessidade, é recomendado que seja mantido ficha de controle onde após cada limpeza seja posta a data de realização e assinatura da pessoa responsável pela limpeza;
- 10.2. Todas as superfícies fabricadas em aço inoxidável devem ser limpas sempre com água em abundância e sabão neutro se necessário, não se deve utilizar esponjas abrasivas ou outros meios que possam vir a riscar o material, a garantia não cobre danos causados por erros na escolha dos produtos de limpeza ou riscos causados por meios abrasivos;
- 10.3. Todos os filtros devem ser limpos conforme indicado pelos fabricantes dos filtros ou dos produtos onde os filtros estão instalados;
- 10.4. A lubrificação de rolamentos, polias, correias, mancais e outros locais que gerem atrito deve ser feita a cada 2 meses de uso ou em caso de usos extremos reposta sempre que necessário, deve-se utilizar graxa ou lubrificantes recomendados pelos fabricantes das peças ou componentes;
- 10.5. Todos os equipamentos com a presença de ventiladores e hélices, como unidades condensadoras, unidades evaporadoras, ou outros, deve ser limpo as hélices a cada 6 meses, ou conforme verificado a necessidade;
- 10.6. Peças do sistema de aquecimento por vapor devem ser limpas a cada 04 meses ou conforme recomendação do fabricante da peça, exemplo de filtros de vapor, purgadores, válvulas de segurança e outros componentes do sistema de vapor, a limpeza deve ser realizada mecanicamente com a remoção de partículas sólidas ou incrustações e também quimicamente utilizando produtos próprios para a diluição das incrustações formadas por cristais, comuns em sistemas que utilizam o vapor;
- 10.7. Vasos de pressão, caldeiras e geradores de vapor devem seguir os cronogramas de manutenção e limpeza estipulados pelos fabricantes, deve manter atualizado o livro de manutenção da caldeira com emissão de ART após cada limpeza periódica;
- 10.8. Para comprovação da realização das manutenções preventiva e limpeza dos produtos, o cliente deve preencher ficha de controle, conforme modelo disponível em: <https://cdn.dlojavirtual.com/static/1/101879/galeria/169532158943328.pdf>

## 11. DEVOLUÇÕES, TROCAS, CANCELAMENTOS OU RECUSA NO RECEBIMENTO

### 11.1. Política de trocas e devoluções para compras realizadas por meio digital, e-commerce

- 11.1.1. Para trocar ou devolver um produto o prazo é de até 7 (sete) dias corridos a contar do prazo de recebimento do produto, mediante a apresentação da nota fiscal de compra, através do e-mail [loja.unifa@unifars.com.br](mailto:loja.unifa@unifars.com.br) é possível solicitar informações e solicitar trocar ou devolução. Estando dentro desses prazos, a troca ou devolução é grátis para produtos com custo de até R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), produtos acima desse valor os custos com fretes e embalagens corre por conta do cliente. O produto deve ser acompanhado de todos os acessórios originais, estar limpo e acompanhado da caixa original e em perfeitas condições de usabilidade, após o retorno do produto ao nosso centro de distribuição ou sede da empresa, será realizada análise do produto devolvido e suas condições, sendo constatado o perfeito estado será devolvido o valor pago ou será realizado o envio de outro produto, conforme solicitação do cliente.
- 11.1.2. Em caso de contrato firmado para a venda do produto, não são extintas as condições de aplicabilidade previstas no documento de venda, correndo sem prejuízo cláusulas como multas ou juros quando previstas.

### 11.2. Política de trocas e devoluções para compras realizadas por meio físico, loja física

- 11.2.1. Se você retirou o produto em uma loja Sotronic ou Unifa ou lojas parceiras, você tem até 7 dias corridos para abrir a solicitação de devolução, mediante a apresentação da nota fiscal de compra, através do e-mail [loja.unifa@unifars.com.br](mailto:loja.unifa@unifars.com.br) e fazer a postagem conforme indicado pelo revendedor, nesses casos os custos com transporte do produto para o seu retorno para a sede da empresa ou centro de distribuição ocorre sob responsabilidade do comprador, bem como custos com o novo envio em caso de troca. O produto deve ser acompanhado de todos os acessórios originais, estar limpo e acompanhado da caixa original e em perfeitas condições de usabilidade, após o retorno do produto ao nosso centro de distribuição ou sede da empresa, será realizada análise do produto devolvido e suas condições, sendo constatado o perfeito estado será devolvido o valor pago ou será realizado o envio de outro produto, conforme solicitação do cliente.
- 11.2.2. A troca ou devolução de produtos nesses casos é condicionada a previsibilidade em contrato de compra e venda e suas demais cláusulas e multas previstas.

### 11.3. Casos sem reembolso ou troca

- 11.3.1. Importante lembrar que não vamos fazer a devolução do valor ou trocar o produto se: Não houver uma solicitação de troca registrada antes pelo e-mail [loja.unifa@unifars.com.br](mailto:loja.unifa@unifars.com.br); A solicitação estiver fora do prazo; A gente receber o que você devolveu no Centro de Distribuição ou loja física ou sede da empresa, analisar e não estiver tudo de acordo com o que você relatou e demais condições de devolução previstas; O produto tenha itens/acessórios que você não devolveu junto com ele.

### 11.4. Como cancelar

- 11.4.1. Como realizar o cancelamento - Para realizar o cancelamento de um pedido realizado pelo site, é só entrar em Minha Conta, depois na seção Pedidos, escolher o pedido e clicar em Cancelar. Importante lembrar que você só pode cancelar o pedido caso ele ainda não tenha sido enviado para a transportadora. Nesse caso, se quiser cancelar, você precisa esperar ele chegar na sua casa para recusar o produto. - Após a entrega, você poderá só trocar ou devolver. Pedidos realizados na loja física não possuem possibilidade de cancelamento, salvo em acordo com a empresa posteriormente a compra. Em caso de dúvidas, basta encaminhar e-mail contendo a nota fiscal de compra e o número do pedido para [loja.unifa@unifars.com.br](mailto:loja.unifa@unifars.com.br) e informar a solicitação de cancelamento.

### 11.5. Quando recusar a entrega

- 11.5.1. Quando recusar o produto - A gente envia os produtos exatamente como eles chegam do fabricante. Você deve recusar a entrega e descrever o motivo no verso da Nota Fiscal (Danfe) nos seguintes casos: - Você já solicitou o cancelamento, mas o produto já estava em rota de entrega; - Embalagem aberta ou avariada, por exemplo, amassada ou molhada; - Produto quebrado, amassado, riscado ou danificado; - Produto completamente diferente do que você comprou; - Peças ou acessórios faltando. - Se, por qualquer razão, você não recusar a entrega, tem até 2 (dois) dias corridos para entrar em contato com a gente, se forem bens duráveis, e até 1 (um) dia corrido se forem bens não duráveis, o contato deve ser feito pelo e-mail [loja.unifa@unifars.com.br](mailto:loja.unifa@unifars.com.br).
- 11.5.2. Após a recusa da entrega, os produtos irão retornar para o centro de distribuição ou sede da empresa, após o retorno a empresa verificará os motivos alegados e após entrará em contato com o cliente para realizar novo envio de produto ou procedimentos de cancelamento de compra.

## 12. HORÁRIO DE ATENDIMENTO E TELEFONES DE CONTATO

- 12.1. A empresa UNIFA funciona de SEGUNDA-FEIRA a SEXTA-FEIRA, das 8:00 as 11:50 e das 13:30 as 17:50.
- 12.2. A empresa não funciona em feriados ou finais de semana.
- 12.3. Os telefones de contato PABX da empresa são: (54) 3522-4178 ou (54) 3522-1198 ou (54) 3522-1898 ou (54) 3321-4573.



A MARCA DA AGROINDÚSTRIA

UNIFA Comércio de equipamentos agroindustriais Ltda

Telefone / WhatsApp: (54) 3522-4178

unifa@unifars.com.br

www.unifars.com.br



### 13. CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA

- 13.1. A empresa UNIFA e a empresa SOTRONIC e seus prepostos ficam expressamente excluídos de toda e qualquer responsabilidade pelo pagamento de ressarcimento de perdas de produção ou perdas de produtos armazenados no interior dos equipamentos ou próximos a eles, ou outros danos indiretos, inclusive lucros cessantes, decorrentes dos defeitos e das paralizações na planta necessários para correção do efeito apresentado pelos produtos e equipamentos vendidos, inclusive pelo tempo em que esses ficarem sem operação aguardando parecer técnico sobre o problema ou a correção do problema apresentado.
- 13.2. Nos casos em que o produto não esteja mais disponível no portfólio da empresa fabricante ou revendedora e apresente defeito dentro do prazo de garantia, serão tomadas as seguintes providências: a) Substituição por outro com a mesma função dentro do prazo de 90 dias úteis; b) Abatimento do valor se o defeito não inviabilizar a utilização do produto; c) Conserto do equipamento defeituoso e/ou adaptação de peças novas ao projeto inicial. A medida a ser tomada vai depender de cada caso e a critério da fabricante ou revendedora do produto.
- 13.3. É necessário a autorização para o 1º uso (start-up) somente para produtos e equipamentos que necessitam de maior complexidade em sua instalação, quando necessário instalação de tubulação por soldas ou ligações elétricas com potência acima de 5 mil watts, para os demais produtos é dispensado a autorização por escrito sem prejuízo da garantia.
- 13.4. As Garantias tampouco incluem serviços de Aferição (Aferição é o ato ou efeito de aferir, de comparar pesos e medidas com seus respectivos padrões), Calibração (Procedimento que consiste em ajustar o valor lido por um instrumento com o valor padrão de mesma natureza.), limpezas gerais, substituição de filtros e ajuste/troca da correia ou borrachas.
- 13.5. As Garantias é limitada aos produtos não abrangendo lucros cessantes ou qualquer outra forma de indenização em virtude de eventual tempo de inatividade do produto.
- 13.6. A partida Inicial (Start-up) e instalação do produto deverá ser realizada dentro do prazo máximo de 4 (quatro) meses, contados a partir da entrega do produto, indicada pela data de emissão da nota fiscal, sob pena de afastamento das Garantias, exceto para componentes de vedação e consumíveis (componentes de rotativa, juntas e consumíveis) que serão cobrados após três meses contados da entrega caso seja evidenciado o ressecamento e/ou desgaste. Caso o Startup do produto não aconteça, independente do motivo, no prazo ora mencionado o produto perderá as Garantias e a Revendedor e Fabricante se reserva ao direito de cobrar o start adicional do produto, bem como as peças envolvidas na realização do mesmo. A realização da partida Inicial (Start-up) e instalação do produto após referido prazo poderá sujeitar determinadas peças a desgastes naturais em virtude da ociosidade, fazendo-se necessária a troca das mesmas. Referida troca de peças, tais como juntas, unidade bombeadora rotativa, válvulas e demais peças hidráulicas e outras, não está abrangida pela Garantia e poderá ser cobrada do cliente.
- 13.7. As Garantias não cobrem despesas com instalações referentes à infraestrutura mínima requerida para operação do equipamento, nem de peças e acessórios sujeitos a desgaste natural descartáveis e removíveis, adesivo e qualquer acessório opcional aplicável ao produto (exemplo: filtros, válvula de segurança reconectável ou não reconectável, correias, mangueiras, bicos, conexões giratórias e lâmpadas).
- 13.8. Toda e qualquer autorização só é válida quando feita por escrito, através de e-mail com domínio próprio da fabricante (@sotronic.com.br) ou revendedor autorizado (@unifars.com.br), não são aceitas autorizações feitas por WhatsApp ou e-mail com domínio @gmail ou outros que não de propriedade da empresa revendedora ou fabricante do produto.
- 13.9. Todas as autorizações dadas pelo fabricante ou revendedor por escrito, devem possuir assinatura digital válida da empresa ou de seus sócios ou assinaturas a punho dos sócios proprietários ou responsáveis legais.
- 13.10. Quando mencionado técnicos, mecânicos ou outros, esses serão colaboradores da empresa fabricante ou da empresa revendedora Unifa previamente autorizada pelo fabricante para realização de manutenções e reparos nos produtos.
- 13.11. Quando não especificado pelo fabricante do produto ou equipamento, suas condições de garantia, considerar as mesmas condições expressas no presente termo para produtos fabricados pela empresa Eletro Cirúrgica Sotronic e revendidos pela empresa Unifa, limitando-se ao prazo máximo de 03 (três) meses a contar da data de emissão da nota fiscal de compra.
- 13.12. A partir da emissão da Nota Fiscal o consumidor tem direito a 3 meses de garantia legal, previsto por lei segundo artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor.
- 13.13. Lembre-se! Para ter direito à garantia é necessário apresentar a Nota Fiscal de peça ou de Serviço, de acordo com o tipo de fornecimento, então sempre guarde sua Nota Fiscal em local seguro e de fácil acesso.
- 13.14. Como qualquer garantia, o produto será consertado e/ou trocado caso apresente defeito de fabricação. A garantia perderá sua validade em situações como as previstas no presente termo de garantia.
- 13.15. Prazo de atendimento da devolução de produtos é de ATÉ 90 dias úteis a contar do recebimento do produto na sede da empresa ou centro de distribuição;
- 13.16. Prazo para devolução do dinheiro em caso de cancelamento é de ATÉ 90 dias úteis a contar do recebimento do produto na sede da empresa ou centro de distribuição;
- 13.17. O prazo médio de retorno para e-mails encaminhados é de 30 dias úteis após o recebimento.
- 13.18. Siga todas as instruções presentes no manual do produto, manual físico ou manual disponível no site do fabricante ou em <https://www.unifars.com.br/p/manuais-e-catalogos>, caso tenha dúvidas de como usar ou instalar seu produto, chame um técnico para auxiliá-lo ou entre em contato com o fabricante ou revendedor.
- 13.19. Caso seja identificado que o problema constatado no equipamento é de origem não coberta pela garantia, será elaborado orçamento prévio a realização do reparo e esse será enviado para aprovação do cliente.
- 13.20. A data inicial dessa garantia é aquela constante da emissão da Nota Fiscal para cada equipamento.
- 13.21. A garantia será dada apenas se o equipamento for instalado por um técnico autorizado pela empresa
- 13.22. A substituição de partes ou peças somente será efetuada se o defeito de fabricação for constatado pela **VENDEDORA**.
- 13.23. A assistência técnica prestada durante o período de garantia perderá a gratuidade caso não seja procedente a alegação da existência de defeito de fabricação, nesses casos fica o cliente condicionado ao pagamento das despesas de viagem, km rodado, despesas com peças e outras despesas relativas ao atendimento realizado.
- 13.24. A **COMPRADORA** deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o bom andamento dos serviços, desde as informações necessárias sobre o defeito apresentado ou o serviço a ser prestado, bem como energia elétrica, equipamentos necessários que não fazem parte do escopo de ferramental do técnico. Caso a execução do serviço seja obstada, prejudicada ou cancelada por ato ou omissão imputável à **COMPRADORA**, esta deverá reembolsar a **VENDEDORA** de todas as despesas por ela incorridas.
- 13.25. Após a execução do serviço, a **COMPRADORA** submeterá o equipamento ou a máquina a testes de operação, devendo comunicar imediatamente ao técnico da **VENDEDORA** eventual falha ou defeito.
  - 13.25.1. Caso nenhum defeito ou falha seja comunicado, o serviço será considerado completo e corretamente prestado, independentemente de expressa aceitação pelo cliente.
  - 13.25.2. A **VENDEDORA** responderá exclusivamente por defeito ou falha que decorra de má execução do serviço ou de vício de fabricação.
  - 13.25.3. Caso constatado que o defeito apresentado não tenha sido causado por falha de fabricação, a **COMPRADORA** nada poderá reclamar, devendo, ainda, remunerar a **VENDEDORA** pelas horas de serviço efetivamente trabalhadas e reembolsá-la das despesas incorridas.





A MARCA DA AGROINDÚSTRIA

UNIFA Comércio de equipamentos agroindustriais Ltda

Telefone / WhatsApp: (54) 3522-4178

unifa@unifars.com.br

www.unifars.com.br



- 13.25.4. Concluído o serviço em garantia, o técnico da VENDEDORA preencherá um relatório de assistência técnica, em que constarão as horas efetivamente trabalhadas, as horas de viagem, as peças substituídas e outros dados pertinentes ao serviço.
- 13.25.5. Para a apresentação e assinatura do Relatório de Assistência Técnica, serão consideradas para as horas de retorno, a mesma quantidade utilizada para a ida. Posteriormente, estas horas de retorno serão ajustadas em caso de divergência.
- 13.25.6. Em caso de qualquer divergência ou não concordância, a COMPRADORA poderá fazer uma observação no relatório, em campo próprio reservado para este fim.
- 13.25.7. Fica esclarecido que se a COMPRADORA se recusar, injustificadamente, a assinar o Relatório de Assistência Técnica, esse fato não poderá caracterizar, nem comprovar o não cumprimento da prestação dos serviços em garantia nos termos destas Condições Gerais.
- 13.25.8. A VENDEDORA reserva-se no direito de cobrar todas as despesas imputadas por visitas extras, tempo de espera e outros gastos decorrentes da falta das providências pela COMPRADORA.
- 13.25.9. Os respectivos custos de horas de viagem, horas de espera, hotéis, km rodado e/ou passagem aérea, aluguel de veículos e outros correlacionados às atividades de assistência técnica durante o período de vigência da garantia, são de responsabilidade da COMPRADORA.
- 13.25.10. Os respectivos custos de hora trabalhada correlacionados às atividades de assistência técnica durante o período de vigência da garantia, são de responsabilidade da VENDEDORA.
- 13.25.11. Todas as despesas não cobertas pela garantia serão computadas e a VENDEDORA submeterá à apreciação da COMPRADORA o relatório dos custos finais do atendimento, conforme os valores vigentes na ocasião do faturamento.
- 13.25.12. Caso a COMPRADORA não manifeste qualquer oposição ou questionamento ao relatório apresentado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis de seu recebimento, o relatório será considerado aceito e será emitida a respectiva Nota Fiscal Fatura. Não serão aceitas reclamações posteriores ao prazo acima fixado, manifestações devem ser feitas por escrito para o e-mail [manutencao@unifars.com.br](mailto:manutencao@unifars.com.br).
- 13.25.13. Reclamações apresentadas dentro do prazo de 5 (cinco) dias do recebimento do relatório serão apreciadas pela VENDEDORA, que procederá às devidas correções, se cabíveis.
- 13.26. As peças e componentes defeituosos substituídos em garantia serão de propriedade da VENDEDORA.
- 13.27. Fica expressamente excluída toda e qualquer responsabilidade da VENDEDORA por perdas e danos indiretos, perda de receita, perda de produção, horas de máquina parada, lucro cessante e outras.
- 13.28. Eventuais reparos de materiais durante a validade da garantia não darão direito a sua prorrogação, comprometendo-se o vendedor a reparar ou substituir, tão rapidamente quanto possível.
- 13.29. Peças sobressalente e acessórios estão suscetíveis as mesmas condições de garantia estabelecidas no presente documento.
- 13.30. Todos os custos e prazos descritos no presente documento são passíveis de alteração pela empresa sem prévio aviso.
- 13.31. A empresa Unifa ou a fabricante Sotronic ficam inteiramente isenta de qualquer responsabilidade quanto a explosões ocasionadas em caldeiras, geradores de vapor ou vasos de pressão quando não forem seguidas pelos utilizadores todas as demais condições para a manutenção da garantia, conforme previstas em outros itens do presente documento, mantido cronograma de limpeza regular e oficial com assinaturas das pessoas responsáveis pelas limpezas ou manutenções, fica ainda isenta de qualquer responsabilidade quanto a distância mínima legal entre a instalação da caldeira e locais com a permanência de público, sendo de inteira responsabilidade do cliente a escolha do local de instalação da caldeira e outros equipamentos que possuam risco de explosão.
- 13.32. Quando necessário a realização de laudos e/ou perícias em equipamentos defeituosos a fim de comprovação de defeitos ocasionados por erros de fabricação, esses devem obrigatoriamente ser realizados por empresas autônomas e independentes, sem qualquer ligação entre o cliente, fabricante ou revendedor, sendo como condição para a contratação da empresa responsável pela elaboração do estudo a unânime entre as partes envolvidas, os custos para a realização dos laudos ou perícias serão por conta do solicitante da perícia ou em caso de prévio acordo entre as partes, os custos podem correr de forma 50% ao proprietário do equipamento e 50% para o fabricante do equipamento.
- 13.33. Todo equipamento vendido pela empresa UNIFA ou fabricado pela empresa SOTRONIC devem possuir aterramento, nos casos onde o aterramento vier de fábrica, basta o cliente realizar a ligação correta do fio terra ao sistema de aterramento do local, em casos onde o sistema de aterramento não vier de fábrica com o equipamento, basta o cliente realizar o aterramento fixando ao pé metálico do produto um condutor de energia em bitola igual ou superior a ligação elétrica do equipamento e após conectar o condutor ao sistema de aterramento do local, fica isenta de qualquer responsabilidade quanto a acidentes provocados pela falta de aterramento a empresa vendedora ou a fabricante do equipamento, em caso de dúvidas basta contatar as empresas nos canais de contato apropriados e informados no presente documento e nos sites oficiais.
- 13.34. É possível consultar os modelos de tomadas ou pontos elétricos indicados para a instalação dos equipamentos Sotronic ou de outros fabricantes e revendidos pela empresa UNIFA, acessando o link: <https://www.unifars.com.br/p/informacoes-e-orientacoes>.
- 13.35. Para a confecção de piso isolante térmico em câmaras frias ou outros equipamentos vendidos pela empresa, devem ser seguidas as orientações disponíveis em: <https://www.unifars.com.br/p/informacoes-e-orientacoes>.

#### 14. COMPOSIÇÃO DE VALORES – CONSIDERAÇÕES – SIGNIFICADOS

- 14.1. Horas de viagem – Tempo de deslocamento entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Nos casos de longa distância e pernoite, somente é considerado horas de viagem o tempo de deslocamento entre cidades. O deslocamento entre o hotel e a CONTRATANTE é considerado hora trabalhada.
- 14.2. Horas trabalhadas – Horas compreendidas entre o início e o término do trabalho. As horas utilizadas no aguardo de liberação de entrada ou integração são apontadas como horas trabalhadas.
- 14.3. Km rodado – Distância em quilômetros percorrida entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. No caso de grandes distâncias e pernoite, somente é considerada a distância entre cidades, não sendo computadas distâncias entre hotel e CONTRATANTE.
- 14.4. Despesas de viagem – São consideradas despesas de viagem, a hora de viagem, km rodado, pedágio, passagem aérea, excesso de bagagem, estadia, alimentação, estacionamento, lavanderia, locação de veículos, táxi e outras despesas relativas ao deslocamento e estadia do técnico, durante o atendimento.

#### 15. CONDIÇÕES PARA ELABORAÇÃO DE ORÇAMENTOS

- 15.1. Para a elaboração de orçamento pela empresa, será solicitado para o cliente o fornecimentos dos dados de cadastro, são eles: Nome completo, CNPJ ou CPF, endereço completo de instalação, e-mail de contato, telefone de contato ou outros dados que vierem a ser necessários para a elaboração do cadastro e análise de crédito do cliente.
- 15.2. Os dados encaminhados para a empresa através dos meios oficiais: e-mail com domínio @unifars e WhatsApp empresarial com número (54)3522-4178 ou ainda através do site oficial [www.unifars.com.br](http://www.unifars.com.br), ficam assegurados pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.





A MARCA DA AGROINDÚSTRIA

UNIFA Comércio de equipamentos agroindustriais Ltda

Telefone / WhatsApp: (54) 3522-4178

unifa@unifars.com.br

www.unifars.com.br



15.3. Os dados podem passar por aprovação de crédito, em caso de o resultado retornar como negativo, a empresa não apresentara proposta comercial.

## 16. FORMAS DE PAGAMENTO ACEITAS

- 16.1. Pagamento à vista: PIX no CNPJ da vendedora; Boleto bancário; Transferência bancária;
- 16.2. Pagamento parcelado: Cartão de crédito, sujeito a incidência de juros de acordo com a quantidade de parcelas e produto adquirido;
- 16.3. Para pagamentos com cartão de crédito, o pedido estará sujeito à aprovação da administradora do cartão. As informações contidas no cadastro são passíveis de confirmação, que poderá ser solicitada pela vendedora por e-mail.

## 17. PRAZOS DE ENTREGA E FORMA DE PAGAMENTO

- 17.1. Compras pagas com cartão de crédito: o prazo para entrega é considerado a partir da checagem de dados cadastrais e da confirmação do pagamento pela administradora do cartão. A confirmação é realizada em até dois dias corridos, sendo que em caso de divergência cadastral, a vendedora entrará em contato com o comprador.
- 17.2. Compras pagas por meio de boleto bancário: o prazo para entrega é considerado a partir da confirmação do pagamento pelo banco. A confirmação é realizada em até três dias úteis, a partir do pagamento.
- 17.3. Compras pagas por meio de PIX; TED: o prazo para entrega é considerado a partir da confirmação do pagamento pelo banco. A confirmação é realizada em até dois dias corridos.

## 18. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

- 18.1. Nenhuma das partes será responsável perante a outra por qualquer falha ou atraso no cumprimento das obrigações constantes do presente contrato causados por casos fortuitos ou força maior.

## 19. FORO

- 19.1. Fica eleito o foro da cidade de Erechim-RS para dirimir eventuais controvérsias a respeito deste contrato/documento.

## 20. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS DA EMPRESA

- 20.1. Todos os e-mail da empresa UNIFA e empresa SOTRONIC possuem filtros AntiSpam, tais filtros muitas vezes acusam falsos positivos, acarretando em exclusões automáticas dos e-mails sem que esses sejam vistos pela pessoa ou setor a eles direcionados, esse processo ocorre devido ao número crescente de golpes relacionados a internet, é procedimento padrão e recomendado para nossos clientes e fornecedores que sempre após o envio do e-mail em caso de não haver resposta, realizem ligações para os telefones da empresa a fim de confirmar o recebimento do e-mail enviado. A empresa não se responsabiliza por informações enviadas e sem confirmações de leitura.
- 20.2. As comunicações entre a empresa e o CLIENTE, quando feitas por WHATSAPP, sejam feitas EXCLUSIVAMENTE pelo telefone (WHATSAPP) (54) 3522-4178, único telefone WHATSAPP oficial da empresa para atendimento de solicitações de Garantia/Manutenção, sendo todos os demais contatos números particulares de funcionários e/ou da diretoria da empresa, não sendo esses telefones de contato oficiais da empresa, OBS: É NECESSÁRIO o primeiro contato por e-mail para abertura de numeração.
- 20.3. Para assuntos financeiros, e-mail [financeiro@unifars.com.br](mailto:financeiro@unifars.com.br), todas as pessoas envolvidas em tais assuntos recebem em cópia as informações e irão dar andamento com a maior brevidade possível.
- 20.4. Quando houver qualquer solicitação ou atendimento fora dos canais oficiais acima descritos, fica a empresa ISENTA automaticamente de qualquer prazo, garantia, condição, penalidade ou demais cláusulas contratuais anteriormente estabelecidas, assim como não são oficiais da empresa informações e/ou valores repassados por outros meios, não sendo a empresa responsável pelas informações repassadas fora dos canais oficiais informados no presente documento.
- 20.5. Boletos emitidos pela empresa Unifa possuem instrução de protesto automático de 5 dias após o vencimento.
- 20.6. Todos os equipamentos e produtos vendidos ficam sujeitos a reserva de domínio da empresa vendedora até serem sanados todos os custos devidos pelo cliente.
- 20.7. A empresa UNIFA ou empresa SOTRONIC não realizam ou autorizam nenhuma compra de serviços ou peças sem a previa emissão de ordem de compra assinada pela empresa e destinada para a aquisição de serviços ou peças.
- 20.8. Quando existir contrato de compra e venda, devem ser respeitados as cláusulas nele constantes, sem que haja prejuízo das condições de garantia descritas no presente documento.
- 20.9. A empresa fica previamente autorizada, conforme contrato de venda ou proposta comercial aceita pelo cliente, a usar imagens dos produtos e equipamentos instalados na propriedade do cliente, durante o período de fabricação, durante a instalação ou em qualquer outra oportunidade, usar a imagem do cliente, logotipo ou o nome do cliente em divulgação de equipamentos similares aos adquiridos por ele em sites, folders, catálogos ou outros meios de marketing que a empresa vier a utilizar.

## 21. TEMPO DE RESPOSTA E ATENDIMENTO

- 21.1. É estimado até 30 (trinta) dias para uma resposta ao e-mail encaminhado, ou conforme prazo contratual, com o envio de orçamento ou solicitação de maiores informações sobre o problema encontrado, variando de acordo com a demanda da empresa.
- 21.2. Após o e-mail encaminhado com a solicitação de atendimento ser respondido pela empresa, é estimado em até 60 dias corridos para a realização de visita in-loco ou atendimentos on-line ou outra forma de atendimento previamente definida.

## 22. RESUMO DO FLUXO NORMAL DE SOLICITAÇÃO DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

- 22.1. 1° -> Verificado algum mal fundamento, deve-se entrar em contato com a empresa fabricante, nesse caso a Sotronic ou a revendedora Unifa, pelo e-mail [manutencao@unifars.com.br](mailto:manutencao@unifars.com.br) ou [manutencao@sotronic.com.br](mailto:manutencao@sotronic.com.br);
- 22.2. 2° -> Após o recebimento do e-mail é aberto numeração de atendimento;
- 22.3. 3° -> Com a numeração em mãos, é verificado prazos de garantia com base na data de emissão da NF de compra;
- 22.4. 4° -> Os técnicos da empresa irão entrar em contato com o utilizador por telefone ou WhatsApp para solicitar mais informações sobre o problema;
- 22.5. 5° -> Sendo constatado problema no equipamento e a aplicabilidade de garantia, será definido a forma de atendimento, pode ser ela: on-line, in-loco ou posto autorizado do fabricante;
- 22.6. 6° -> Na eventual necessidade de terceirização dos serviços de atendimento, nenhuma contratação será feita sem a previa emissão de ordem de compra emitida pela empresa para o técnico terceiro;
- 22.7. 6° -> Nos casos em que houverem custos para o cliente, esses devem ser pago integralmente antes da realização do atendimento, mediante o envio de orçamento.

Erechim-RS, 17 de abril de 2024

Pag. 09/09 - TERMO - R04