



A SUA SOLUÇÃO EM ENERGIA

**Política de Garantia**  
Serviços e Peças

Este documento tem por finalidade prestar informações detalhadas sobre o processo de garantia, esclarecendo os procedimentos a serem adotados para solicitação da mesma.

## 1. Termos de Garantia

Estão cobertos pela garantia os produtos e serviços comercializados pela STEMAC que apresentem defeitos provenientes de falhas de fabricação e/ou mão de obra, comprovados por análise técnica, e dentro do prazo vigente da garantia.

## 2. Prazos de Garantia

A garantia é de 6 (seis) meses, sendo 3 (três) meses de garantia legal mais 3 (três) meses de garantia STEMAC a contar da data de emissão da Nota Fiscal de Venda.

## 3. Limitações da Garantia

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

1. Peças que se encontrem fora do período de garantia;
2. Danos causados por operação e/ou uso inadequado, incluindo o emprego de óleo diesel combustível contaminado;
3. Avarias resultantes da ação de elementos naturais, tais como: pó, água, fogo, etc;
4. Não execução das revisões estabelecidas nos manuais da STEMAC e/ou do fabricante;
5. Lacres violados ou peças que apresentem marcas de violação;
6. Falhas de operação originadas pela necessidade de parametrização/ajuste específico,

no caso de peças adquiridas sem o respectivo serviço de instalação;

7. Serviços, peças ou acessórios que tiverem sido alterados ou reparados por mão de obra não autorizada pela STEMAC;
8. Falhas ocorridas no equipamento que não tenham relação com os serviços executados;
9. Defeitos ou falhas advindas de acidentes, descargas atmosféricas, ambientes agressivos (ácidos, maresia, alta umidade, etc);
10. Mau uso ou negligência do operador;
11. Não observância das normas de manutenção e instalação;
12. Prática incorreta de armazenagem;
13. Utilização de componentes e/ou acessórios não recomendados e homologados pela STEMAC.

Não estão cobertas por esta garantia peças do tipo consumíveis, considerados itens de manutenção rotineira tais como: filtros, mangueiras, correias, fusíveis, lâmpadas, fluídos, etc.

A STEMAC não se responsabiliza por perdas do tipo lucro cessante, multas, aluguel de equipamentos e quaisquer outros tipos de perdas pessoais ou financeiras.

A STEMAC se reserva o direito de definir o local onde se dará a análise, o atendimento e/ou a reparação, seja do serviço ou da peça.

## 4. Solicitação da Garantia

Para solicitação de garantia de serviços e/ou peças ligue 0300.7893800.

## 5. Remessa para Solicitação de Garantia

Antes do envio da peça para garantia, entre em contato pelo 0300 789 3800, evitando envio desnecessário.

### 5.1 Do Cliente para a STEMAC S/A

#### **Procedimento para remessa:**

Emitir nota fiscal de "Remessa em garantia".

#### **Destinatário:**

STEMAC - Unidade Fabril Goiás  
Oficina STEMAC de Serviços e Peças  
CNPJ: 92.753.268/0052-62  
IE 10.511.568-1  
BR 153, Km 692, nº 7015 - CEP 75515-610  
Distrito Agroindustrial II - Itumbiara - GO.

Classificar a natureza da operação na Nota Fiscal como "Remessa em garantia".

Código Fiscal:

- 5949 para clientes localizados dentro do estado de Goiás.
- 6949 para clientes localizados fora do estado de Goiás.

### 5.2 Valor dos Produtos

O valor unitário de cada item descrito na NF de remessa em garantia deve ser 10% do valor da última NF de compra pelo cliente.

### 5.3. Frete

O envio de peças para o processo de garantia é de responsabilidade do cliente, sendo o local de entrega na STEMAC - Unidade Fabril Goiás - Oficina STEMAC de Serviços e Peças, BR 153, Km 692, nº 7015 Itumbiara - GO - CEP 75515-610.

## CONSIDERAÇÕES GERAIS



A STEMAC reserva-se o direito de:

- Devolver a peça reparada ou entregar outra com as mesmas características;
- Repor a peça danificada somente após análise técnica;
- Se o Serviço e/ou a Análise Técnica STEMAC constatar que a peça não está coberta pelos termos desta garantia, será emitido laudo técnico e orçamento para realização do reparo;
- Equipamentos ou peças que permanecerem nas dependências da STEMAC por um período superior a 03 (três) meses da data do orçamento, sem aprovação do mesmo, estarão sujeitos a cobrança de taxa de armazenagem;
- Todo e qualquer atendimento/serviço serão realizados em dias úteis (de segunda à sexta-feira), em horário comercial (das 8h às 18h), mediante agendamento prévio. Os atendimentos em horário extraordinário acarretará cobranças adicionais.
- A STEMAC reserva-se o direito de modificar as especificações e/ou introduzir aperfeiçoamentos nos projetos e configurações de seus produtos, sem prévio aviso, a qualquer tempo, sem incorrer na obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente vendidos;
- O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos comercializados pela STEMAC e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos, por quem quer que seja relativo a esses produtos;
- A STEMAC poderá, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições da presente "Política de Garantia de Serviços e Peças". Neste caso as novas condições somente serão válidas, e aplicáveis aos produtos adquiridos pelo consumidor final, após a data de sua divulgação pela STEMAC, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente;
- As análises técnicas a serem realizadas nos produtos sob garantia, obrigatoriamente devem ser executadas nos laboratórios STEMAC, ou na autorizada do respectivo fabricante sob acompanhamento da STEMAC.

# ***STEMAC***

**GRUPOS GERADORES**

**[www.stemac.com](http://www.stemac.com)**

Matriz: Av. Sertório, 905 | CEP 91020-001 | Porto Alegre, RS | Telefone: (51) 2131.3800  
Serviços e Peças: Av. Pernambuco, 925 | CEP: 90240-004 | Porto Alegre, RS | Telefone: (51) 2131.3800