

MANUAL DE GARANTIA

COSTURA | CORTE | LASER | BORDADO | TEARES | SISTEMA DE CORTE AUTOMÁTICO | SERIGRAFIA

Conheça todos os procedimentos através deste manual

1.0 TERMOS E DEFINIÇÕES

Defeito: falha que causa um risco à segurança ou à saúde do usuário.

Garantia Contratual: garantia facultativa oferecida pela Welttec tendo início da vigência logo após o término do prazo da garantia legal.

Garantia Legal: garantia de fábrica pelo período de 90 dias (3 meses), oferecida para todos os produtos duráveis e serviços comercializados, a contar da data de entrega efetiva do produto ou término da execução dos serviços.

NF: Nota Fiscal

OS: Ordem de Serviço

SAC: Serviço de Atendimento ao Consumidor

Vício: anormalidade de fabricação evidente na peça que compromete a qualidade ou quantidade do produto.

2.0 Condições gerais

2.1 Prazos de garantia

Os prazos de garantia são definidos conforme o tipo de produto e começam a contar a partir da emissão da nota fiscal. Esses prazos visam cobrir falhas de fabricação ou defeitos de material, garantindo que o processo de garantia seja realizado de forma eficiente e nos tempos estabelecidos, conforme definido na tabela 1.

Tabela 1: Prazos de garantia

Garantia Segmento	Eletrônica		Mecânica		Pneumática		Peças Especiais		Serviços		Vendas Peças	
	Legal	Contratual	Legal	Contratual	Legal	Contratual	Legal	Contratual	Legal	Contratual	Legal	Contratual
Bordado	3 meses	9 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	6 meses	3 meses	Conforme Contrato	3 meses	Não se aplica
Corte	3 meses	9 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	6 meses	3 meses	Conforme Contrato	3 meses	Não se aplica
Costura	3 meses	*	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	6 meses	3 meses	Conforme Contrato	3 meses	Não se aplica
Enfesto	3 meses	9 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	6 meses	3 meses	Conforme Contrato	3 meses	Não se aplica
Laser	3 meses	9 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	3 meses	6 meses	3 meses	Conforme Contrato	3 meses	Não se aplica
Plotter	3 meses	9 meses	3 meses	9 meses	3 meses	3 meses	3 meses	6 meses	3 meses	Conforme Contrato	3 meses	Não se aplica

*Todas as máquinas de costura industriais da marca JACK possuem garantia de fábrica de 60 meses (5 anos) para componentes da família Eletrônica conforme descritos no item 6.1, distribuídos pelo grupo supracitado no item 1. Todas as máquinas de costura industriais das marcas ELLO e VIBEMAC, possuem garantia padrão de fábrica de 12 meses (1 ano) para componentes da família Eletrônica conforme descritos no item 6.1, distribuídos pelo grupo supracitado no item 1.

Nota: A cobertura citada entrou em vigor para notas fiscais emitidas a partir de julho/24. Notas fiscais emitidas no período entre junho/19 e junho/24, possuem garantia de fábrica de 36 meses (3 anos). Para notas fiscais emitidas antes de junho/19 deve-se consultar o prazo de garantia via SAC e/ou Pós-Vendas.

A garantia contratual está sujeita às alterações conforme os acordos comerciais previamente estabelecidos com clientes finais e revendas.

As peças comercializadas de maneira individual têm prazo de 90 dias de garantia a partir da emissão da nota fiscal.

3.2 Prazo para atendimento

Para problemas relacionados a vícios de qualidade ou quantidade, que tornem o produto inutilizável, diminuam seu valor ou impeçam o uso adequado, a solução do problema deverá ocorrer dentro de 30 (trinta) dias. Esse é o prazo para que a assistência técnica faça a manutenção no produto, sem nenhum custo ao cliente, quando o defeito ou vício é constatado dentro do período de garantia.

Eventualmente, o prazo estipulado de 30 dias poderá ser ampliado quando for necessário reposição e/ou substituição de peças adquiridas junto ao fabricante, em que o prazo de entrega exceda ou comprometa a entrega técnica do serviço que será realizado. Nesses casos o cliente será formalmente comunicado quanto ao novo prazo para atendimento.

Nota: A Welttec mantém peças de reposição enquanto houver produção ou importação do produto em seu portfólio. Cessada a produção e/ou importação, as peças de reposição serão mantidas pelo prazo de vida útil razoável do produto considerando as condições normais de utilização dele.

3.3 Abrangência de garantia

A Política de Garantia é destinada a cobrir defeitos de fabricação (vícios de fabricação) e falhas técnicas que se manifestem no uso regular do equipamento. Danos causados durante o transporte e a carga ou descarga, não se enquadram nessa definição, pois não refletem problemas intrínsecos ao produto, mas sim, falhas na logística e no manuseio. Identificados problemas desta natureza, é necessário entrar em contato com o SAC para analisar a tratativa necessária.

A cobertura de garantia é classificada em diferentes tipos de famílias, conforme apresentado a seguir:

a. Eletrônica: A garantia de Eletrônica compreende as seguintes famílias de componentes: control box, painéis e placas eletrônicas.

b. Mecânica: A garantia de Mecânica compreende as seguintes famílias de componentes: amortecedores, bastidores, cabeçotes, correias, cilindros, eixos, exaustor, engrenagens, filtros, motores, solenoides, pedais, polias, rolamentos e turbinas.

Nota: Peças do tipo acessórios e consumíveis como: agulhas, calcadores, gabaritos, guias, fixadores (arruelas, parafusos e porcas em geral), refiladores e rodízios, cerdas, tapetes, came, silenciador de barra de agulha, óleos e lubrificantes em geral, **não** estão inclusos em cobertura de garantia.

c. Pneumática: A garantia de Mecânica compreende as seguintes famílias de componentes: Manômetros e Sugadores;

d. Peças Especiais: É a garantia que envolve o tempo de performance e vida útil de peças genuínas adquiridas dos fabricantes das máquinas, específicas para os seguintes componentes: amplificadores, CLPs, drivers, encoders, estabilizadores, fontes de alimentação, inversores, motores, sensores e transformadores/trafos;

e. Serviços: É a garantia que envolve a prestação de assistência técnica tanto no site da Welttec quanto nas localidades dos clientes dentro do prazo de garantia legal para o mesmo defeito.

f. Vendas Peças: A garantia para as peças de reposição é de 90 dias, a contar da data de emissão da nota fiscal de compra e venda.

3.4 Restrições da garantia

A garantia da Welttec **não** será concedida, em casos que envolvam o uso inadequado, alterações não autorizadas, desgaste natural, ou danos causados por fatores externos, como: acidentes ou mau uso. Estas restrições têm como objetivo assegurar que a cobertura da garantia se aplique apenas à defeitos de fabricação e garantir o correto uso dos produtos.

Estão fora de cobertura de garantia, máquinas, serviços e peças que apresentem uma ou mais das seguintes características:

- a. Equipamentos, peças e/ou serviços que não possuam nota fiscal de venda emitida pela Welttec, ENM Comércio ou uma revenda autorizada;
- b. Equipamentos com número de série violado e/ou adulterado;
- c. Máquinas, peças, equipamentos ou serviços que se encontrem fora dos períodos de garantia, previstos no item 6.1;
- d. Danos causados por operação e/ou uso inadequado, incluindo o uso de fluidos, aditivos e lubrificantes não recomendados pelos fabricantes e uso de componentes e acessórios não homologados conforme descrito no manual do produto;
- e. Defeitos apresentados pela natureza do ambiente de trabalho, tais como: poeira, água, fogo, outros;
- f. Lacres violados ou peças que apresentem marcas de violação;

- g. Falhas de parametrização, customização e/ou ajuste específico, no caso de itens adquiridos sem o serviço de instalação;
- h. Regulagens e ajustes rotineiros de máquina referentes aos insumos utilizados na operação, tais como: tipo de tecido, produto, linha, material, entre outros;
- i. Descaracterização de parâmetros especificados pelo fabricante e/ou equipe técnica da Welttec que possam comprometer o funcionamento adequado do equipamento (exemplo: alteração de velocidade do motor para aumento de produtividade);
- j. Serviços, peças ou acessórios que não tenham sido instalados por revendedores homologados e/ou assistência técnica autorizada;
- k. Falhas diversas ocorridas em equipamento que não tenham relação com os serviços executados;
- l. Defeitos apresentados por acidentes, quedas, atritos com outros objetos, ambientes agressivos (como ácidos, maresia, alta umidade, vibração), e outros;
- m. Mau uso ou negligência do operador;
- n. Não observância das normas de manutenção, limpeza e instalação contidas em manual do produto e na orientação técnica no momento da instalação;
- o. Falhas no procedimento de armazenagem das máquinas e de peças fornecidas;
- p. Peças que necessitem de trocas periódicas/preditivas tais como: filtros, mangueiras, correias, fusíveis, lâmpadas, óleo, fluídos, lentes, outros;
- q. Todas e quaisquer especificações de agulhas;
- r. Danos causados por falhas na rede/instalação elétrica imprópria, do aterramento ausente ou inadequado de máquina/equipamento sujeita a picos de energia ou flutuações anormais;
- s. Máquinas de corte e gravação a laser, nas quais, são submetidos a uso de materiais em PVC, que de forma gradativa perdem a eficácia e precisão devido à geração de ácido e fumos tóxicos durante o processo, danificando assim a máquina e seus componentes.

As operações de carga e descarga de máquinas têxteis, são atividades especializadas, frequentemente envolvendo o uso de guindastes, empilhadeiras e outros equipamentos de movimentação de grande porte. Esses processos exigem treinamento e habilidades específicas.

Dessa forma, a política de garantia isenta a Welttec de atendimentos em garantia para danos ocorridos por manipulação incorreta ou falhas durante essas operações, uma vez que não se trata de um defeito de fabricação ou de funcionamento, mas de um erro operacional externo.

3.5 Solicitação de garantia/suporte

Para abertura de solicitação de serviços, troca de máquinas, ou peças que estejam de acordo com esta Política de Garantia, sendo ela legal ou contratual, é necessário entrar em contato com a Central de

Atendimento Técnico pelo telefone **0800-047-2000** ou e-mail **sac@welttec.com.br**. É possível também o contato pelo WhatsApp através do telefone (47) 99255-4887 (apenas mensagens).

O atendimento é realizado todos os dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e 13:15h às 17:30h.

No ato da abertura de solicitação de serviços o solicitante deve evidenciar o problema relatado por meio de fotos e/ou vídeos com o maior número de detalhes e informações possíveis, incluindo o número de série da máquina. É necessário informar também o número da nota fiscal que foi adquirido o produto.

As análises técnicas a serem realizadas nos produtos sob garantia devem ser executadas, obrigatoriamente, pelo suporte técnico da Welttec, ou pelo prestador de serviço autorizado, sob acompanhamento, com base nas evidências apresentadas pelo solicitante.

Não será cobrado o frete de envio e de retorno do equipamento sob atendimento em garantia quando for destinado para a Welttec. Quando o cliente optar por entregar a máquina em uma autorizada as despesas relacionadas ao frete serão por conta do dele.

3.5.1 Processo de atendimento

Após análise técnica, com parecer procedente para cobertura da garantia, esta poderá ser atendida por meio de:

- Envio de peça para substituição com ou sem serviço de instalação, conforme necessidade;
- Atendimento técnico especializado *in loco*, no endereço do cliente;
- Recolhimento da máquina ou peça e envio para manutenção ou substituição, conforme necessidade.

Após o atendimento a Welttec solicitará o envio da peça danificada ou a destruição e descarte dela, que deve ser evidenciada por meio de fotos e/ou vídeos.

3.6 Condições gerais

- a. Quando a análise técnica da Welttec constatar que a peça, máquina e/ou equipamento abrange os termos de cobertura de garantia, será emitido uma OS (ordem de serviço) e agendamento de atendimento com cliente;
- b. Equipamentos ou peças que permanecerem nas dependências da Welttec por um período superior a 90 dias da data do orçamento, sem aprovação do mesmo pelo cliente, estarão sujeitos a cobrança de taxa de armazenagem ou serão alocados para venda pelo valor do serviço, à critério da Welttec;
- c. Recomenda-se a leitura prévia do Manual do produto e seguir rigorosamente as instruções de segurança e de precaução antes e durante a operação;
- d. Todos os produtos comercializados pela Welttec e ENM devem ser utilizados em rede elétrica estabilizada ou acompanhados de aparelhos de estabilização, a fim de evitar prejuízos que poderão ser ocasionados

em virtude de descargas/oscilações elétricas. Fato este, que impede que a Welttec preste, tanto a garantia legal quanto a contratual, conforme estipulado nesta política;

- e. Todo e qualquer atendimento/serviço será realizado em dias úteis (de segunda à sexta-feira), em horário comercial (das 8h às 18h), mediante agendamento prévio. O atendimento em horário extraordinário acarretará cobranças adicionais e ficará sujeito a agendamento e disponibilidade dos técnicos da Welttec;
- f. A Welttec não se responsabiliza por perdas do tipo: lucro cessante, multas, aluguel de equipamentos e quaisquer outros tipos de perdas pessoais e/ou financeiras;
- g. A Welttec reserva-se o direito de modificar as especificações e/ou introduzir aperfeiçoamentos em projetos e configurações de seus produtos, sem prévio aviso, a qualquer tempo, sem incorrer na obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente vendidos;
- h. A Welttec poderá, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições da presente “Política de Garantia”. Neste caso, as novas condições, somente serão válidas e aplicáveis aos produtos adquiridos após a data da divulgação da nova Política, mantendo-se inalterável aquela inicialmente já existente para os produtos adquiridos.

GRUPO
ENM

LINK
Soluções em Têxtil

WELTTEC
O MUNDO DA TECNOLOGIA TÊXTIL

zee rucci



WELTTEC

O MUNDO DA TECNOLOGIA TÊXTIL



Welttec

Rua Antônio Treis, 988 - Vorstadt,
Blumenau - SC, 89015-400

☎ 0800 047 2000 | 📞 47 99255-4887

📱 /welttec | www.welttec.com.br