



# HILTI TOOL SERVICE – TERMOS E CONDIÇÕES

A Hilti do Brasil Comercial Ltda. (“Hilti”) apresenta abaixo os termos e condições referentes as garantias prestadas aos seus clientes.

## 1) Condições gerais

1.1. O “Hilti Tool Service” abrange os diversos benefícios oferecidos exclusivamente aos clientes da Hilti relacionados a garantia e ao serviço de reparações das ferramentas Hilti. A garantia cobre os defeitos e erros decorrentes do uso normal e apropriado dos equipamentos ou os que já eram detectáveis quando da compra pelo cliente.

1.2. Todos os prazos das garantias aqui informados iniciam-se a partir da data de aquisição da ferramenta pelo cliente. Para que a Hilti possa dar início ao processo de reparo das ferramentas do cliente, caberá a este comunicar à Hilti acerca do problema através dos canais de atendimento da Hilti (“Hilti Online” “Hilti Connect” e “Central de Relacionamento”). O cliente deverá fornecer o modelo da ferramenta e o respectivo número de série, acompanhado do devido documento fiscal (Nota Fiscal).

1.3. Todos os acessórios estão excluídos da garantia, sendo esta restrita as ferramentas Hilti. Equipamentos vendidos em outros países também estão excluídos dos benefícios do Hilti Tool Service.

1.4. A Hilti se reserva ainda ao direito de suspender ou cancelar os benefícios do Hilti Tool Service no caso de qualquer dano gerado por “mau uso” ou por uso em desacordo com o manual técnico da Hilti, incluindo, mas não limitado a: dano por queda, imersão em água, caso fortuito ou evento de força maior, alta voltagem ou variações de tensão ocasionadas por culpa ou dolo do cliente, ferramentas reparadas ou manipuladas por pessoas não autorizadas pela Hilti, sem número de série original ou com número de série alterado.

1.5. Os benefícios do Hilti Tool Service serão assegurados em favor do cliente no caso de manutenção da ferramenta, ainda que feita pelo próprio cliente, desde que com peças originais e adequadas da Hilti disponíveis a venda para certos equipamentos (gatilho, cabo, escovas).

1.6. A responsabilidade da Hilti é limitada aos termos e condições aqui previstos. A Hilti declara que o presente termo de garantia limitada foi elaborado em boa fé e está de acordo com o código de defesa do consumidor vigente.

1.7. Toda e qualquer previsão disposta no presente instrumento, inclusive as eventuais divergências decorrentes deste, deverão observar os termos da legislação brasileira em vigor.

1.8. Nos casos onde cliente não aprovar o orçamento enviado para reparo, será cobrada um valor referente a análise técnica do equipamento.

1.9 O faturamento das Notas Fiscais de reparo são sempre emitidos para o CNPJ informado no momento da abertura do chamado, portanto não será possível trocar a(s) Nota(s) Fiscal(s) após conclusão do processo de reparo.

1.9.1 Para as regiões de Brasília e Goiânia trabalharemos através de um parceiro de assistência técnica onde todos os reparos serão realizados na própria oficina deles.

1.9.2 Transporte de coleta e entrega dos equipamentos:

- Região de Brasília e Goiânia: Cliente será responsável pelo envio dos equipamentos até o parceiro e também coletar quando os mesmos estiverem disponíveis.
- Equipamentos em garantia ( LTS / Gestão Frota): Realizamos coletas e/ou postagens baseado na região trabalhamos com a melhor proposta.



- Equipamentos fora da garantia: Trabalhamos de formas diferentes sendo:
  - Coletas: Somente regiões como SP, Sul, RJ e MG
  - Postagens: obrigatório em algumas regiões como Norte, Nordeste, MS, MT.
  - Cliente é responsável pelo envio do equipamento a uma das oficinas da Hilti no Brasil (Barueri ou Recife) e/ou parceiro de assistência técnica.

### 1.9.3 Equipamentos Retira

Nos casos onde o cliente deixar o equipamento em nossas oficinas o mesmo será responsável por coletar no mesmo local assim que disponibilizadas (reparadas ou canceladas).

Informamos que o prazo para a retirada dos equipamentos disponíveis em nossa oficina são **10 dias corridos e/ou retirada dentro do mês informado.**

Obs: Mesmo nesse cenário nos casos onde cliente não aprovar o orçamento enviado para reparo, será cobrada um valor referente a análise técnica do equipamento.

### 1.9.4 Equipamentos Pendências de documentos / Sintegra

Nos casos onde os equipamentos chegarem sem a devida documentação (Nota Fiscal), informações divergentes e/ou problemas no Sintegra com o CNPJ / IE, iremos contatar o cliente solicitando as devidas correções. O prazo para envio destes “novos” documentos são de **15 dias corridos.**

## 2) Prazo de reparação – 3 dias de tempo total de reparação

2.1. O prazo de reparação é de 3 dias úteis e inicia-se, salvo disposição específica, a partir da data de retirada da ferramenta pela transportadora no domicílio do cliente ou, quando assim o cliente optar, a partir da data em que este entregar pessoalmente a ferramenta no centro de reparações da Hilti. No caso do cliente estar ausente, a mera tentativa de entrega encerra a contagem do prazo referido neste item 2.1.

2.1.2. O serviço de “3 dias úteis de reparação” não considera feriados nacionais e/ou regionais e está restrito à seguinte região:

- Cidade de São Paulo
- Grande São Paulo

2.3. No caso de reparação com orçamento, o prazo de 3 dias úteis inicia-se a partir da confirmação da aprovação do orçamento, mediante análise de crédito.

2.5. No caso de pagamento antecipado, o prazo de 3 dias úteis começa no momento em que for confirmado o depósito na conta bancária da Hilti do valor correspondente ao serviço de reparação.

2.6. Caso a Hilti venha a solicitar alguma informação relevante junto ao cliente, o prazo de 3 dias referido nos itens acima terá início após a prestação das informações pendentes pelo cliente e, condicionado a confirmação pela Hilti de que as informações prestadas são suficientes.

2.7. Estão excluídos do benefício da gratuidade os orçamentos que se enquadram nos critérios abaixo:

- Força maior (incluído, mas não limitado a: desastres naturais, greves gerais, etc.);
- Feriados nacionais ou regionais, e outras ocasiões especiais;
- Envio de mais de 8 ferramentas para o processo de reparação (em um único lote) por parte do mesmo cliente;
- Ferramentas pesadas de diamante (wall saw), DD 350 e TE 3000 ou solda de brocas diamantadas;
- Aferição de equipamentos a Laser: quando solicitado pelo cliente certificado "RDC / Inmetro"
- Solicitação de data de entrega específica (Ex. limitação de data de faturamento ou agendamento de entrega);



- Dificuldade de acesso para a coleta e/ou entrega devido a restrição, bloqueio ou qualquer outra incapacidade de acesso ao local;
- No caso de pendência de documentação e/ou cliente envia ferramenta sem a ordem serviço criada.

2.8. Salvo se houver qualquer disposição específica em contrário, caso a Hilti não observe o prazo de 3 dias estabelecido nos itens acima, a Hilti compromete-se a isentar o cliente do pagamento por quaisquer dos serviços realizados.

2.9. A Hilti não se responsabiliza por eventuais danos ou perdas diretos ou indiretos decorrentes do adiamento na data de entrega de uma ferramenta reparada.

### **3) Prazo de garantia de fabricação**

3.1. O prazo de 20 anos de garantia aplica-se unicamente às hipóteses em que forem constados defeitos de fabricação.

3.2. No caso de não poder reparar uma ferramenta com defeito de fabricação, a Hilti reserva-se ao direito de substituir a ferramenta por uma de modelo e valor similar.

### **4) Período custo zero**

4.1. Os seguintes produtos gozam de um período de custo zero de 1 ano, contado a partir da data de aquisição do produto pelo cliente, quais sejam: AG 125-13S, AG 125-15D, AG 230-24D, DAG 115-S, DAG 125-SE, DCG 125-S, DCG 180-D, DCG 180-P, DCG 230-D, DCG 230-DB, DEG 125-D, SD 5000, ST 1800, ST 2500, UD 30, UH 700, WSC 7.25-S,

4.2. Já os produtos indicados a seguir, gozam de um período de custo zero de 3 meses de duração, a contar da data de aquisição do produto pelo cliente: AG 115-8D, AG 115-8S, AG 180-20D, AG 180-20P, B 12/2.6, C 4/12-50

4.3. O produto Wallsaw possui um período de custo zero de 1 ano ou 200h, o que ocorrer primeiro, a contar da data de aquisição do produto pelo cliente.

4.4. Os produtos a seguir não usufruem do benefício de custo zero, quais sejam: todas esmerilhadeiras de energia e indústria.

4.5. Todas as ferramentas de clientes locadores ou especialistas de diamante não possuem período custo zero "0" e/ou garantia.

4.6. Inclui certificado de qualidade do serviço de equipamentos laser (este certificado não inclui valores).

4.7. No caso da impossibilidade de reparar um produto, a Hilti reserva-se ao direito de trocar o produto por um de modelo ou valor igual ou similar.

### **5) Custo limite de reparação**

5.1. Conforme consta no site da Hilti, é concedido ao cliente da Hilti o benefício denominado de "Custo Limite" referente aos serviços de reparação. Para fins de esclarecimento, o Custo Limite não inclui as despesas com frete e impostos (quando aplicáveis) e não estão disponíveis para todas os modelos de equipamentos.

Para as regiões de Brasília e Goiânia não se aplica esta tabela, uma vez que todos os reparos serão feitos através de nosso parceiro de assistência técnica.



5.2. A Hilti poderá modificar os custos limites de reparações sem aviso prévio e a qualquer momento.

## **6) Garantia depois de uma reparação**

6.1. Aplica-se uma garantia adicional de até 90 dias, a contar da data de entrega do produto, somente para reparações pagas pelo cliente.

6.2. Para garantir a qualidade dos reparos, informamos que não tiramos peças dos orçamentos enviados.

6.3. Não se aplica a garantia para reparações onde identificado “mau uso” por parte do cliente

6.4. Não se aplica a garantia para manutenção realizada pelo cliente, mesmo se feita com peças originais Hilti.