



**Liter**  
RESPIRAMOS ÁGUA

**POLÍTICA DE  
GARANTIA PARA  
PRODUTOS LITER**



# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	3
<b>2. DEFINIÇÕES</b>	3
<b>2.1. Produtos Duráveis</b>	4
<b>2.2. Produtos Não Duráveis</b>	4
<b>2.3. Garantia Legal</b>	4
<b>2.4. Garantia Contratual</b>	4
<b>2.5. Garantia Estendida</b>	4
<b>2.6. Vícios</b>	5
<b>2.7. Relatório de Uso</b>	5
<b>2.8. Comprovantes de Manutenção</b>	5
<b>2.9. Laudo Técnico Independente</b>	5
<b>3. PRAZOS</b>	5
<b>3.1. Prazo de Solicitação de Garantia</b>	5
<b>3.2. Prazo para Envio das Informações</b>	6
<b>3.3. Prazo de Envio do Produto para Avaliação</b>	6
<b>3.4. Prazo para Resposta da Equipe LITER</b>	6
<b>3.5. Prazo para Troca do Produto</b>	7
<b>3.6. Prazo para Retirada de Mercadorias onde Não se Aplica Garantia</b>	7
<b>4. PRODUTOS E SUAS CLASSIFICAÇÕES</b>	7
<b>5. INFORMAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA</b>	8
<b>5.1. Informações e Diretrizes Gerais</b>	8
5.1.1. Diretrizes Gerais para Solicitação de Garantia	8
<b>5.2. Diretrizes Específicas</b>	9
5.2.1. Tanques PRFV	9
5.2.2. Válvulas Runlucky	9
5.2.3. Membranas de Osmose Reversa	10
5.2.4. Resinas de Troca Iônica	10
<b>6. CUSTOS ENVOLVIDOS</b>	11
<b>6.1. Custos com Transporte</b>	12
<b>6.2. Custos de Instalação, Consumíveis e Atendimento no Local</b>	12
<b>7. ENVIO DE PRODUTOS PARA ANÁLISE</b>	12
<b>7.1. Procedimentos para Envio</b>	12
<b>7.2. Considerações para Produtos com Mau Uso</b>	13
<b>7.3. Sobre Produtos com Garantia</b>	13

<b>7.4. Produtos Danificados em Transporte</b> .....	13
<b>8. ABERTURA DE PROCESSO DE AVALIAÇÃO</b> .....	13
<b>9. CONSEQUÊNCIAS DO NÃO CUMPRIMENTO DAS REGRAS</b> .....	14
<b>10. ALTERAÇÕES NA POLÍTICA</b> .....	15
<b>11. DOCUMENTOS AUXILIARES</b> .....	15
<b>12. HISTÓRICO DE REVISÕES</b> .....	15
<b>13. CONTROLE</b> .....	15
<b>14. ANEXOS</b> .....	16

## 1. INTRODUÇÃO

Na LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO, valorizamos a confiança que nossos clientes depositam em nossos produtos e serviços. Este documento apresenta nossa Política de Garantia, um compromisso com a qualidade, a durabilidade e o desempenho dos nossos produtos, bem como com a excelência no atendimento ao cliente.

Nosso objetivo é garantir que cada cliente tenha a melhor experiência possível ao utilizar nossos produtos, assegurando que qualquer eventualidade seja tratada com a máxima responsabilidade e eficiência. Acreditamos que um processo de garantia transparente e justo é fundamental para manter a confiança e a satisfação de nossos parceiros.

Além do nosso compromisso, a colaboração do cliente é essencial para o sucesso no processo de garantia. É de responsabilidade do cliente fornecer as informações solicitadas de maneira clara e objetiva, possibilitando uma avaliação adequada pela nossa equipe técnica. O repasse correto das informações é fundamental para que o processo de garantia seja conduzido de forma eficiente e precisa.

Nos dedicamos a realizar avaliações criteriosas em cada solicitação de garantia, sempre levando em consideração os mais altos padrões de qualidade e integridade. A LITER está comprometida em oferecer soluções rápidas e eficazes, respeitando os direitos do consumidor e assegurando a longevidade e a eficiência dos nossos produtos.

A seguir, detalhamos os procedimentos para solicitação de garantia, exemplificando e delimitando as condições e requisitos necessários para o atendimento, de modo a garantir clareza e compreensão em todo o processo.

## 2. DEFINIÇÕES

Esta seção tem por objetivo esclarecer os principais conceitos relacionados ao processo de garantia, assegurando que nossos clientes compreendam plenamente as categorias de produtos e os termos envolvidos. Abaixo, apresentamos as

definições essenciais para o entendimento das garantias oferecidas pela LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO.

### **2.1. Produtos Duráveis**

Produtos duráveis são aqueles caracterizados por sua longa vida útil e resistência ao uso contínuo. Eles são desenvolvidos para suportar o desgaste e o consumo prolongado, mantendo suas funcionalidades e desempenho ao longo do tempo. Exemplos de produtos duráveis incluem máquinas, equipamentos industriais e dispositivos de alta tecnologia. Esses produtos estão sujeitos à garantia por um período mais extenso, dado o seu ciclo de vida prolongado.

### **2.2. Produtos Não Duráveis**

Produtos não duráveis são bens que se desgastam ou se consomem em um curto período de tempo, normalmente em decorrência de uso frequente ou de sua própria natureza de consumo rápido. Estes produtos incluem itens como componentes, peças de reposição e insumos que são projetados para atender a necessidades específicas por um tempo limitado. A garantia para produtos não-duráveis, geralmente, é válida por um período mais curto, devido à sua rápida depreciação.

### **2.3. Garantia Legal**

A garantia legal é um direito assegurado ao consumidor pela legislação, independentemente de qualquer contrato ou acordo firmado entre as partes. Ela define o período mínimo em que o fornecedor é responsável pela reparação ou substituição de um produto ou serviço defeituoso, mesmo sem que o cliente tenha pago ou solicitado uma garantia adicional. No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor estabelece prazos de 30 dias para produtos e serviços não duráveis e 90 dias para produtos e serviços duráveis. Este documento trata especificamente dos processos de garantia legal, conforme estabelecido por lei.

### **2.4. Garantia Contratual**

A garantia contratual é um benefício adicional que pode ser oferecido pelo fornecedor, além da garantia legal. Ela é estabelecida em contrato e pode ter termos e condições específicos definidos pela empresa. Essa garantia pode variar em duração e escopo, de acordo com o que for acordado com o cliente. Na LITER, a garantia contratual reflete nosso compromisso com a qualidade e pode estender os cuidados com o produto além dos requisitos legais. Para mais informações sobre como incluir a garantia contratual em seus produtos, entre em contato com o departamento comercial da LITER.

### **2.5. Garantia Estendida**

A garantia estendida é uma modalidade de garantia oferecida ao consumidor como uma extensão da garantia original, seja legal ou contratual. Normalmente, essa garantia é contratada mediante pagamento adicional e cobre o produto por um período maior, assegurando ao cliente suporte técnico e reparos por mais tempo, além do prazo regular. Ela oferece tranquilidade adicional ao cliente, principalmente para produtos duráveis, que exigem manutenção prolongada. Para mais informações sobre como adquirir a garantia estendida, entre em contato com o departamento comercial da LITER.

## 2.6. Vícios

Os vícios referem-se a defeitos ou falhas nos produtos ou serviços que comprometam seu funcionamento, qualidade ou segurança, ou que os tornem inadequados para o uso ao qual se destinam. Quando um produto apresenta um vício, ele não corresponde às expectativas do consumidor ou ao padrão de qualidade que foi prometido. Em caso de identificação de vícios, o consumidor tem o direito de solicitar a reparação ou substituição do produto, conforme os prazos e procedimentos descritos na legislação e nesta política de garantia.

## 2.7. Relatório de Uso

O relatório de uso é um documento detalhado que o consumidor pode fornecer, descrevendo como o produto foi utilizado ao longo do tempo. Esse relatório pode incluir informações sobre o ambiente de operação, a frequência de uso e se o consumidor seguiu as recomendações do fabricante, como instruções de operação e manutenção. O relatório de uso ajuda a esclarecer se o produto foi utilizado de forma adequada sendo um elemento-chave em procedimentos relacionados à garantia.

## 2.8. Comprovantes de Manutenção

Comprovantes de manutenção são documentos que atestam que o consumidor realizou a manutenção regular e necessária em um produto, conforme recomendado pelo fabricante. Para produtos que exigem manutenção periódica (como equipamentos industriais), esses comprovantes são fundamentais para garantir que o produto foi devidamente cuidado e que qualquer falha não foi causada por negligência no cumprimento das manutenções. A apresentação desses comprovantes é essencial no processo de avaliação de uma solicitação de garantia.

## 2.9. Laudo Técnico Independente

Um laudo técnico independente é um documento emitido por um profissional ou empresa qualificada que analisa e avalia tecnicamente um produto ou serviço. Esse laudo tem como objetivo determinar se um defeito ou problema apresentado é resultado de um vício ou de mau uso. Para garantir a validade e credibilidade do laudo, é necessário que ele seja elaborado por um especialista registrado no conselho profissional competente (como CREA, CRQ, entre outros), e que inclua a **Anotação de Responsabilidade Técnica (ART)** ou equivalente. A ART certifica a responsabilidade técnica do profissional sobre o conteúdo do laudo, garantindo que a avaliação foi conduzida de acordo com critérios objetivos e regulamentados. Esse documento é fundamental em casos de contestação, quando há divergências entre o consumidor e a empresa sobre a causa do problema.

## 3. PRAZOS

Esta seção tem por objetivo esclarecer os prazos envolvidos no processo de garantia. Cumprir com esses prazos é essencial para garantir que a avaliação e a resposta ocorram de forma ágil e justa, assegurando o direito do consumidor e o compromisso da LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO com a qualidade de seus produtos.

### 3.1. Prazo de Solicitação de Garantia

O prazo para solicitar a garantia de um produto varia de acordo com o tipo de

produto e a natureza do defeito. Além disso, será necessário apresentar os comprovantes de transporte, que demonstram a data de entrega real do produto, conforme informado pela transportadora.

- **Produtos Duráveis:** Para produtos duráveis, o consumidor tem até **90 dias** a partir da data de entrega (comprovada pelo documento de transporte) para solicitar a garantia por vícios aparentes.
- **Produtos Não Duráveis:** Para produtos não duráveis, o prazo é de **30 dias** a partir da data de entrega (comprovada pelo documento de transporte) para solicitação de garantia por vícios aparentes.
- **Ausência de Comprovante de Entrega:** Caso o cliente não forneça o comprovante de transporte que confirme a data de entrega, será considerada como data de entrega a data de emissão da nota fiscal (NF).
- **Produtos com Avarias de Transporte:** Produtos que apresentarem avarias causadas durante o transporte não estão cobertos pela garantia de produto da LITER. É responsabilidade do cliente inspecionar a mercadoria no momento do recebimento para se certificar que os bens não sofreram danos no transporte. Caso sejam identificadas avarias no ato da entrega, o cliente deverá acionar diretamente a transportadora para reivindicar o ressarcimento ou a substituição do produto danificado.

### 3.2. Prazo para Envio das Informações

Para que o processo de avaliação técnica seja iniciado, é necessário que o cliente forneça as informações e documentos especificados, como nota fiscal, fotos ou vídeos do produto, relato detalhado do defeito, entre outros.

- O cliente terá um prazo de **10 dias úteis** após a solicitação da LITER para enviar todas as informações exigidas. O não cumprimento desse prazo anulará o pedido de garantia, sendo necessário o início de um novo processo. O novo processo poderá ser aberto enquanto o produto estiver nos prazos de garantia abordados nas seções Produtos Duráveis e Produtos Não Duráveis.
- As informações necessárias para cada tipo de produto estão detalhadas na seção **INFORMAÇÕES REQUERIDAS POR PRODUTO**.

### 3.3. Prazo de Envio do Produto para Avaliação

Após a identificação da necessidade de avaliação do produto em fábrica, o cliente terá um prazo de 15 dias úteis para enviar o produto à LITER para a devida análise. O não cumprimento desse prazo poderá implicar no encerramento do processo de garantia, sendo necessário o reinício do procedimento e o envio de nova solicitação de garantia. Se a nova solicitação de garantia for aberta posteriormente aos limites de tempo estabelecido para cada classe de produto, a nova solicitação poderá ser negada.

### 3.4. Prazo para Resposta da Equipe LITER

Uma vez recebidas todas as informações, a equipe técnica da LITER terá até **30 dias corridos** para realizar a análise e responder formalmente à solicitação de

garantia. Este prazo inclui a análise técnica, elaboração de parecer e comunicação do resultado ao cliente.

### 3.5. Prazo para Troca do Produto

Caso a garantia seja aprovada e o processo de troca do produto seja necessário, a LITER compromete-se a realizar a substituição do produto dentro de um prazo de **30 dias úteis** a partir da data de aprovação da garantia.

### 3.6. Prazo para Retirada de Mercadorias onde Não se Aplica Garantia

Nos casos em que a garantia não for aplicada, o cliente terá um prazo de **30 dias corridos** para retirar o produto avariado em sua totalidade e por sua conta. Caso o produto não seja retirado nesse prazo, o cliente será notificado por e-mail pelo vendedor responsável sobre o vencimento dos 30 dias e terá mais 5 dias corridos para solicitação da retirada do produto das instalações da LITER. Se o produto avariado não for retirado, ele será descartado, e os custos de descarte serão repassados ao cliente.

## 4. PRODUTOS E SUAS CLASSIFICAÇÕES

Classificação dos produtos da LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO em duráveis e não duráveis:

Classificação	Produto
<b>Produtos Duráveis</b>	Válvulas
	Tanques PRFV
	Vasos de pressão
	Crepinas
	Rotâmetros
	Condutivímetros
	Sistemas ultravioleta (câmara em inox)
	Sistemas ultravioleta (reatores eletrônicos)
	Osmose reversa compacta
	Filtros disco
	Peças de válvulas, bomba dosadora, misturadores estáticos, adaptadores e conexões
<b>Produtos Não Duráveis</b>	Resinas de troca iônica
	GSP
	Membranas de osmose reversa
	Membranas de nanofiltração
	Cartuchos
	Sistemas ultravioleta (lâmpada UV)
	Sistemas ultravioleta (tubo quartzo)
Anéis de vedação	

## 5. INFORMAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

O objetivo desta seção é orientar o cliente sobre os dados e documentos necessários para que o processo de solicitação de garantia seja devidamente avaliado pela equipe técnica da LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO.

Para garantir uma análise rápida e precisa, o cliente deverá fornecer as informações descritas abaixo de forma clara e completa, permitindo que a avaliação do produto seja realizada adequadamente. O cliente tem um prazo de **10 dias úteis** para enviar todas as informações após a abertura do processo de garantia. O não envio dentro deste prazo resultará na anulação do pedido de garantia, sendo necessário abrir um novo processo.

### 5.1. Informações e Diretrizes Gerais

As diretrizes gerais descritas abaixo são aplicadas para todos os produtos comercializados pela LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO no processo de solicitação de garantia. Além dessas informações gerais, é possível que dados específicos adicionais sejam necessários, dependendo do produto em questão. Cabe ao **Departamento de Produtos da LITER** fornecer as especificações e exigências adicionais que devem ser atendidas para cada produto durante a abertura do processo de garantia.

#### 5.1.1. Diretrizes Gerais para Solicitação de Garantia

- 1. Nota Fiscal de Compra:** O cliente deverá enviar as informações da nota fiscal (NF) de compra para comprovar a data de aquisição do produto.
- 2. Comprovante de Recebimento do Transportador:** Documento fornecido pelo transportador para comprovar a data de recebimento do produto.
- 3. Relato Detalhado do Problema:** Uma descrição clara e detalhada do problema enfrentado, incluindo as medidas já tomadas e qualquer outro detalhe relevante para o entendimento da aplicação do produto.
- 4. Fotos ou Vídeos do Produto:** O cliente deverá enviar fotos e/ou vídeos do produto identificado, de modo a comprovar as informações prestadas. As fotos devem estar datadas para comprovar os dias em que foram tiradas, permitindo a avaliação técnica pela equipe da LITER.
- 5. Informações sobre o Uso do Produto:** O cliente deverá informar onde e como o produto foi utilizado, a fim de verificar se ele foi empregado conforme as especificações técnicas e instruções fornecidas.
- 6. Histórico de Manutenção (se aplicável):** Para produtos que exigem manutenção periódica, o cliente deverá apresentar o histórico de manutenção realizado, demonstrando que as recomendações para garantir o bom funcionamento do produto foram seguidas.
- 7. Projetos Elétricos:** Para produtos que requerem instalação elétrica, poderá ser solicitado o projeto elétrico, elaborado por profissional credenciado, para verificação da correta instalação do dispositivo.
- 8. Projetos de Processo:** Em casos de produtos de aplicação complexa, que dependem de integração com outros dispositivos ou sistemas, poderão ser solicitados dados de projeto para verificar a correta aplicação do produto.
- 9. Análises de Água:** Para produtos cuja performance pode ser influenciada pela qualidade da água, como resinas de troca iônica ou membranas de osmose reversa, poderão ser solicitadas análises específicas da água para



verificação da correta aplicação.

**10. Formulário de Ciência do Processo de Garantia:** O cliente deverá imprimir, assinar e enviar o formulário que comprova sua ciência da política de garantia da LITER. Este formulário estará disponível nos anexos da política de garantia.

## 5.2. Diretrizes Específicas

O objetivo deste tópico é esclarecer as particularidades e requisitos específicos de determinados produtos, que demandam maior atenção no processo de solicitação de garantia. Para garantir uma análise adequada, produtos com características técnicas diferenciadas poderão exigir informações adicionais que serão requisitadas conforme necessário.

Essas informações adicionais serão solicitadas através de **formulários de aplicação específicos**, definidos pelo **Departamento de Produtos da LITER**. Esses formulários devem ser preenchidos e enviados conforme instruções para que o processo de garantia tenha andamento adequado.

### 5.2.1. Tanques PRFV

Os tanques poliméricos reforçados com fibra de vidro (PRFV) da linha TORUZ, fabricados pela LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO, são amplamente utilizados em aplicações residenciais, comerciais e industriais leves, sendo ideais para a montagem de filtros, abrandadores e desmineralizadores. Esses tanques possuem certificação **NSF/ANSI 44** e atendem aos requisitos da **Diretiva 2014/68/EU**, passando por rigorosos ciclos de testes para garantir sua resistência e durabilidade.

#### **Características e Limitações Operacionais:**

- Pressão de operação: **150 psi (10,5 bar)**
- Temperatura de operação: **1 a 49 °C**
- Vácuo máximo: **5" Hg (127 mm Hg)**
- Temperatura mínima de exposição: **-27 °C**

Para garantir a validade da garantia dos tanques PRFV, é obrigatório informar o **número de série do tanque**, localizado na etiqueta fixada em sua lateral. Produtos cuja etiqueta do número de série tenha sido pintada, encoberta ou removida terão a solicitação de garantia automaticamente negada.

Além disso, a **instalação de válvulas quebra-vácuo** e de **juntas flexíveis na linha hidráulica** é essencial para a preservação da integridade do tanque, evitando danos estruturais causados por variações de pressão, golpes de aríete e vácuo excessivos. O não cumprimento dessas recomendações resultará na perda da garantia, posto que são fatores críticos para a longevidade e segurança do equipamento. Informações adicionais sobre a aplicação dos tanques PRFV, bem como formulários específicos para determinados contextos de uso, podem ser solicitados pelo **Departamento de Produtos da LITER**.

### 5.2.2. Válvulas Runlucky

As **válvulas automáticas Runlucky**, fornecidas pela LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO, são projetadas para automação em filtros, abrandadores e desmineralizadores, oferecendo alta resistência à corrosão e abrasão devido ao seu design hermético

e êmbolo central em cerâmica. Elas permitem programação simples e integração com **CLPs**, garantindo controle eficiente das etapas do processo.

**Limites Operacionais:**

- Pressão de operação: **1,5 a 6 bar**
- Temperatura de operação: **5 a 50 °C**
- Turbidez máxima: **20 NTU**

Para garantir a validade da garantia das válvulas Runlucky, poderão ser solicitados o **diagrama elétrico** de instalação e informações de **medição de vazão e pressão** em diversos pontos da linha hidráulica, para verificar o funcionamento adequado da válvula em suas diferentes etapas de operação.

Além disso, é obrigatório fornecer o **número de série** da válvula, conforme indicado na etiqueta do produto. Válvulas com o número de série removido ou encoberto terão a garantia automaticamente negada.

Outras informações específicas podem ser requisitadas pelo **Departamento de Produtos da LITER** para avaliação completa.

### 5.2.3. Membranas de Osmose Reversa

As **membranas de osmose reversa** comercializadas pela LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO são projetadas para a eliminação de sais presentes em líquidos, fornecendo água livre de substâncias prejudiciais à saúde e dentro das condições necessárias para diversos processos industriais.

Para a solicitação de garantia, é essencial fornecer as seguintes informações:

- **Análise de água** de acordo com as especificações do **Departamento de Produtos da LITER**.
- **Análise de SDI (Índice de Densidade de Sedimentos)**, para verificar a qualidade da água de entrada.
- **Simulação de processo** realizada no software do fabricante da membrana.
- **Dados normalizados de operação**, incluindo valores de desempenho ao longo do tempo.
- **Dados de projeto:** vazões, pressões, temperatura, pH e outras informações relevantes. Também deve-se incluir detalhes dos dispositivos de medição, controle e bombeamento, bem como o **pré-tratamento** realizado e a **rotina operacional** adotada para a membrana.

Essas informações são cruciais para a correta avaliação do funcionamento da membrana e para determinar se houve uso conforme as especificações técnicas. Outras informações adicionais podem ser solicitadas conforme análise técnica específica do caso.

### 5.2.4. Resinas de Troca Iônica

As resinas de troca iônica comercializadas pela LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO são fabricadas pela **SAMYANG CORPORATION**, renomada produtora de resinas com alto padrão de eficiência e qualidade. A **SAMYANG** se destaca como a principal fabricante de resinas uniformes da Ásia, com tecnologias produtivas avançadas que garantem coeficientes de uniformidade menores que 1,1.

Para a solicitação de garantia das resinas de troca iônica, é necessário fornecer as seguintes informações:

- **Análise de água**, conforme especificação do **Departamento de Produtos da Liter**.
- **Simulação de processo**, realizada no software apropriado para o caso de aplicação específico.
- **Dados de operação** referentes ao uso contínuo e monitoramento do desempenho da resina.
- **Dados de projeto**, como vazões, pressões, temperatura, pH e outras informações pertinentes. Deve-se também incluir detalhes dos dispositivos de medição, controle, bombeamento e **pré-tratamento** adotado, além da **rotina operacional** utilizada para garantir o bom funcionamento da resina.

Essas informações são fundamentais para garantir que o uso da resina está de acordo com as recomendações técnicas e para que a análise de garantia seja precisa. Informações adicionais poderão ser solicitadas conforme a necessidade durante o processo de avaliação.

## 6. CUSTOS ENVOLVIDOS

Após a abertura do processo de garantia, alguns testes poderão ser realizados para verificar a integridade dos produtos. Caso seja comprovado mau uso, a LITER INDÚSTRIA E COMÉRCIO poderá repassar os custos operacionais dos testes ao cliente. Os custos podem ser categorizados em duas situações distintas:

### 1. Custos por Horas de Trabalho:

- O custo da hora da equipe de manutenção e avaliação.
- O custo da equipe de engenharia.
- O valor total dependerá da quantidade de horas despendidas para a avaliação e será repassado ao cliente conforme necessário.
- O custo específico de cada equipe pode ser fornecido pela equipe comercial da LITER.

### 2. Custos com Análises e Testes:

- Em adição aos custos de horas de trabalho, poderá haver custos associados a análises específicas que serão detalhadas em uma tabela a ser apresentada na sequência.

Esses custos visam garantir que todos os procedimentos de avaliação e testes sejam realizados de maneira eficaz e adequada, assegurando a qualidade e integridade dos produtos comercializados pela LITER.

PRODUTO	POSSÍVEL ANÁLISE/TESTE	OBJETIVO
Vaso de pressão	Teste de pressão	Verificar integridade e estanqueidade
Tanque PRFV	Teste de pressão	Verificar integridade e estanqueidade
Resina troca iônica	Pacote básico performance	Verificar integridade
Bomba dosadora	Curva injeção	Verificar funcionamento
Válvula Runlucky	Teste vazão	Verificar funcionamento das etapas
Válvula Runlucky	Teste eletrônico	Verificar funcionamento dos intertravamentos e componentes
Sistemas ultravioleta	Teste potência	Verificar potência lâmpada
Sistemas ultravioleta	UVT254	Verificar UVT água processo
Membranas	Microscopia eletrônica + EDS	Verificação química
Membranas	Inspeção visual	Verificação estrutural
Membranas	Pesagem	Verificação de incrustações

**Observação:** Outras análises podem ser realizadas dependendo do produto ou do processo em questão. Além disto, o custo específico de cada análise poderá ser solicitado diretamente à equipe comercial.

### 6.1. Custos com Transporte

Os custos de envio dos produtos ou amostras até a LITER para avaliação da garantia são de responsabilidade do cliente, ou seja, frete FOB. Os custos para produtos em que for concedida garantia serão pagos pela LITER, ou seja, CIF.

### 6.2. Custos de Instalação, Consumíveis e Atendimento no Local

A garantia não cobre:

- Atendimento no local da instalação do produto.
- Serviços de instalação.
- As peças hidráulicas (anéis de vedação, conexões, elementos filtrantes etc.) que podem sofrer desgastes ao longo do tempo e que necessitam de manutenção constante não estão cobertas pela garantia.

## 7. ENVIO DE PRODUTOS PARA ANÁLISE

Esta seção informa o momento correto e os procedimentos envolvidos para o envio dos produtos à LITER para análise de garantia. Os produtos devem ser enviados apenas após a abertura da solicitação e o envio das informações solicitadas e estipuladas na política de garantia, caso o departamento de produtos julgue necessária a avaliação do produto em fábrica. O custo do envio é de responsabilidade do cliente, assim como o custo de devolução do produto em caso de constatação de mau uso.

### 7.1. Procedimentos para Envio

- 1. Nota Fiscal de Remessa:** Somente serão aceitos itens enviados com nota fiscal de remessa em garantia. Itens sem nota fiscal não serão recebidos.
- 2. Completa Montagem do Produto:** O produto deve ser enviado com todas as suas peças e partes, embalagem e demais itens que o componham. A falta de

peças e dispositivos essenciais para o funcionamento do produto anulará a análise de garantia, resultando na negativa da garantia.

**3. Identificação de Peças:** Para análises de garantia que envolvem mais de um produto, as peças devem ser enviadas identificadas, possibilitando a identificação de qual conjunto de peças pertence a cada produto. A não identificação das peças e o correto envio poderão anular o processo de garantia.

## 7.2. Considerações para Produtos com Mau Uso

- O produto identificado com mau uso será devolvido em até 7 dias úteis, com o custo de transporte sendo de responsabilidade do cliente. O transporte será alinhado com o cliente antes da expedição.
- A falta de retorno para a devolução do produto avariado, com constatação de mau uso, implica na expedição, por escolha da LITER, da transportadora com nota FOB, para pagamento pelo cliente.
- O não recebimento do produto com mau uso implicará em seu descarte correto pela LITER, com repasse dos custos de destinação para o cliente.

## 7.3. Sobre Produtos com Garantia

- O produto com avaria será reparado e devolvido ao cliente, em caso de produto sem possibilidade de reparo o mesmo ficará retido na fábrica da Liter e será fornecido um produto igual, análogo ou similar para reposição, com o custo de frete pago pela LITER.
- Em caso de ausência de estoque para o produto e prazo de entrega que não atenda ao cliente, poderá ser negociado crédito ao cliente na compra de outros produtos vendidos pela LITER.

## 7.4. Produtos Danificados em Transporte

Produtos danificados pela transportadora durante o transporte não são cobertos pela Garantia de Produtos da LITER, sendo o dever de conferência disciplinado no Art. 754, § único, do Código Civil Brasileiro/2002, com a seguinte redação:

*“Art. 754. As mercadorias devem ser entregues ao destinatário, ou a quem apresentar o conhecimento endossado, devendo aquele que as receber conferi-las e apresentar as reclamações que tiver, sob pena de decadência dos direitos.*

*Parágrafo único. No caso de perda parcial ou de avaria não perceptível à primeira vista, o destinatário conserva a sua ação contra o transportador, desde que denuncie o dano em dez dias a contar da entrega.”*

Desta forma, danos ocorridos por transporte deverão ser cobrados do transportador contratado, independentemente da modalidade do frete, sendo ela CIF e FOB.

## 8. ABERTURA DE PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Nesta seção, serão detalhados os passos necessários para iniciar o processo de avaliação de garantia dos produtos da LITER. É fundamental que o cliente siga rigorosamente as etapas descritas a seguir para garantir um andamento eficiente da solicitação.

### 1. Solicitação de Abertura

- A solicitação de abertura deverá ser feita para a equipe comercial da LITER, direcionada ao vendedor responsável pelo atendimento do cliente.

## 2. Envio de Informações Necessárias

- O cliente deverá enviar as informações requeridas via e-mail para o vendedor responsável, conforme detalhado na seção **INFORMAÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA**.

## 3. Análise Preliminar

- Os procedimentos de envio dos produtos foram detalhados na seção **ENVIO DE PRODUTOS PARA ANÁLISE**. A equipe do Departamento de Produtos da LITER realizará uma análise preliminar para determinar a necessidade de avaliação do produto em fábrica.

## 4. Confirmação da Abertura do Processo

- A confirmação da abertura da demanda é feita pelo Departamento de Produtos ao Departamento Comercial da LITER. O departamento comercial, por sua vez, informará os dados e o código de rastreio da solicitação ao cliente via e-mail.

## 5. Custos Associados

- O cliente deverá enviar o termo de ciência e leitura da política de garantia de produtos em anexo. É importante que o cliente esteja ciente de que custos podem ser aplicáveis, conforme detalhado na seção **CUSTOS ENVOLVIDOS**, especialmente se for constatado mau uso.

## 6. Parecer Final

- O parecer final será fornecido em forma de relatório técnico, contendo apontamentos sobre causas e efeitos. A equipe comercial é responsável por repassar o relatório ao cliente final.

## 7. Contestação da Decisão

- O cliente tem um prazo de **10 dias úteis** para contestar, tirar dúvidas ou questionar a decisão apresentada. Se, após esclarecimentos, o cliente ainda não aceitar a decisão, deverá contratar um profissional habilitado para a elaboração de um Laudo Técnico Independente, que deve ser acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART). O Laudo Técnico Independente será analisado e avaliado pela LITER, que ponderará sobre uma eventual mudança da decisão apresentada, para, ao final, definir se a garantia poderá ser exercida pelo cliente ou não.

## 9. CONSEQUÊNCIAS DO NÃO CUMPRIMENTO DAS REGRAS

O não cumprimento das regras estabelecidas nesta política de garantia concede à LITER o direito de recusar a cobertura de garantia do produto. Além disso, a LITER poderá cobrar eventuais taxas e custos decorrentes do não cumprimento das diretrizes, incluindo, mas não se limitando a despesas com análises, transporte, e outros custos operacionais relacionados ao processo.

## 10. ALTERAÇÕES NA POLÍTICA

A LITER reserva-se o direito de realizar modificações em sua política de garantia a qualquer momento, sem a necessidade de notificação prévia aos clientes. No entanto, processos de garantia iniciados antes de qualquer revisão seguirão as diretrizes vigentes no momento da sua abertura. Para novos processos, a versão atualizada da política será aplicada, garantindo conformidade com as alterações mais recentes.

## 11. DOCUMENTOS AUXILIARES

Verificar documento de ciência e aceitação de condições: 2024-11-25-Formulário-ACEITE-TERMOS-GARANTIA.

## 12. HISTÓRICO DE REVISÕES

Rev.	Revisado por	Descrição	Data
00	MESJ	Criação documento	25/11/24

## 13. CONTROLE

<b>Elaborado por:</b>	<b>MESJ</b>
<b>Data elaboração:</b>	25/11/2024
<b>Revisão:</b>	00
<b>Objetivo da revisão:</b>	Criação documento
<b>Aprovado por:</b>	NAS
<b>Data de aprovação:</b>	TSA

## 14. ANEXOS

### TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA DA POLÍTICA DE GARANTIA

Eu, abaixo assinado, declaro que li e estou ciente de todas as disposições presentes na Política de Garantia da empresa **LITER Indústria e Comércio**. Concordo com os prazos estipulados, os custos envolvidos no processo de garantia, e os procedimentos descritos para o envio e avaliação dos produtos.

Declaro, também, que compreendo que em caso de constatação de mau uso do produto, os custos de análise e transporte serão de minha responsabilidade, conforme a política estabelecida pela LITER.

Estou ciente de que este termo deve ser assinado e enviado à LITER como parte do processo de garantia.

#### Dados do Cliente:

Nome completo: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

CNPJ da Empresa: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_





# Liter

RESPIRAMOS ÁGUA

**(47) 4102-0306**

Rua Osvaldo Cruz, 234 - Galpões 5 e 6  
Timbó - SC

**LITER.COM.BR**