

## CONDIÇÕES DE VENDAS PARA RESFRIADORES DE LEITE

### 1. Prazo de Entrega

Modelo Do Tanque	Prazo	Informações Importantes
PRV: RESFRIADOR ABERTO	45 dias	O prazo informado no pedido será contado a partir da data de aprovação do cadastro do cliente pelo setor financeiro da Serap Plurinox. Pode haver a antecipação de entrega se o tanque já estiver em estoque na fábrica.
PRMC: RESFRIADOR MEIA CANA	60 dias	
FSC: RESFRIADOR FECHADO	60 dias	

### 2. Política de Vendas

**Objetivo:** O objetivo da empresa é garantir a satisfação dos nossos clientes e, para tanto, disponibilizamos a nossa política de vendas elaborada com base na legislação brasileira, nos princípios da boa-fé e na transparência.

**Dúvidas e problemas:** É importante que sejamos comunicados através da nossa [central de atendimento](#) caso haja qualquer problema ou ocorrência com a negociação/pedido, a fim de que possamos analisar a situação e solucioná-la da melhor forma possível.

**Central de atendimento pós-venda:** A empresa fabricante disponibiliza um setor específico para dúvidas ou problemas pós-venda, o qual pode ser acionado através do telefone +55 (16) 98105-2786 ou através do endereço de e-mail vendas@plurinox.com.br

**Horário da central de atendimento:** A nossa central de atendimento funciona em horário comercial, ou seja, de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.

**Da fabricação do produto:** Por se tratar de produto fabricado com especificações solicitadas pelo cliente, a fabricação somente terá início a partir da efetivação do pedido.

**Da multa e juros por atraso:** Em caso de inadimplência a empresa fabricante cobrará multa de 2% do valor inadimplido, acrescidos de juros de 1% ao mês e correção monetária pelo índice IGMP.

**Do protesto e negativação:** Em caso de atraso no pagamento por mais de 20 dias, a empresa fabricante terá o direito de protestar o título e inscrever o nome do comprador inadimplente nos sistemas de proteção ao crédito.

**Do atraso superior a 30 dias:** Em caso de atraso no pagamento previsto por mais 30 dias, a empresa fabricante se resguarda no direito de retomar o produto, sem que haja qualquer prévia notificação;

---

**Do prazo:** O prazo de entrega segue rigorosamente ajustado no pedido, podendo ser prorrogado, apenas em caso de força maior, como por exemplo, pandemias, enchentes, greves etc.

---

**Da comunicação da entrega:** O cliente será comunicado da data da entrega do pedido, com 07 dias úteis de antecedência, através dos meios de contato indicados no pedido, a fim de ajustar com a equipe da logística o horário e local a ser efetivada a entrega.

---

**Da responsabilidade pelo local de entrega:** Os dados do endereço indicado e adequação do local de instalação do produto é de responsabilidade única e exclusiva do cliente.

---

**Da impossibilidade de alterar a data da entrega agendada:** Uma vez confirmada a entrega essa não pode ser modificada.

---

**Do prazo máximo para entrega:** Uma vez comunicado ao cliente a disponibilização do produto para entrega, esse terá o prazo máximo e improrrogável de 30 dias para agendar a entrega, sob pena de perder integralmente valor pago e o direito do produto, haja vista a impossibilidade da empresa em manter o produto em estoque em função do espaço limitado. Caso o cliente não solicite a entrega no prazo de 30 dias, contados da data da comunicação de disponibilização do produto, a empresa poderá dar a destinação que entender por bem ao produto adquirido e não entregue por culpa do cliente.

---

**Do frete:** Para as regiões dos Estados de RS, SC, PR, SP, MG, GO o frete não será cobrado. Para as demais regiões o valor do frete será especificado no pedido, bem como o prazo para entrega, caso seja diferente daqueles previstos pela tabela padrão indicada no pedido

---

**Da instalação:** A instalação do produto é feita exclusivamente pela equipe técnica da empresa. Caso a instalação seja feita por terceiros, não haverá garantia do produto garantida pela empresa fabricante.

---

**Do prazo para a instalação:** Efetivada a entrega, a empresa terá o prazo de 07 dias úteis para agendar a instalação do produto pela sua equipe técnica. Qualquer prorrogação por parte do comprador, não implica em alteração dos prazos estabelecidos nessa política de vendas, especialmente, no tocante à garantia.

---

**Do custeio da instalação:** O cliente deverá arcar com o custo de deslocamento do técnico despendido para a instalação, no valor e condições ajustados

---

**Da garantia:** Para que o cliente tenha direito à garantia é imprescindível que a instalação tenha sido feita pela equipe técnica credenciada da empresa fabricante, além de que tenha sido respeitadas todas as instruções de manuseios, passadas através do técnico da empresa fabricante e disponibilizadas através do Manual de Instruções e Garantia, entregue junto com o produto adquirido.

---

**Da visita técnica:** Em caso de dúvida, durante o período de garantia, a empresa disponibiliza a central de atendimento a fim de responder as dúvidas do cliente e, se necessário, disponibilizará um técnico para ir até o local. O custo da visita técnica apenas não será cobrado caso seja constatada falha no produto. Caso o chamado tenha se dado seja apenas em razão de dificuldade de manuseio, o valor do deslocamento técnico será custeado pelo cliente.

---

**Do prazo da garantia:** o prazo de garantia é contado da data da instalação do produto e, com as seguintes especificações de produto:

- cuba e evaporador: prazo 60 meses
- unidade de refrigeração: 12 meses
- painel eletrônico: 90 dias

---

**Da equipe técnica:** Durante o prazo de garantia, em caso de falha ou defeito no produto, o cliente deve solicitar imediatamente a equipe técnica da empresa fabricante para sanar o problema. Fica expressamente proibida a intervenção de terceiros não credenciados, ainda que técnicos qualificados, para verificação e reparo, sob pena de perda da garantia do produto.

---

**Da não cobertura pela garantia:** A garantia acima determinada não se aplica se:

- For constatada mau uso do produto ou uso em desacordo com as instruções fornecidas pela equipe técnica e pelo manual de garantia e instruções;
- Se constatada alteração do produto ou manuseio por terceiros não integrantes da equipe técnica da empresa fabricante;
- Os danos sejam oriundos de problemas de descarga elétricas, quedas de raios, instalação elétrica problemática e/ou errônea, desmoração, chuvas e outros problemas e natureza similar;
- Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível;
- Quebras ou danos que não forem constatados no ato da aquisição e ou recebimento do produto;
- Serviços e ou despesas de manutenção e/ou limpeza de produto;
- Danos pessoais e patrimoniais ao comprador, colaboradores, funcionários e ou terceiros;
- Desempenho insatisfatório ou falhas no produto devido ao local de instalação inadequado;
- Falhas no funcionamento do produto ou danos decorrentes da falta de energia elétrica, tais como oscilações de energia elétrica ou em caso de instalação insuficiente para o funcionamento do produto;
- Peças consideradas de manutenção normal, tais como itens elétricos, vedações, lubrificantes, fixados e itens de limpeza.

---

**Da exclusão automática da garantia:** Será automaticamente cancelado o direito a qualquer garantia:

- Quando o produto tenha sido submetido a mau uso, sobrecarga, operação inadequada, acidente ou manutenção negligenciada, imperita ou imprecisa;
- Se o produto estiver conectado à rede elétrica fora dos padrões especificados, como variações de tensão nominal.
  - a) Tensão elétrica: oscilações de rede fora de tolerância estabelecida pela Aneel (10% em relação à tensão nominal);
  - b) Tensão nominal 220V - Tolerância 198V e 242V
  - c) Tensão nominal 380V à 418V;
  - d) Aterramento: resistência superior a 10 ohms;

---

**Do defeito:** Caso o aparelho apresente defeito, comprovado pela equipe técnica da empresa fabricante, ao longo da garantia, a empresa fabricante terá 07 dias úteis, a contar da data da constatação do defeito pelo técnico, para consertar a falha/defeito. Caso o defeito seja insanável a empresa se compromete a entregar um novo produto no prazo de 30 dias úteis, a contar da constatação do técnico pela impossibilidade do reparo.

---



---

**Da troca do produto:** Somente ocorrerá a troca do produto quando o defeito for insanável. Efetuada a troca, a empresa terá o direito de retirar o produto defeituoso e deverá arcar de forma integral e exclusiva com os custos da logística tanto para a entrega do novo produto como para a retirada do produto defeituoso, além do custo da equipe técnica para a nova instalação.

---

**Da reserva de domínio:** A propriedade do produto vendido fica reservada à empresa fabricante até a quitação integral do pagamento previstas nesse pedido, nos termos do [artigo 521 do Código Civil](#). Satisfeita a obrigação de forma integral, a propriedade do bem será transferida de forma automática ao comprador.

---

**Do fiel depositário:** Em caso de pagamento pendente e reserva de domínio, o comprador fica nomeado desde já como fiel depositário do bem, devendo zelá-lo até a efetivação do pagamento total, sob pena de responder judicialmente. Nesse caso, o comprador se declara ciente e concorda em não ceder, transferir, vender ou dar em garantia o produto objeto desse pedido.

Enquanto depositário fiel, o comprador se compromete a indicar à empresa fabricante alteração de endereço do bem, se assim houver.

---

**Da desistência do pedido:** Efetivado o pedido, o comprador terá o direito de desistir da compra no prazo de 07 dias úteis, a contar da data do pedido. O pedido de desistência deve ser formalizado em tempo hábil e remetido por e-mail para o endereço [vendas@plurinox.com.br](mailto:vendas@plurinox.com.br). Superado o prazo anteriormente indicado, não será permitida a desistência, logo, não caberá ao comprador nenhum reembolso ou devolução da quantia paga, sendo que as parcelas vincendas serão excluídas, caso o produto não tenha sido entregue.

---

**Casos não previstos:** No caso de ocorrências não previstas na política de vendas, o cliente deve entrar em contato com nossa central de atendimento informando o máximo de detalhes possíveis para que possamos analisar e solucionar a questão com rapidez, eficiência e de forma satisfatória.

---

**Do foro de eleição:** fica eleito o foro da comarca de Batatais para dirimir qualquer dúvida relacionada à venda do produto, renunciando assim, a todo e qualquer outro foro por mais privilegiado que seja.