

Política Geral

O Site de venda de peças da Volvo Equipamentos de Construção Latin America oferece aos seus Clientes a possibilidade de realizar a aquisição de produtos Volvo Equipamentos de Construção, através do Distribuidor Volvo CE que atende a sua respectiva região.

Para realizar a aquisição de um produto Volvo CE através do Site de venda de peças da Volvo Equipamentos de Construção, basta acessar o referido site; escolher o produto disponível e a respectiva quantidade; eleger a forma de pagamento; e realizar o preenchimento das informações que serão utilizadas para a entrega e emissão da Nota Fiscal. Após a aprovação do pagamento, o Cliente receberá o produto no prazo e no local indicado para a entrega, conforme preenchido pelo mesmo.

Os preços dos produtos, descontos e promoções mencionados no Site Volvo CE são válidos apenas para compras realizadas no referido site.

As imagens dos produtos são meramente ilustrativas e de propriedade da Volvo Equipamentos de Construção Latin America, não podendo ser utilizadas para outro fim, sem autorização prévia.

As promoções serão limitadas por tempo determinado ou até quando durarem os estoques.

As entregas podem ser realizadas no balcão dos Distribuidores Volvo CE ou através de empresas transportadoras terceiras, contratadas pelos Distribuidores Volvo CE. Os prazos variam conforme as regiões do Brasil.

Caso o Cliente necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política Geral, a Volvo CE e a sua Rede de Distribuidores disponibilizam os seguintes canais: Pelo e-mail ecommerce.la@volvo.com e via atendimento pelo chat do site.

Política de Pagamentos

O Cliente poderá realizar o pagamento dos produtos adquiridos no Site Volvo CE Peças conforme as modalidades de pagamento apresentadas no site no momento da compra.

Caso seja apresentada a possibilidade de cartão de crédito, o pedido estará sujeito à aprovação da administradora do cartão, e análise financeira as quais estão especificadas no Site Volvo CE Peças. Conforme o valor dos produtos adquiridos haverá a possibilidade de parcelamento. As condições de pagamento, assim como a quantidade de parcelas e parcela mínima, serão expostas no momento da compra.

Para Pix e boleto bancário, bastará realizar o pagamento em qualquer instituição financeira. A validação será no primeiro dia útil após o pagamento.

A Volvo CE, visando garantir a segurança dos Clientes, poderá entrar em contato através do e-mail Ecommerce.la@volvo.com para confirmar a realização de uma Compra, por si ou por terceiros, e os dados cadastrais e de pagamento, podendo ainda, cancelar a compra caso haja qualquer inconformidade relacionada a qualquer dado indicado pelo Cliente em todo o processo. O Cliente declara ter lido e estar ciente de todas as disposições dos Termos e Condições de Uso, bem como das Políticas que o compõem.

A Volvo CE e sua rede de Distribuidores não aceitarão alterações da Compra (formas de pagamento, quantidades, local, data ou turno da entrega) após a finalização de seu processo. Caso o Cliente queira alterar algum item de sua Compra, poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para verificar a possibilidade de alteração, que dependerá da disponibilidade de tempo hábil para modificação da Compra anterior ao faturamento da mesma.

Caso o Cliente necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política Geral, a Volvo CE e a sua Rede de Distribuidores disponibilizam os seguintes canais: Pelo e-mail Ecommerce.la@volvo.com e via atendimento pelo chat do site.

Política de Entrega de Produtos

O Distribuidor Volvo CE realizará a entrega do produto adquirido pelo Cliente no Site Volvo CE Peças, diretamente ou por meio de terceiros contratados, em todo o território nacional, mediante a pagamento de frete. Ou também o cliente poderá optar por retirar a peça no Distribuidor mais próxima isento de pagamento de frete.

Durante o processo de Compra será informado ao Cliente uma estimativa de prazo para a entrega dos Produtos. Essa estimativa leva em conta os produtos adquiridos, as suas quantidades, o estoque disponível e a distância entre o Distribuidor Volvo Ce e o endereço de entrega informado pelo Cliente. O prazo de entrega será contado a partir da data de aprovação do pagamento.

O valor do frete é calculado automaticamente pelo Site Volvo CE Peças no momento da compra, a partir do peso, volume e quantidade dos produtos adquiridos, assim como da distância entre o Distribuidor Volvo CE e o local de entrega informado pelo Cliente.

O Distribuidor Volvo CE, diretamente ou por meio de terceiros contratados, efetuará a entrega de produtos de segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 23:00, podendo haver variações em casos excepcionais. E para casos de opção do cliente de retirada no Distribuidor estará sujeito ao horário comercial de abertura do Distribuidor.

O Distribuidor Volvo CE entregará o produto adquirido em sua embalagem original. Considerando que os entregadores do Distribuidor Volvo CE não são autorizados a montar, instalar ou desmontar os produtos, ou ainda, realizar qualquer atividade além da simples entrega do produto. É necessário que o Cliente se certifique que as dimensões do produto são compatíveis com as dimensões de portas, elevadores, passagens e corredores do local de entrega por ele escolhido. O serviço de entrega não inclui qualquer outra atividade por parte dos entregadores, estando o Distribuidor Volvo CE isento de qualquer obrigação de instalação, montagem, desmontagem ou teste dos produtos adquiridos e entregues.

O Cliente deverá verificar os seguintes aspectos no momento do recebimento: (i) se a embalagem estiver aberta, violada ou danificada; (ii) se o produto estiver avariado pelo transporte, aberto, violado ou usado; (iii) se os produtos entregues não corresponderem aos produtos adquiridos pelo Site Volvo CE peças e/ou à nota fiscal; ou, ainda, (iv) se o conteúdo das embalagens estiver incompleto, sem partes ou acessórios dos produtos adquiridos. Em caso de qualquer divergência, o Cliente deverá recusar-se a receber o produto em questão e entrar em contato com o Distribuidor Volvo CE, para imediata solução do problema identificado. Caso haja o recebimento indevido do produto, o Cliente poderá requerer sua troca apenas nos casos previstos na Política de Trocas e Devoluções.

O Distribuidor Volvo CE entregará o produto adquirido, no prazo estabelecido e endereço informado pelo Cliente. Caso não seja possível realizar a entrega por ausência do Cliente e/ou de pessoa autorizada, restrições de horário do condomínio, limitações físicas que impeçam a entrega ou, ainda, por erro do Cliente em indicar o local correto da entrega no ato da compra dos produtos, o Distribuidor Volvo CE fará mais duas tentativas subsequentes. Caso as duas tentativas de entrega fracassem, os produtos adquiridos serão recolhidos ao depósito do Distribuidor Volvo CE e um contato posterior será realizado. O reembolso ocorrerá nos mesmos termos previstos na Política de Trocas e Devoluções com relação à devolução por arrependimento.

O Distribuidor Volvo CE não aceitará alterações do pedido (formas de pagamento, quantidades, local, data ou turno da entrega) após faturamento e finalização do processo de compra no Site Peças Volvo CE.

O Distribuidor Volvo CE poderá enviar e-mails ao Cliente a fim de informar qualquer alteração no processo de entrega de seu pedido, como a saída dos produtos do centro de distribuição, o deslocamento pela cidade, eventuais atrasos, entre outros.

Caso o Cliente necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política Geral, a Volvo CE e a sua Rede de Distribuidores disponibilizam os seguintes canais: Pelo e-mail Ecommerce.la@volvo.com e via atendimento pelo chat do site.

Política de Troca e Devolução de Produtos

Conforme previsão legal, o Distribuidor Volvo, disponibiliza 2 (duas) modalidades de troca ou devolução de produtos: (i) por arrependimento do cliente; e (ii) por defeito do produto (vício).

No caso de arrependimento do Cliente de uma compra realizada no Site Volvo CE Peças, o cliente poderá entrar em contato com a Central de Atendimento e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento do Produto, para informar seu arrependimento. No contato com a Central de Atendimento o Cliente deverá informar o número da Nota Fiscal, nome completo do produto, nome do Distribuidor e, confirmar seus dados pessoais.

A Central de Atendimento informará o procedimento a ser seguido para a devolução do produto.

Se o cliente optou pela retirada do produto no balcão, ele efetuará a devolução da mesma forma, no respectivo Distribuidor.

Por outro lado, se a opção do cliente foi o frete de entrega ao endereço informado, a coleta será realizada no mesmo local, por transportadora contratada do Distribuidor. No prazo de até 5 dias úteis.

O produto a ser devolvido deve estar acompanhado da NF original e seguir orientações como (i) Embalagem original do produto, (ii) Sem marcas de uso ou aplicação, (iii) Sem danos e Violação, com todas as partes ou acessórios adquiridos.

O produto devolvido será submetido à uma análise do Distribuidor para assegurar as condições de devoluções. O Distribuidor efetuará o reembolso, ou criação de um vale compras no mesmo valor. Nas operações pagas em Cartão de Crédito o valor é estornado e, via boleto ou depósito, o valor retornará ao cliente também através de depósito bancário, ressaltando que os dados, inclusive CPF/CNPJ, utilizados para a devolução serão os mesmos informados na compra e mencionados na nota fiscal.

A devolução do valor do produto será realizada conforme o meio de pagamento:

a) Boleto Bancário: a restituição será realizada em 10 (dez) dias úteis após a aprovação da devolução do produto, conforme mencionado abaixo, nos dados bancários a serem fornecidos pelo Cliente junto a Central de Atendimento. Estes devem ser os mesmos dados que constam na Nota fiscal emitida pela Volvo, no momento da compra.

b) Cartão de Crédito: o Distribuidor solicitará a operação de estorno à respectiva administradora do cartão.

c) Depósito Bancário: o valor será devolvido ao cliente via depósito bancário. Os dados, inclusive CPF/CNPJ, utilizados para a devolução serão os mesmos informados na compra e constantes na nota fiscal.

Os produtos devolvidos passarão por análise interna do Distribuidor Volvo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, e caso seja comprovada a utilização incorreta do produto, não haverá restituição do respectivo valor e o produto será devolvido ao Cliente. Somente após a análise interna, iniciará a contagem para o prazo de devolução dos valores.

O produto deve ser devolvido com todos os seus manuais, certificados de garantia, partes e acessórios.

No caso de devolução por defeito, o Cliente terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento do Produto. Neste caso não será realizada devolução do valor pago pelo produto mas sim a troca pelo mesmo item.

A Volvo CE e sua rede de distribuição disponibilizam o valor que será retornado ao cliente via depósito bancário. Para a referida devolução serão utilizados os mesmos dados bancários e CNPJ/CPF que foram utilizados para realizar a compra e mencionados na NOTA fiscal de compra e venda.

Caso o Cliente necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política Geral, a Volvo CE e a sua Rede de Distribuidores disponibilizam os seguintes canais: Pelo e-mail Ecommerce.la@volvo.com e via atendimento pelo chat do site.

POLÍTICA DE GARANTIA

Garantia de Peças Volvo Equipamentos de Construção Latin America

Todas as peças Volvo CE genuínas, acessórios e ferramentas especiais compradas pelos clientes finais, estão sujeitas a uma garantia de vinte e quatro (24) meses a partir da data de instalação por uma oficina Volvo CE autorizada (Serão reembolsados as peças e mão de Obra) ou (3) meses a partir da data de compra se a instalação for realizada por terceiros/ cliente (Serão reembolsadas apenas as peças).

Se uma peça foi substituída sob o período de garantia da máquina, a garantia para a peça é aplicável somente até o final da garantia normal para a máquina.

A correção dos defeitos será feita de acordo com os critérios e ações técnicas definidas exclusivamente pela Volvo CE.

A Garantia é válida somente se a peça for aplicada em máquinas Volvo CE, e desde que não funcione em conjunto com peças não genuínas.

As peças substituídas em Garantia passam a ser de propriedade exclusiva da Volvo CE.

Os itens de desgaste natural não estão sujeitos à cobertura da Garantia.

Critérios para a qualificação da Garantia de peças de 24 meses

- ✓ Comprovação da mão-de-obra de instalação.
- ✓ Válida apenas para defeitos de material ou fabricação.
- ✓ A peça e o produto Volvo CE devem estar em dia com o plano de manutenção do equipamento constante no Manual do Operador, comprovando a realização das Manutenções Preventivas Obrigatórias e Trocas de óleos, filtros e lubrificantes.
- ✓ A peça e o produto Volvo CE sejam usados conforme especificado.
- ✓ Os lacres não estejam rompidos.
- ✓ A peça ou o produto Volvo CE não foram sobrecarregados ou sofrido intervenção de terceiros.

O que a garantia de peças de 24 meses NÃO contempla

- ❖ Não se aplica a problemas de operação, insistência operacional, falha de montagem, peça especificada incorretamente para o Produto Volvo CE.
- ❖ **Itens de desgaste e manutenção normal no final da vida útil** conforme termo de garantia
- ❖ **Itens de Consumo no final da vida útil:** conforme termo de garantia
- ❖ Pagamento ou qualquer outra forma de compensação decorrentes de quaisquer defeitos e/ou danos ocasionados ao Produto Volvo CE, operador e a terceiros, tais como:
 - o Lucros cessantes/perda de benefícios;
 - o Danos indiretos;
 - o Danos morais;
 - o Deslocamentos;
 - o Despesas de hotel;
 - o Transporte de equipamento (s);
 - o Içamento;

- o Combustível para testes;
 - o Telefonemas.
- ❖ Não se aplica aos danos causados por ajuste incorreto da peça ou se for instalada juntamente com outras peças não genuínas, usadas de forma incorreta ou não recomendadas para a aplicação do Produto
- ❖ Corrosão de componentes devido à falta de manutenção, má conservação, falta de limpeza, agentes externos e/ou problemas decorrentes de instalação não certificada
- ❖ Regulagens que fazem parte da manutenção normal do (s) PRODUTO (s), como por exemplo: regulagens de válvulas, calibrações e outros
- ❖ Danos e avarias provenientes de peças e/ou componentes do PRODUTO (s) que tenham sido submetidos a qualquer tipo de alteração técnica sem a autorização prévia e por escrito da Volvo CE.