

## Política de entrega

Nosso serviço de entrega está disponível para localidades onde haja serviço de entrega à domicílio dentro do território brasileiro.

No caso de envio a localidades onde não haja o serviço de entrega à domicílio o cliente poderá solicitar o envio da mercadoria para outro endereço. Desde que a solicitação seja formalizada por escrito (e-mail). Para estes casos a responsabilidade de recebimento é do solicitante.

O tempo de entrega podem variar de 3 a 10 dias úteis após a emissão da nota fiscal, dependendo da modalidade de envio escolhida (Correios/Transportadora - CIF). No caso de fretes FOB, o cliente é o responsável pela retirada do material e a Hanna não se responsabiliza pelo envio.

Em caso de não possuímos o material solicitado no seu total ou parcial, você poderá solicitar o envio parcial de seu pedido ou esperar até que esteja em sua totalidade (de acordo com os prazos de entregas informados). Em caso de solicitação de entrega parcial, o cliente deverá cobrir os custos de envio. A Hanna Instruments Brasil LTDA enviará por e-mail as informações de custos a serem pagos. Uma vez que faturado, o tempo de entrega do material faltante serão os mesmos postos ao início da negociação.

Ao receber sua mercadoria, lhe solicitamos que revise o produto ao momento da entrega, verificando se o mesmo não apresenta nenhum defeito, alteração, ou se foi violada. Caso alguma destas observações sejam acusadas, favor, não receber o produto. Após isto, entre em contato com seu vendedor através do telefone (11) 2076-5080 ou mande um e-mail com a descrição do caso para [vendas@hannainst.com.br](mailto:vendas@hannainst.com.br).

Fretes com responsabilidade da Hanna Instruments Brasil LTDA (CIF) são despachados com seguro e no caso de envio por pelos Correios, o valor máximo coberto é de R\$10.000,00 (dez mil reais). Qualquer valor acima de R\$10.000,00 só podem ser despachados por transportadoras. A Hanna se responsabiliza pelo produto até o momento de entrega. Já, em caso de envios onde o solicitante escolhe a transportadora da qual realizará a entrega (envios FOB), este produto e seu envio é de responsabilidade do solicitante.

## Custos de Envio

O custo total de envio será calculado à partir de dados como volume e peso (kg) da mercadoria e seu destino.

O custo de envio está sujeito à mudanças sem prévio aviso.

## Políticas de Cancelamento

O cancelamento e qualquer pedido enviado à Hanna Instrumens Brasil LTDA deve ser realizado por escrito e passar por avaliação da área comercial/financeiro. A Hanna Instruments Brasil LTDA se compromete a dar retorno sobre o cancelamento em até 48 horas.

Caso a mercadoria já se encontra em trânsito para entrega, o cancelamento não poderá ser realizado.

## Políticas de Reembolso

Você poderá solicitar sua devolução (reembolso) nos seguintes casos:

- Depósitos Duplicados

- Depósitos efetuados com importância maior que sua compra
- Depósitos Errôneos
- Deseja devolver se produto

Como posso solicitar a devolução ou reembolso?

Para solicitar a devolução do produto ou reembolso para caso o cliente se encontre em uma das três situações acima listadas, deverá enviar um e-mail para [cobranca@hannainst.com.br](mailto:cobranca@hannainst.com.br), no qual deverá indicar os seguintes dados:

1. Nome Completo
2. Nome da empresa em caso de pessoa jurídica
3. Número da Fatura
4. Motivo pelo qual solicita a devolução ou reembolso.
5. Dados bancários de onde será realizado o reembolso em caso de aceite. (nome do banco, número de agência e conta)

Nota: Estes dados devem ser os mesmos da conta de onde foi realizado o pagamento inicial.

O prazo máximo para receber o reembolso é de 5 dias úteis, uma vez recebida toda a documentação requerida pela Hanna Instruments Brasil LTDA.

## Políticas de Troca

Você poderá solicitar a troca de seu produto nos seguintes casos:

1. O produto que recebeu não é o mesmo que solicitou
2. O produto veio com defeito ou em mal estado
3. Se você comprou reagentes ou soluções e estas encontram-se vazando, derramadas ou danificadas.

Para maiores detalhes, ver “Políticas de Garantia”

## Políticas de Garantia

A Hanna Instruments Brasil LTDA garante que os produtos da marca HANNA instruments estão cobertos contra defeitos de fabricação durante os seguintes períodos:

- 1.1 Medidores Portáteis e de bancada - 1 Ano para equipamento e 6 meses eletrodos e sondas
- 1.2 Instrumentação de Processos – 1 Ano
- 1.3 Eletrodos e Sondas – 6 Meses
- 1.4 Checkers – 3 Meses
- 1.5 Testers e Termômetros de Bolso – 3 Meses
- 1.6 Cabos de comunicação ao PC e software – 6 Meses
- 1.7 Reagentes e Soluções – 1 Mês (após aberto)

### Notas:

- A) Para o ponto 1.7, a garantia será aplicada apenas após a revisão de reagentes e soluções no momento do recebimento e em caso de armazenamento devem respeitar as indicações indicadas na caixa de embalagem.
- B) A Hanna Instruments Brasil LTDA não garante o funcionamento do software em computadores montados.

1. Do mesmo modo, todos os problemas relacionados ao uso indevido dos produtos de instrumentos HANNA serão excluídos por falta de compreensão de seu funcionamento e / ou princípio de operação. Além disso, reparos, manutenção, verificações, etc., realizados em centros de atendimento fora do departamento de serviços técnicos da Hanna Instruments Brasil LTDA.
2. A garantia dos produtos HANNA Instruments pode ser solicitada em:

Hanna Instruments Brasil LTDA  
Alameda Juari, 539 – Tamboré  
CEP:06460-090  
Telefone: +55 (11) 2076-5080

3. O departamento de Serviço Técnico da Hanna Instruments Brasil LTDA é o único centro de serviço autorizado a realizar trâmites de garantia e/ou reparos nos produtos da marca HANNA Instruments, sendo assim, não se responsabiliza por modificações realizadas em outro local.
4. Para que possua uma garantia efetiva, é necessário cumprir com os seguintes requisitos:
  - a. O produto deve ser entregue em sua embalagem original e com todos os acessórios (se contido) em bom estado.
  - b. Cópia da fatura de compra do pedido realizado pela Hanna Instruments Brasil LTDA.
  - c. Cópia da fatura de venda do produto (apenas para distribuidores)
  - d. Política de garantia em vigor, sem apresentar exclusões ou emendas.
  - e. Anexar carta por escrito (por parte do distribuidor ou usuário) explicando detalhadamente as falhas e/ou anomalias do equipamento, junto da fatura de compra,

Nota: Caso não sejam cumpridos os requisitos de acordo com nossa política de garantia (acima descritos), A Hanna Instruments Brasil LTDA reserva-se ao direito de aplicar ou não a garantia.

5. O frete de envio é de responsabilidade do cliente e a taxa de entrega pela Hanna Instruments. Desde que a garantia tenha sido aplicada, caso contrário, ambos os custos deverão ser suportados pelo cliente.
6. Devolução: Os equipamentos aceitos como devolução, serão onerados em 30% do valor do produto e estará sujeita a revisão prévia pelo Serviço Técnico, desde que o produto seja recebido nas mesmas condições recebidas no momento da compra. Uma Nota de Crédito será emitida para poder ser aplicada na próxima compra, não há devolução de dinheiro.

Não aceitamos devoluções que não estejam previamente cadastradas e aceitas formalmente. No caso de materiais que cheguem sem a solicitação, serão rejeitados e devolvidos

7. Trocas: Para realização e trocas de produtos serão aceitas apenas mediante solicitação de produto com valor igual ou maior que o adquirido inicialmente, caso contrário deverá ajustar o valor complementar o valor restante em acessórios, soluções ou qualquer produto que faça igualar a quantia do produto inicial ou superior.
8. Após o envio do orçamento pela assistência técnica, o cliente terá 90 (noventa) dias para decidir pelo conserto ou retirada/retorno do equipamento. Equipamentos não reclamados no prazo de 90 dias serão descartados como sucata/lixo eletrônico e não poderão ser reclamados posteriormente. O contato com o cliente será via mensagem eletrônica (e-mail) no endereço informado no formulário de entrada.