

# **CLAMPAR INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPONENTES SOLARES**

## **Política de Troca e Não Conformidade**

---

### **1. Objetivo**

Esta Política de Troca estabelece as diretrizes para análise, substituição e tratamento de produtos fornecidos pela **CLAMPAR Indústria e Comércio de Componentes Solares**, garantindo transparência e segurança para clientes e parceiros.

---

### **2. Condições Gerais de Troca**

A CLAMPAR realizará a troca de produtos quando constatada **não conformidade procedente**, desde que respeitadas (Datasheets, manuais de instalação, manual de garantia e demais documentações fornecidas pela CLAMPAR). Assim como as condições abaixo:

#### **2.1 Defeitos Cobertos**

Serão elegíveis para troca:

- Defeitos de fabricação comprovados;
- Itens que apresentem falhas estruturais ou funcionais dentro do uso previsto;
- Oxidação prematura e que comprometa o produto, referencia (Para Itens com (galvanização a fogo = 20 anos), (inox = vitalício), (zincagem eletrolítica = 8 anos), (Alumínio = 25 anos) ) desde que não relacionada a armazenamento inadequado, uso fora das especificações ou exposição indevida a áreas salinas ou exposta a agentes químicos e corrosivos.

#### **2.2 Itens Não Elegíveis para Troca**

Não serão considerados procedentes os casos em que a não conformidade seja causada por:

- Divergências de instalação não alinhadas ao manual técnico da CLAMPAR;
- Armazenamento inadequado pelo cliente;
- Danos causados por uso indevido, desgaste natural ou exposição incorreta ao ambiente;
- Divergências entre dados informados na embalagem e no produto decorrentes de manipulação pelo cliente;

- Qualquer outra ocorrência fora das orientações fornecidas pela CLAMPAR.
- 

### 3. Responsabilidades de Logística

#### 3.1 Quando a responsabilidade for da CLAMPAR

Quando a não conformidade for procedente e a CLAMPAR assumir a responsabilidade:

- A CLAMPAR realizará **coleta e entrega** dos materiais **no mesmo endereço onde o pedido original foi entregue**.

#### 3.2 Quando a responsabilidade não for da CLAMPAR

Caso seja constatada não conformidade **não procedente**, conforme análise técnica, aplica-se a cláusula de custos (item 5).

---

### 4. Registro de Quantidade de Peças com Defeito

É de responsabilidade do CLIENTE:

- Registrar previamente a **quantidade de peças defeituosas** antes da coleta ou troca;
- O registro deve permitir contagem por **identificação visual clara** (fotos, vídeos ou listagem organizada).

Caso o cliente **não realize** o registro adequado, a CLAMPAR efetuará a **contagem interna**, que **passará a ser a referência oficial** para fins de troca, comprovação e evidências.

---

### 5. Custos em Caso de Não Conformidade Não Procedente

Quando a análise técnica da CLAMPAR determinar que a não conformidade **não procede**, o CLIENTE passará a arcar **integralmente** com todos os custos envolvidos na operação, incluindo:

- Coleta e reentrega do material;
- Inspeção técnica e análise interna;
- Custos administrativos e de processamento;
- Demais despesas relacionadas ao processo de troca.

A CLAMPAR emitirá **boleto com prazo de 20 (vinte) dias para pagamento** dos valores apurados.

---

## **6. Disposições Finais**

A CLAMPAR se compromete a manter processos de qualidade rigorosos e atendimento ágil na análise de trocas.

Esta política pode ser atualizada a qualquer momento, sem aviso prévio, passando a valer a versão vigente disponibilizada pela CLAMPAR.

## **7. Procedimento para Solicitação de Troca**

1. Enviar solicitação para [contato@clampar.com.br](mailto:contato@clampar.com.br)
  2. Informar:
    - Nota Fiscal.
    - Código do item e quantidade.
    - Motivo da troca.
    - Fotos ou vídeos e registros do problema.
  3. A análise técnica será realizada dentro dos prazos previstos, até 7 dias.
  4. Após aprovação, será autorizada a devolução e programado o envio da reposição.
- 

**CLAMPAR Indústria e Comércio de Componentes Solares**  
**CNPJ 50078060000103**  
**Rua Angelino Ribeiro Padilha 80, Vila Militar – Piraquara - PR**