



CERTIFICADO DE GARANTIA

Caro Cliente,

A **HELI®** tem como objetivo principal oferecer produtos e serviços de qualidade, além de assegurar aos seus clientes soluções rápidas e eficazes na manutenção e reposição de peças.

A proposta da **HELI®** é estabelecer uma parceria com seus clientes para atendê-los com agilidade e precisão.

Os equipamentos fabricados pela **HELI®** são rigorosamente inspecionados e testados pelo seu controle da qualidade, conforme processos certificados pela **ISO9001**.

Para solicitação da garantia, entre em contato, imediatamente, com o serviço autorizado mais próximo após a descoberta do vício.

Aguarde pela nossa análise sem realizar qualquer intervenção na máquina, caso contrário a garantia não será válida, salvo quando autorizado pela **HELI®** por escrito.

Para mais informações ou dúvidas, contate o serviço autorizado da **HELI®** em sua região. A **HELI®** assegura os seus equipamentos novos contra qualquer falha no material ou na sua fabricação, durante o prazo de garantia, na forma empregada neste certificado.

CERTIFICADO DE GARANTIA

Preenchimento obrigatório pelo Representante **HELI®**

1. IDENTIFICAÇÃO DO EQUIPAMENTO

Produto: _____

Número de série: _____ Modelo: _____

Serviço autorizado responsável pela entrega: _____

Técnico responsável: _____

Data da entrega técnica: _____

Nome do cliente: _____

Assinatura do cliente:

Obs.: O preenchimento do Certificado de Garantia é obrigatório ele comprova que o equipamento foi entregue em conformidade com as especificações técnicas e que a garantia está oficialmente vigente a partir da data de entrega técnica, que deverá ser realizada ao período máximo de 48 horas após o recebimento do equipamento. A garantia certifica que o operador e, ou cliente receberam as instruções operacionais e de segurança, assim como funcionalidades do equipamento, garantindo a segurança da operação. Recomenda-se que o equipamento não seja utilizado antes da realização da Entrega Técnica. Danos decorrentes do uso durante esse período serão de inteira responsabilidade do cliente. O certificado de Garantia, serve como documento contratual entre Heli Brasil e cliente, protegendo todas as partes.

ÍNDICE

Condições de garantia _____	5
Concessão da garantia - regras gerais _____	6
A garantia contempla _____	8
Itens não cobertos pela garantia _____	8
Exclusão da garantia _____	10
Obrigações do cliente _____	12
Observações _____	13





CONDIÇÕES DE GARANTIA:

A garantia total concedida pela HELI® é de 03 (três) + 09 (nove) meses, totalizando 12 (doze) meses ou 2.000 (duas mil) horas de funcionamento, vencendo o que primeiro ocorrer. Esse período se inicia a partir da data da emissão da nota fiscal de venda, desde que não ocorram quaisquer dos fatos elencados como excludentes e que sejam realizadas todas as manutenções preventivas dentro dos prazos previamente estabelecidos e por profissionais homologados **HELI®**, devidamente documentada.

É importante destacar que a garantia do equipamento é fornecida pela **HELI®**, por intermédio de seus Representantes¹, desde que não haja indício de desgaste natural das peças, operação inadequada/imprópria ao qual o equipamento foi projetado (Ex. Empilhadeiras usadas como rebocadores) ou danos e falhas ocasionados por práticas inseguras de condução, sendo que cessará a garantia se comprovada a culpa exclusiva do consumidor.

O diagnóstico de falhas, bem como a solicitação de peças para substituição deverá ser realizado por técnicos homologados **HELI®**.

Documentos necessários para procedimento de garantia:

Abertura de chamado HelpDesk/Garantia, relatório de atendimento técnico padrão devidamente preenchido, foto do horímetro, da placa de identificação, duas fotos dos vértices do equipamento (diagonal 45° frontal e traseira), bem como vídeos e fotos da avaria, testes realizados para evidenciar falha e a nota fiscal.

As baterias de Lítio que equipam nossos produtos de classe 1, 2 e 6 terão garantia de 5 anos ou 10.000 horas, para equipamentos classe 1,2 e 6 fabricados a partir de

¹ Listagem de Representantes **HELI®** poderá ser encontrada no site.

CONDIÇÕES DE GARANTIA:

setembro de 2024 a garantia das baterias foi atualizada para 6 anos ou 12.000 horas (o que ocorrer primeiro), para os equipamentos **classe 3 terão 03 (três) + 09 (nove) meses, totalizando 12 (doze) meses ou 2.000 (duas mil) horas de funcionamento**, vencendo o que primeiro ocorrer. A garantia só terá validade se não for evidenciada falha operacional (contínuos casos de descargas profundas), se for utilizado somente o carregador original. Também será levado em consideração se o histórico de manutenções preventivas, o qual deve estar dentro dos prazos estabelecidos pelo fabricante. É importante referir que a garantia não se aplica por danos causados com ou sem dolo por terceiros ou eventos naturais.

As peças de reposição terão garantia de 90 (noventa) dias a contar da data da emissão da nota fiscal de venda, desde que adquiridas na rede autorizada HELI®, e instaladas por serviço autorizado **HELI®**.

Qualquer reparo executado durante o período de garantia não estende a garantia contratual, independente do tempo de serviço da máquina e da data do reparo. Em caso de negativa de assinatura no termo de entrega técnica realizado pelo autorizado da **HELI®**, será somente concedida garantia legal sobre o produto, valendo como registro o relatório assinado pelo autorizado da **HELI®**, registros por e-mail ou termo devidamente assinado entre as partes.

CONCESSÃO DA GARANTIA – REGRAS GERAIS:

A garantia concedida aos equipamentos **HELI®** cobre desde a troca e ou reparo de peças, mão-de-obra e o deslocamento de um técnico do serviço autorizado dentro de um raio de 100km.





CONCESSÃO DA GARANTIA – REGRAS GERAIS:

Caso a distância de deslocamento seja maior que 100 km, o cliente irá arcar com o custo da diferença de quilometragem.

A garantia será concedida de acordo com o parecer técnico emitido pelo departamento de pós-venda da HELI®, para componentes que apresentarem defeito. As peças substituídas são de propriedade da HELI®, tendo de ser encaminhadas a **HELI®**.

O serviço autorizado **HELI®** poderá substituir provisoriamente as peças defeituosas, as quais serão encaminhadas ao departamento de Pós-vendas (**HELI®**), que irá dar um parecer técnico, dentro de um determinado período. Após a constatação do defeito, se este for causado por falha de fabricação ou falha material enquadrando-se neste certificado, a **HELI®** garante reparar o equipamento sem ônus ao cliente. Porém, se constatado que o defeito foi provocado por qualquer outro motivo, o respectivo usuário acarretará com o ônus referente à prestação de serviço efetuado além do custo das peças, deslocamento e a mão-de-obra contido no reparo.

A garantia é automaticamente cancelada se ocorrerem danos ao equipamento provocado por negligência, uso de peças não originais, pela falta de manutenção preventiva, por uso indevido do equipamento, acidentes, adulteração do produto, instalação de peças e implementos sem autorização da **HELI®** por escrito, por uso de lubrificantes diferentes dos mencionados no manual, ou pela execução de serviços por mão-de-obra não credenciada pela **HELI®**.

Todo e qualquer defeito que o produto venha a apresentar dentro do prazo de garantia deverá imediatamente ser comunicado ao serviço autorizado **HELI®**, no máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após ter sido detectado, devendo ser feito por escrito e de forma inequívoca.

Qualquer anormalidade deverá ser reportada imediatamente à assistência técnica autorizada, pois a negligência de uma imperfeição, por falta de aviso e revisão, certamente acarretará outros danos, os quais não poderemos assistir e, também, nos obrigará a extinguir a garantia. É de responsabilidade do serviço autorizado **HELI®** a substituição de peças e a execução de reparos em sua oficina.

A GARANTIA CONTEMPLA:

- 01.** Reparos necessários oriundos de falha de fabricação ou material;
- 02.** Peças reconhecidas e diagnosticadas como defeituosas ou deficientes (Todas as peças substituídas são de propriedade da **HELI®**).



A GARANTIA CONTEMPLA:

Sistema	Componentes	Garantia
Principais Componentes Estruturais	Chassi, mastro interno, mastro externo, mastro central, contrapeso, tanque de óleo, proteção superior cabine, porta garfos e suporte de instrumentos.	12 meses ou 2000 Horas
Motor (elétrico)	Motor de tração , motor de bomba , motor de direção .	12 meses ou 2000 Horas
Motor Combustão	Cabeçote, cilindro, compartimento de engrenagens do comando, tampa do compartimento de engrenagens, virabrequim, comando de válvulas, bielas, carter de óleo, volante do motor, retentor virabrequim, bomba injetora, alternador, válvulas de admissão e escape, bomba de óleo, motor de partida, bomba d'água, carburador, unidade GLP, distribuidor, ECU e turbocompressor.	12 meses ou 2000 Horas
Sistema de Transmissão	Caixa da transmissão, caixa de redução, conjunto de câmbio, diferencial, carcaça do eixo de transmissão, estrutura do eixo de direção, semieixo, eixo de transmissão, conjunto de engrenagens completo, bomba de óleo, conversor de torque, válvula inching, embreagem, conjunto sincronizador, válvula de controle, engrenagens do comando final, anel de engrenagem. (não incluso discos de fricção e separadores)	12 meses ou 2000 Horas
Sistema Elétrico	Bateria de Lítio (equipamentos classe 1, 2 e 6 fabricados após setembro de 2024)	6 anos ou 12.000 Horas
	Bateria de Lítio (equipamentos classe 1, 2 e 6 fabricados antes de setembro de 2024)	5 anos ou 10.000 Horas
	Bateria de Lítio equipamentos classe 3	12 meses ou 2000 Horas
	Controladores, motor e painel de instrumentos	12 meses ou 2000 Horas
	Bateria de partida, carregador, caixa de controle elétrico, Bateria de partida, carregador, caixa de controle elétrico, válvulas solenoides, acelerador, compressor de ar-condicionado, aquecedor, interruptores, chicotes elétricos, lanternas (excluindo lâmpadas)	12 meses ou 2000 Horas
Sistema Hidráulico	Bomba hidráulica de direção, comando hidráulico, bomba de engrenagens, cilindros, válvula reguladora de fluxo, acumulador, mangueiras hidráulicas e tubo de aço sistema hidráulico.	12 meses ou 2000 Horas
Sistema de Arrefecimento	Radiador de óleo, radiador, Intercooler e mangueiras do sistema de arrefecimento	12 meses ou 2000 Horas
Sistema de freio (classe 1, 5 e 6)	Cubo de freio, válvula de freio, cilindro mestre, tubo de aço do freio, hidrovácuo, freio de estacionamento, acumulador, conjunto de freio de roda. (não incluso sapatas de freio)	12 meses ou 2000 Horas
Sistema de freio (classe 2 e 3)	Freio eletromagnético	6 meses ou 1000 Horas
Outros	Aro, cubo, silenciador do escapamento, volante de direção, coluna de direção, corrente, eixos, garfos, capô e outras peças de chapa metálica	12 meses ou 2000 Horas
Restante dos Itens não listados *	6 meses ou 1000 Horas	

(*) Incluso rolamentos

ITENS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA:

- 1.** Reposição de itens utilizados em manutenções preventivas, por exemplo, filtros, lubrificantes, aditivos, kits de reparos, estopas etc.;
- 2.** Componentes com desgaste natural, ou por conta da especificidade da operação do cliente;
- 3.** Componentes danificados ou avariados por eventos naturais;
- 4.** Componentes danificados ou avariados por terceiros com ou sem dolo;
- 5.** Aparência e Pintura;
- 6.** Mangueiras e conexões;
- 7.** Retentores;
- 8.** Óleo, gás, líquido de arrefecimento, fluídos de freio que não cumpram as especificidades citadas no manual.
- 9.** Reparos causados pelo desgaste normal, ruídos e vibração da máquina, ou envelhecimento normal, pneus, lonas de freio, embreagem de fricção hidráulica ou mecânica, correia do motor, escovas, lâmpadas, fusíveis, para-brisas, espelhos, acessórios, cobertura de vinil da cabine, vedações, tecidos, mangueiras e conexões, buchas mancais e coxins.





EXCLUSÃO DA GARANTIA:

- 01.** Por decurso do prazo da garantia contratual estabelecida;
- 02.** A qualquer momento desde que se verifique(m):
 - a)** O não cumprimento das recomendações dos manuais ou dos termos de garantia;
 - b)** A não realização das manutenções preventivas com profissionais homologados **HELI®**;
 - c)** Uso de peças não genuínas ou não homologadas **HELI®**;
 - d)** Intervenções realizadas por profissionais não homologados **HELI®**;
 - e)**) Danos causados por modificações estruturais, ajustes ou alteração do estado original do equipamento efetuadas por terceiros bem como instalação de acessórios sem autorização por escrito ou aprovação da **HELI®**;
 - f)** Utilizar o equipamento para finalidades diferentes das quais foi projetado, com cargas acima do suportado, equipamentos em operações severas, sem o devido preparo, equipamentos em operação em ambientes frigorificados sem que estes sejam preparados para esta finalidade;

EXCLUSÃO DA GARANTIA:

- g) Sinistros causados por fenômenos naturais e/ou agentes externos: incêndios, imersão total ou parcial, acidentes, roubos etc.;
- h) A não observação e prática dos tempos mínimos de recarga das baterias;
- i) A mudança proposital pelo cliente das horas ou avaria no dispositivo de registro das horas de trabalho, quando não decorrente de falha de fabricação;
- j) Danos causados por excesso de carga;
- k) Culpa/causa ocasionada exclusivamente pelo cliente.
- l) Se a **HELI®** não for comunicada da avaria dentro do prazo de garantia;
- m) Danos causados por impacto externo, acidentes, desastres naturais ou furto;
- n) Danos causados por manuseio inadequado ou uso contínuo sob condições defeituosas;
- o) Danos causados por peças não originais.





OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:

- 01.** Realizar inspeções e manutenções diárias conforme orientações dos manuais;
- 02.** Informar imediatamente o serviço autorizado **HELI®** quando constatada alguma irregularidade no funcionamento do equipamento;
- 03.** Sujeitar o equipamento a operações as quais foi projetado, respeitando os limites e especificações técnicas;
- 04.** Manter em dia as manutenções preventivas sugeridas pela **HELI®**;
- 05.** Verificar diariamente níveis de óleo (transmissão, lubrificação do motor, reservatório hidráulico, fluido de freio, óleo direção hidráulica), níveis de fluido de arrefecimento;
- 06.** Respeitar os tempos e condições de recarga das baterias de lítio. O operador deverá ser instruído para, diariamente, antes de iniciar o seu turno de operação, fazer uma vistoria no equipamento, reportando qualquer anormalidade a área de manutenção ou responsável, assim podendo atuar preventivamente, evitando agravantes.



OBSERVAÇÕES:

O operador deverá ser instruído para, diariamente, antes de iniciar o seu turno de operação, fazer uma vistoria no equipamento, reportando qualquer anormalidade a área de manutenção ou responsável, assim podendo atuar preventivamente, evitando agravantes.

Devem ser verificados ao menos os seguintes itens:

FUNCIONAMENTO	ESTRUTURA
Movimento em ambos os sentidos	Algum vazamento visível
Funcionamento dos faróis, lanternas e acessórios (quando houver)	Níveis de óleo e fluídos
Se há ruídos anormais na transmissão ou no motor	Danos na estrutura
Acionamento do pedal de freio	Pneus calibrados e sem danos
Funcionamento do freio estacionário	Se há ruídos anormais nas rodas
Acionamento dos comandos hidráulicos	Acionamento do cinto de segurança
Acionamento da buzina e alarme de marcha ré	Protetor de carga quanto a danos ou fixação frouxa
Acionamento do botão de emergência	Regulagem das correntes do mastro



OBSERVAÇÕES:

Para equipamentos em operações atípicas, que necessitam de adequações específicas como: fundições, frigoríficos, indústrias cimenteiras, produtos químicos (fertilizantes, curtume) entre outras, devem ser realizadas somente pela rede de serviços autorizados **HELI®**, com autorização da **HELI®**.

Nesses casos deverá ser readequada a periodicidade das manutenções preventivas. Podendo ser reduzido o intervalo entre elas.





CERTIFICADO DE GARANTIA