



www.vdo.com.br

Manual de Garantia

Rastrear Light Quad Band



VDO

ÍNDICE

• Introdução	3
• Definições	3
• Central de Relacionamento	3
• Roteiro para Atendimento em Garantia	4
• Concessão da Garantia	5
• Rejeição da Garantia	5
• Generalidades	6
• Código de Defesa do Consumidor	6
• Anexos	8

INTRODUÇÃO

Este **Manual de Garantia** tem por finalidade fornecer informações detalhadas sobre o nosso processo de garantia, esclarecendo os procedimentos a serem adotados e relacionados à nossa linha de produtos, ao atendimento e o devido encaminhamento das peças falhadas.

Leia atentamente este documento e mantenha-o em lugar de fácil acesso. Torne-o conhecido de seus funcionários e faça uso deste sempre que lhe ocorrer alguma dúvida sobre a política de garantia Continental Automotive Solutions Ltda.

DEFINIÇÕES

Definições aplicadas neste “**Manual de Garantia**”:

Continental:	Continental Ind. e Com. de Peças de Reposição Automotivas Ltda. Razão Social); Continental Automotive Solutions Ltda. (Nome Fantasia);
VDO:	Uma marca do Grupo Continental.
Posto Autorizado VDO:	Postos da Rede Autorizada VDO com técnicos capacitados para a instalação, manutenção e, em alguns casos, a configuração de rastreadores.
Laboratório Técnico:	Laboratório técnico com técnicos capacitados e infraestrutura adequada para efetuar a manutenção e a configuração de rastreadores.
Cliente	São os usuários do sistema de rastreamento.
Central Monitoramento:	Empresa que monitora os eventos e as posições enviados pelo rastreador.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Para maior agilidade no seu atendimento, entre em contato conosco através da Central de Relacionamento. Nosso horário de atendimento é das 8:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, exceto finais de semana e feriados. Uma equipe estará a sua disposição para atendê-lo prontamente.

Ligue para **0800 77 00 107** ou acesse www.vdo.com.br/contate-nos/Chat-On-Line para atendimento on-line.

ROTEIRO PARA ATENDIMENTO EM GARANTIA

A **Continental** reserva-se o direito de receber somente as solicitações de garantia somente satisfaçam a presente norma.

1 – PRODUTOS

Qualificam-se à garantia os produtos **Continental**, nacionais ou importados, e comercializados pela Continental Automotive Solutions Ltda. que apresentem defeitos provenientes de falhas de material, fabricação ou montagem, desde que a análise técnica tenha revelado a existência de itens com defeitos passíveis de enquadramento nesta norma, comprovadas pela análise técnica e dentro dos prazos em garantia.

Para a verificação da qualidade dos produtos envolvidos, prevalecem os resultados obtidos nos laboratórios **Continental**.

2 – PRAZOS DE GARANTIA

Peças de Reposição: 13 meses (**já incluídos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação**), a contar da data de fabricação da peça ou da Nota Fiscal de Venda.

Atenção: Quando o prazo de garantia estiver vencido, mas dentro do mês vigente, o atendimento será feito em garantia.

Ex.: vencimento da garantia: 05/11/2005 + atendimento: 20/11/2005 = garantia aceita.

3 – ANÁLISE TÉCNICA

Confirmar tecnicamente o defeito através de análise e testes necessários. Eventuais dúvidas quanto à procedência técnica da reclamação, devem ser solucionadas através de consulta ao departamento de Análise de Falhas **Continental**.

- O conserto do produto completo será feito levando-se em consideração as normas, instruções, catálogos, manuais e Informações de Serviço da **Continental**.
- Fica vedada a desmontagem/conserto de subconjuntos de produtos acabados ou em partes onde a **Continental** não comercialize.

4 - REMESSA PARA ANÁLISE TÉCNICA NA CONTINENTAL

Emissão da Nota Fiscal

- Emitir nota fiscal de Simples Remessa para Conserto ou Relatório/Carta para:
Continental Brasil Industria Automotiva LTDA.
CNPJ: 48.754.139/0016-33 IE: 336.821.061.110
Rua Endres, 1424 – Itapegica - Guarulhos / SP
Service Center - Qualidade
- Classificar a natureza da operação na Nota Fiscal como “**Remessa para Conserto**”
Código Fiscal: **5915** para clientes localizados dentro do estado de São Paulo
 6915 para clientes localizados fora do estado de São Paulo

Preenchimento do(a) Relatório/Carta

- Dados obrigatórios para preenchimento do(a) Relatório/Carta:
Código do Produto;
Descrição;
Quantidade;
Valor Unitário;
Valor Total;

Carimbo de não aproveitamento de ICMS.

Atenção: Sem o preenchimento dos dados cima, a remessa não será aceita.

Valor do Produto

- O valor unitário de cada item descrito na Nota Fiscal de Garantia deve ser igual ao valor da última Nota Fiscal de compra pelo cliente.

Frete

- Os processos em garantia serão aceitos quando o envio ocorrer por uma das Transportadoras Autorizadas (em Anexos), com frete a pagar.
- Todos os clientes da **Continental** estão autorizados a solicitar coletas somente dos produtos em Garantia.
- O envio de peças através de transportadora não autorizada, e com “frete a pagar”, será rejeitado no ato do recebimento na **Continental**.
- No caso de envio de peças através de transportadora não autorizada, o frete deverá ser “pago”, ou seja, será de responsabilidade do remetente (Cliente), mesmo no caso de concessão de garantia.

5 - CONCESSÃO DA GARANTIA

Garantia Procedente:

A **Continental** reserva-se o direito de:

- Repor a peça falhada somente após análise, aprovação e emissão de “**Laudo de Análise Procedente**”;
- Conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado somente quando não for possível a reposição da peça falhada;
- Não estender a garantia original de seus produtos em função da substituição de peças dentro do período de garantia;
- Assumir como sua a propriedade dos produtos reconhecidamente defeituosos e substituídos por força desta garantia;
- Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha no produto em função da não comunicação imediata do defeito constatado.

6 - REJEIÇÃO DA GARANTIA

A **Continental** não atenderá as reclamações em garantia nos seguintes casos:

- O defeito tenha se agravado em decorrência da não comunicação imediata por parte do usuário de qualquer irregularidade no funcionamento do produto;
- Danos causados por operação e/ou uso inadequado, violação e avarias resultantes da ação de elementos naturais, tais como: pó, água, fogo, etc;
- Não execução das revisões estabelecidas pela **Continental** e/ou pelo fabricante do veículo;
- Aplicação inadequada do produto;
- Não foram executadas as instruções de operação e manutenção prescritas pela **Continental** e/ou fabricante do veículo;
- Aplicação de peças, equipamentos e outros não comercializados pela **Continental**;
- Produtos cujos lacres originais **Continental** ou do Serviço Autorizado **VDO** tenham sido violados;
- Peças com data superior ao período estipulado em contrato (13 meses a partir da data de fabricação do equipamento) – 12 meses + 1 mês por conta do período de estocagem no cliente antes da instalação;
- Peças avariadas/quebradas, tais como, componentes quebrados ou soltos;

- Peças que apresentarem funcionamento normal;
 - Peças sem etiqueta de identificação, etiqueta da Anatel ou data de validade ilegível.
- Obs.: As peças falhadas serão devolvidas, acompanhadas do respectivo Relatório de Análise.

7 – GENERALIDADES

- A **Continental** reserva-se o direito de introduzir modificações em seus produtos, e/ou aperfeiçoa-los, sem que isto importe em qualquer obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente fabricados;
- O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos comercializados pela **Continental** e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos, por quem quer que seja relativo a esses produtos;
- A **Continental** se reserva o direito de, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições do presente “**Manual de Garantia**”. Neste caso as novas condições somente serão válidas, e aplicáveis aos produtos adquiridos pelo consumidor final, após a data de sua divulgação pela **Continental**, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente;
- A **Continental** reserva-se o direito de não receber produtos com reclamações de garantia que não se enquadram no presente “**Manual de Garantia**”.

8 – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Sendo a **Continental** responsável pela qualidade dos produtos que comercializa, levamos ao conhecimento da Rede Autorizada **VDO** alguns pontos que devem ser seguidos por sua empresa, a fim de se enquadrar no Código de Defesa do Consumidor.

A. Orçamento para Conserto

- Todo e qualquer orçamento deve ser emitido em papel timbrado, ou com carimbo, de sua empresa ou uma via da Ordem de Serviço, devidamente datada. No orçamento deverão ser discriminadas todas as peças a serem substituídas e materiais que serão utilizados, mencionando seus valores, como também o valor da mão de obra.
- Deverá também constar no orçamento as condições de pagamento, bem como as datas de início e término do serviço;
- É necessário mencionar no orçamento que as peças relacionadas são originais **Continental**;
- Salvo estipulado em contrário pelas partes, o prazo mínimo de validade de qualquer orçamento é de 10 dias, a partir da data de recebimento pelo cliente;
- Os serviços somente serão iniciados mediante aprovação expressa do consumidor por meio de sua assinatura no respectivo termo de aprovação. Após aprovado, a empresa se compromete a executar os serviços nas condições acordadas;
- O consumidor não será responsável por qualquer acréscimo do valor orçado, portanto a análise técnica e a emissão do orçamento devem ser criteriosas.

Importante:

- Os consertos que forem executados sem a autorização prévia e expressa do consumidor, lhe dará o direito de receber o produto consertado, sem qualquer ônus;
- A utilização de peças recondiçionadas ou de procedência duvidosa, embora autorizada pelo consumidor, não exime a empresa do ressarcimento de prejuízos decorrentes dessa aplicação, uma vez que estas peças não atendem as especificações técnicas previstas pelo fabricante, o que é uma condição exigida pelo Código de Defesa do Consumidor;
- A empresa prestadora de serviço responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores ou qualquer outro envolvido e, para eximir-se desta responsabilidade, a empresa deverá provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistia e a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

B. Prazo de Garantia

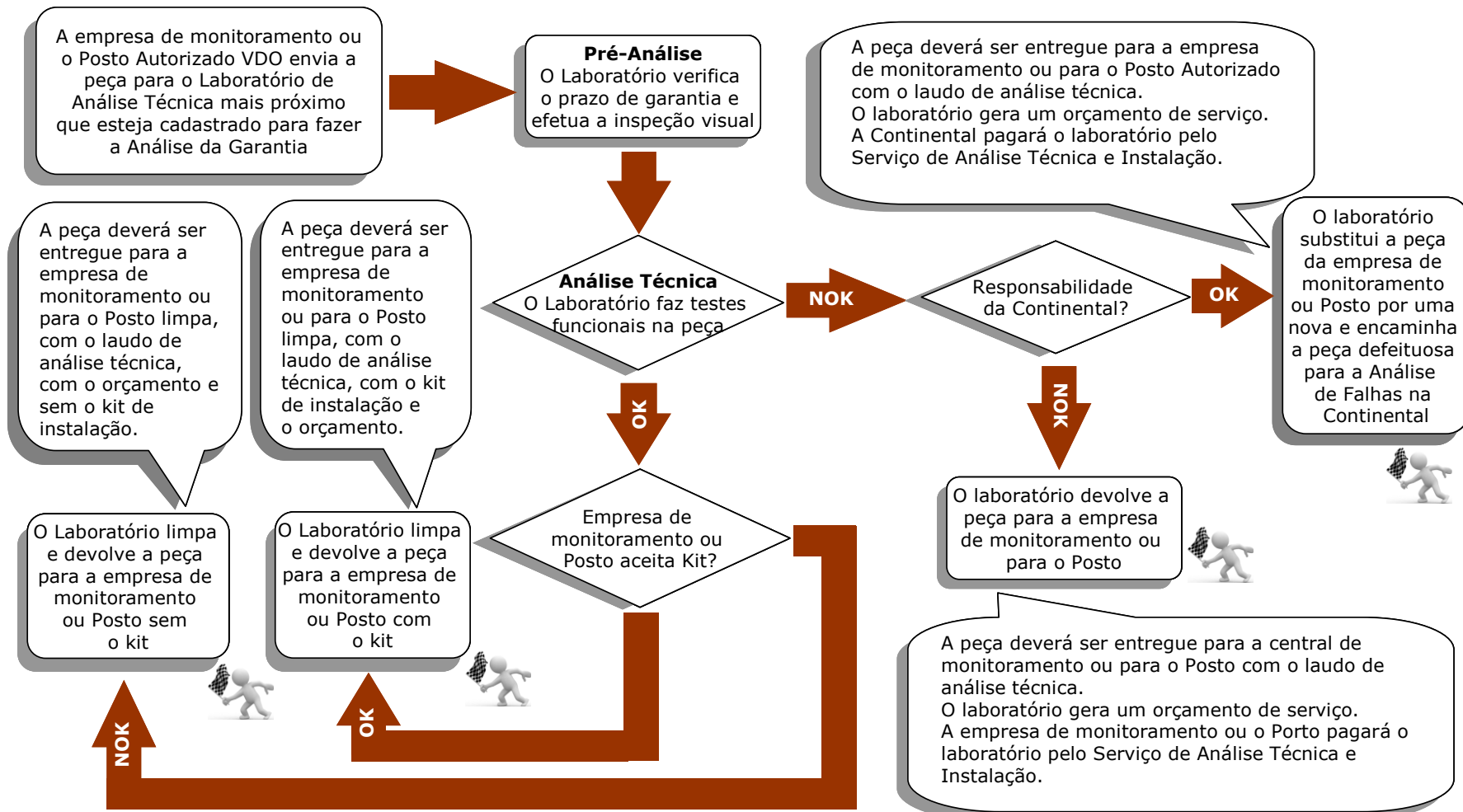
- O prazo de garantia para os serviços efetuados em sua oficina é de 90 dias a contar da data do término da execução do serviço;
- O prazo máximo para que seja efetuado o reparo de um produto, que por ventura esteja com defeito, é de 30 dias a contar da data da Nota Fiscal. Após esse prazo o consumidor terá a sua escolha (I) o direito a receber um outro produto da mesma espécie em perfeitas condições de uso; (II) direito a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou (III) o abatimento proporcional do preço.

C. Laudos Técnicos

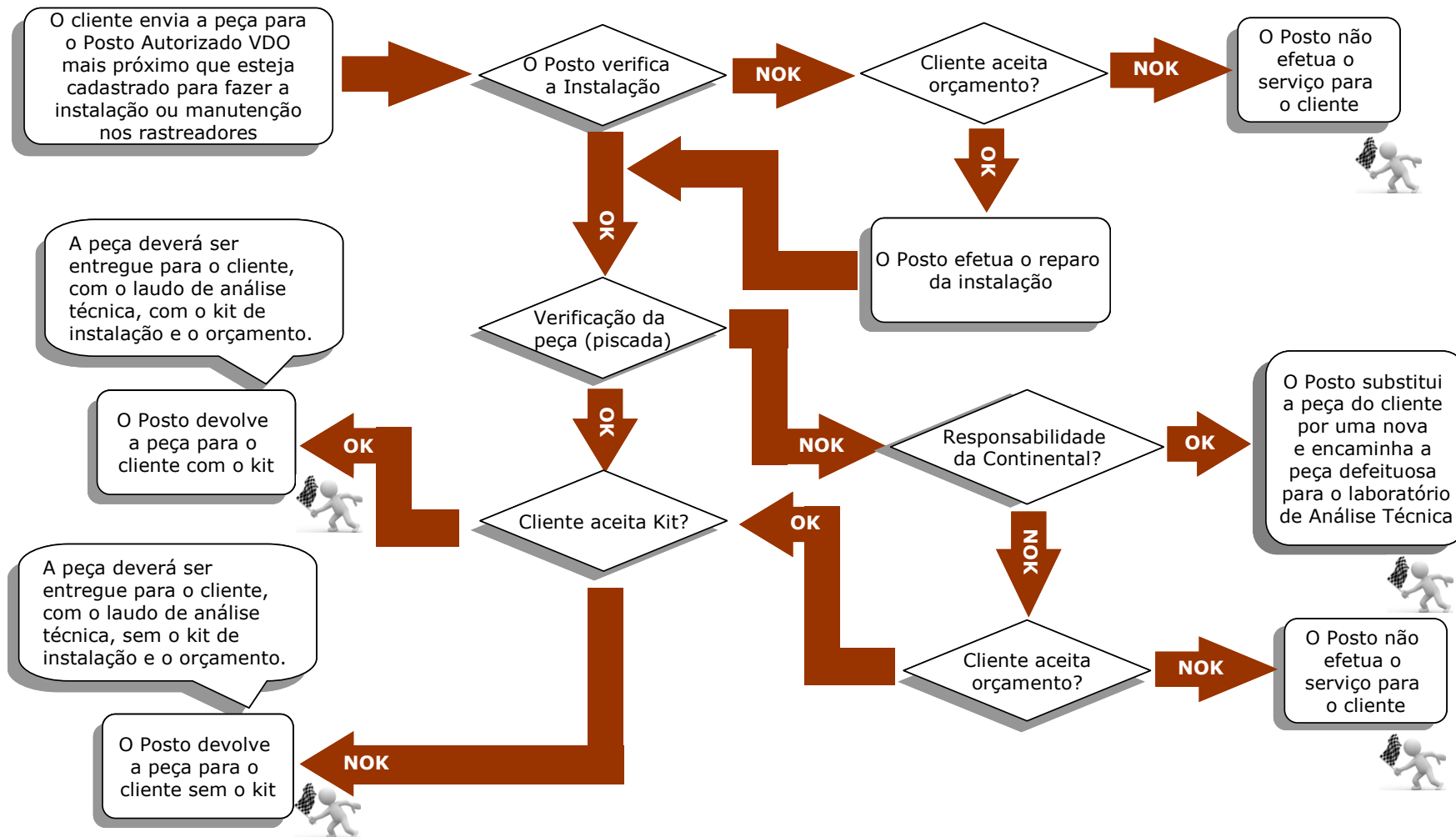
- Se a análise da reclamação indicou falha por razão de negligência na manutenção, operação ou instalação é obrigação da Serviço Autorizado fazer uma explanação clara e completa ao cliente, preferencialmente por escrito.

9 – ANEXOS

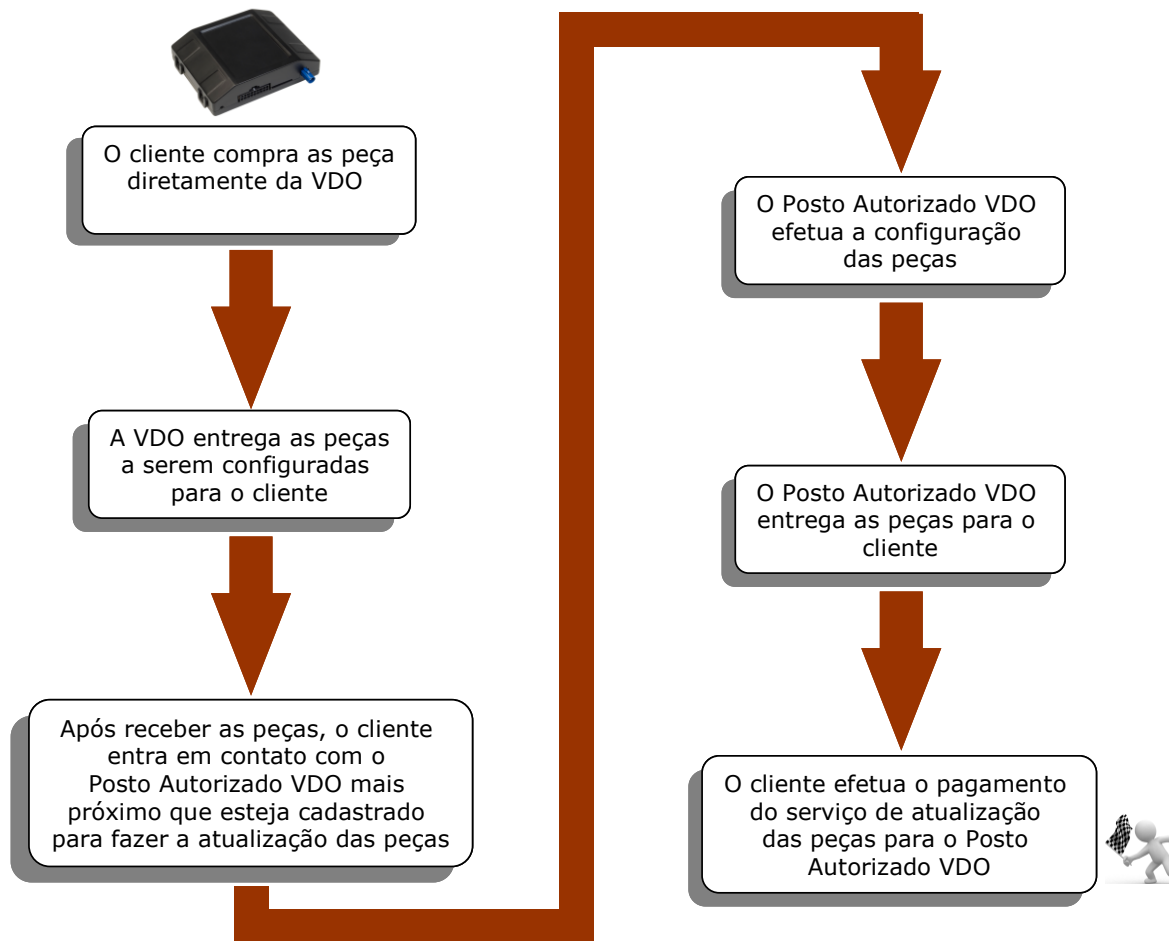
9.1. – Processo de Análise de Peças – Laboratório de Análise Técnica



9.2. –Processo de Análise de Peças – Posto VDO



9.3. –Processo de Configuração de Peças – Posto VDO



9.4. – Laboratórios Técnicos Autorizados para efetuar a análise de garantia

Sudeste

Continental Brasil Industria Automotiva Ltda.

Contato	Service Center - Qualidade
Endereço	Rua Endres, 1424 – Itapegica - Guarulhos - São Paulo
CEP	07043-000



9.5. – Postos Autorizados VDO capacitados para efetuar a instalação de Rastreadores

Centro-Oeste

Rodocenter

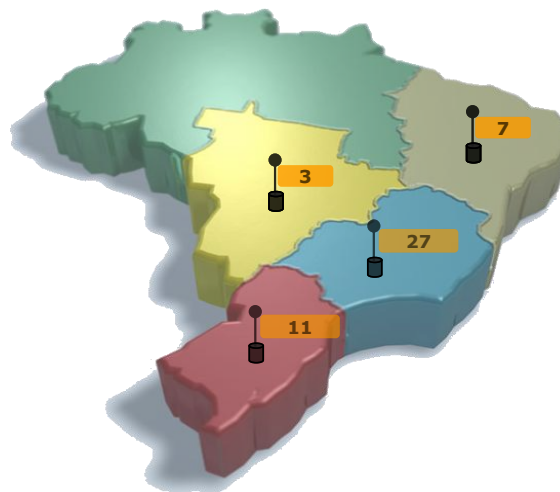
Contato	Leonardo Higor / George
Telefone	(62) 3295-2500
Endereço	Av. Santana, 101 – Setor Rodoviário – Goiânia/GO

Auto Elétrica Trevo

Contato	Josué Afonso de Souza
Telefone	(67) 3473-1229
Endereço	Rua Rui Barbosa – Eldorado/MS

Avenor Bin ME

Contato	Avenor Bin
Telefone	(67) 3251-2186
Endereço	Av. Duque de Caxias, 1314 – Jardim/MS



Nordeste

Central VDO

Contato	Ricardo
Telefone	(71) 3211-7111
Endereço	Rodovia BR 324 Km 7 – Salvador/BA

TCO Comércio e Serviço de Tacógrafo Ltda.

Contato	Alberto Caponi Fioravanti
Telefone	(71) 3211-2625
Endereço	Rodovia BR 324 Km 11,5 – Salvador/BA

Rodopeças Indústria e Comércio Ltda.

Contato	Roberto Alves dos Santos
Telefone	(79) 3216-1726
Endereço	Rodovia BR 101 – Nossa Senhora do Socorro/SE

Valconi & Santos Comércio e Serviço Ltda-ME

Contato	Valconi Noberto Silva
Telefone	(81) 8818-1008
Endereço	Rua Mipibu, 400 – Jaboatão dos Guararapes/PE

Carlos Eduardo Canuto Anunciação Cron.-ME

Contato	Carlos Eduardo
Telefone	(81) 3033-6555
Endereço	Rua Gervásio Campelo, 30 – Recife/PE

Moura Tacógrafos Ltda.

Contato	Murillo Moura Filho
Telefone	(81) 3341-3000
Endereço	Rodovia BR 101 – Recife/PE

Rodotec Ltda.-ME	
Contato	Elielson Felix da Silva
Telefone	(81) 3271-3362
Endereço	Av. Visconde de São Leopoldo, 736 – Recife/PE

Sudeste

Prata Auto Peças	
Contato	Thiago Osires
Telefone	(37) 3212-7035
Endereço	Rodovia MG 050 KM 02 – Divinópolis/MG

AJN Instrumentos		Microvel	
Contato	Agildo Jorge do Nascimento	Contato	Soraia de Souza
Telefone	(11) 3917-1930	Telefone	(11) 4416-1847
Endereço	Rua Teodoro Guilherme Redher – Americana/SP	Endereço	Rodovia Fernão Dias Km 28 – Atibaia/SP

Magatti Tacógrafos		Dr. Acessórios	
Contato	Luiz Américo	Contato	Cássia Regina
Telefone	(17) 3521-3291	Telefone	(17) 3463-9000
Endereço	Av. São Domingos, 1340 – Centro – Catanduva/SP	Endereço	Av. Luiz Brambatti, 1946 – Fernandópolis/SP

BEC – Tacógrafos e Velocímetros		Itu Velocímetros	
Contato	Thiago Carneiro da Silva	Contato	Cláudio
Telefone	(11) 2303-3822	Telefone	(11) 4023-3219
Endereço	Rodovia Presidente Dutra Km 208,6 – Guarulhos/SP	Endereço	Av. Caetano Ruggieri, 2630 – Itu/SP

Gathi Comércio de Peças para Veículos Ltda EPP		Elétrica Alvorada	
Contato	Flavia Maia	Contato	Vera Lúcia
Telefone	(11) 2303-3822	Telefone	(14) 3417-2966
Endereço	Rodovia Presidente Dutra Km 208,6 – Guarulhos/SP	Endereço	Rua Espanha, 55 – Jardim Vista Alegre – Marília/SP

Acessórios Fim da Picada		Alto Tietê	
Contato	Demétrios Nikolas Lakkas	Contato	Henrique / Jonas
Telefone	(44) 3266-1411	Telefone	(11) 4721-1233
Endereço	Av. José Eustatios Kotsifas, 33 – Maringá/PR	Endereço	Av. Lourenço de Souza Franco – Mogi das Cruzes/SP

Frank Tacógrafos e Velocímetros		Nipotruck Acessórios	
Contato	Frank Luiz Sanches	Contato	Victor A. Quadrelli
Telefone	(19) 3322-3602	Telefone	(19) 3933-1781
Endereço	Rua Expedicionários, 546 – Ourinhos/SP	Endereço	Rodovia SP 332 Km 130 – Paulínia/SP

Velocity		Unicom	
Contato	Glido	Contato	Antônio Melo
Telefone	(18) 9772-4570	Telefone	(16) 3434-4808
Endereço	Av. Cel. José Soares Marcondes, 4580 – Presidente Prudente/SP	Endereço	Av. Marechal Costa e Silva, 4296 – Ribeirão Preto/SP
Recobus Peças e Serviços Ltda.		Jeferson Detoni Tenório-ME	
Contato	Jaci Pires	Contato	Jeferson Detoni Tenório
Telefone	(11) 4975-5491	Telefone	(19) 3633-5940
Endereço	Rua Baia Blanca, 203 – Santo André/SP	Endereço	Rua Angelino Campos, 110 – São João da Boa Vista/SP
Carlito Comércio de Peças Ltda.		Fortruck	
Contato	Luciano de Castro Silva	Contato	Fernando
Telefone	(13) 3023-4455	Telefone	(16) 3811-8646
Endereço	Rua Visconde de São Leopoldo, 375 – Santos/SP	Endereço	Av. Dr. Milton Resende Junqueira, 739 – São João da Barra/SP
Marechal Tacógrafos		Sta Cruz Tacógrafos	
Contato	André Padilha	Contato	Marcela Sanches
Telefone	(14) 3841-1666	Telefone	(14) 9776-3111
Endereço	Av. Francisco Pagliato, S/N – São Manoel/SP	Endereço	Av. Cel. Clementino Gonçalves, 1910 – Santa Cruz do Rio Pardo/SP
DGR Tecno		MIP Medidores	
Contato	Rejane	Contato	Victor
Telefone	(11) 5531-1368	Telefone	(11) 5060-5070
Endereço	Shopping Morumbi – São Paulo/SP	Endereço	Av. Presidente Tancredo Neves, 590 – São Paulo/SP
Tork		AJN Instrumentos	
Contato	Rosemeire Pereira	Contato	Agildo Jorge Nascimento
Telefone	(11) 2631-4440	Telefone	(11) 3917-1930
Endereço	Av. Serafim Gonçalves Pereira, 278 – São Paulo/SP	Endereço	Rodovia Anhanguera KM 24 – São Paulo/SP
Tacógrafos São Pedro		Agro Mec Mecânica de Autos e Tratores Ltda.	
Contato	Eliene Moreira de Souza	Contato	Daniel Campos Nizoli
Telefone	(19) 3481-5658	Telefone	(19) 3896-4103
Endereço	Rua Guglielmo Tonon, 249 – São Pedro/SP	Endereço	Rua Alexandre Fleming, 29 – Centro – Santo Antônio de Posse/SP
JRA Cronotacógrafos Ltda.		Paulinho Acessórios	
Contato	Juan Andreotti	Contato	Paulinho
Telefone	(19) 3859-9233	Telefone	(17) 3421-1237
Endereço	Rua Dr. Aguinello Cunha, 162 – Valinhos/SP	Endereço	Av. José Marão Filho, 2948 = Votuporanga/SP

Sul

Sbrissa Peças e Serviços Elétricos Ltda.		Paulo Jair Becker da Silva	
Contato	Douglas Deconti	Contato	Paulo Jair Becker da Silva
Telefone	(54) 3453-1766	Telefone	(51) 3671-6156
Endereço	Rodovia RST 470 Km 69 – Bento Gonçalves/RS	Endereço	BR 116, 13822 Km 396 – Camaquã/RS

Ivo Valente & Filhos Ltda.		VEIC Tacógrafos e Instrumentos Automotores Ltda-ME	
Contato	Carlos Pedro Valente	Contato	Luiz Leonildo Presotto
Telefone	(54) 3347-1279	Telefone	(54) 3341-2212
Endereço	Rodovia RS 324 Km 53 – Casca/RS	Endereço	Rua Alexandre Bramatti, 1120 – Getúlio Vargas/RS

Casa do Velocímetro Mendes & Oliveira Ltda.-ME		Controler Montadora de Instrumentos e Acessórios Rodoviários Ltda.	
Contato	Adriano Soares Mendes	Contato	Odacioni Eder
Telefone	(51) 3042-2281	Telefone	(55) 3331-1722
Endereço	Av. Dorival Cândido Luz de Oliveira, 3048 – Gravataí/RS	Endereço	Rua Ragnar Thorstemberg, 200 – Ijuí/RS

Central de Calibrações e Ensaios de Instrumentos de Medição Ltda.		Kertesz Comércio e Manutenção de Instrumentos de Medição Ltda.	
Contato	Keila Fabiane	Contato	George Kertesz
Telefone	(51) 3024-8156	Telefone	(51) 3364-5879
Endereço	Av. Fernando Ferrari, 525 – Rubem Berta – Porto Alegre/RS	Endereço	Av. Bernardino Silveira Pastoriza, 1110 – Sarandi – Porto Alegre/RS

Primeira Linha Com. de Prod. Automotivos Ltda.		Universal Tacógrafos Ltda. ME	
Contato	Rozana Baptista	Contato	Valcir Nunes da Rosa
Telefone	(51) 3028-7070	Telefone	(51) 3568-5283
Endereço	Av. Augusto Meyer, 163 Conj. 601 – Auxiliadora – Porto Alegre/RS	Endereço	Av. Parobé, 725 RS 240 – São Leopoldo/RS

Otavio Reck Passos (RP Instalações)	
Contato	Octavio Passos
Telefone	(51) 9973-9288
Endereço	Rua Treze, 152 – Três Cachoeiras/RS

9.6. – Transportadoras Autorizadas

Região Sul, Espírito Santo e Rio de Janeiro



ESPIRITO SANTO		PARANÁ (Exceto Curitiba)	
Telefone	(27) 4009-4700	Telefone	(41) 2108-3400
E-mail	vix@expressojundiai.com.br	E-mail	cwb@expressojundiai.com.br

RIO GRANDE DO SUL		RIO DE JANEIRO	
Telefone	(51) 2102-5200	Telefone	(21) 2102-3000
E-mail	poa@expressojundiai.com.br	E-mail	coleta.rio@expressojundiai.com.br

SANTA CATARINA

Telefone	(47) 2102-1200
E-mail	bnu@expressojundiai.com.br

Curitiba e São Paulo



SÃO PAULO (Capital / Interior)

Telefone	(11) 5548-2521
Contato	Thiago ou Theodoro

PARANÁ (Curitiba / São José dos Pinhais)

Telefone	(41) 3383-0148
Contato	José Roberto

Minas Gerais



MINAS GERAIS

Telefone	(19) 3783-9333
Contato	Sérgio
Endereço	Av. Pierre Simon de Laplace, 901 – Condomínio Techno Park – Campinas/SP

Demais Regiões

Importante:

Preencher o formulário a seguir e encaminhar para os seguintes e-mails:
levi.ribeiro@dhl.com – emerson.oliveira@dhl.com



Solicitação de Coleta

Divisão da Coleta	
Divisão (VDO/ATE)	
Local da Coleta	
CNPJ/CPF:	
Inscrição Estadual:	
Razão Social:	
Endereço:	
Bairro:	
Cidade:	
Estado:	
CEP:	
Telefone (DDD):	
Setor:	
Contato:	
Informações da Coleta	
Quantidade de Volumes/Peças?	
Valor Total:	
Observação:	
Local da Entrega	
CNPJ/CPF:	
Inscrição Estadual:	
Razão Social:	
Endereço:	
Cidade:	
Estado:	
CEP:	
Setor de Entrega:	
Informação da Nota Fisca	
NF	
VALOR	
PESO	
VOLUME	
Observação: A NF não deve conter data de saída	