



www.vdo.com.br

Manual de Garantia Reposição

Linhas Agrícola, Leve, Pesada e Freios



VDO

ÍNDICE

- **Introdução**
- **Definições**
- **Contatos**
- **Roteiro para Atendimento em Garantia**
 1. Produtos
 2. Prazos de Garantia
 3. Análise Técnica
 4. Remessa para Análise
 5. Concessão da Garantia
 6. Rejeição da Garantia
 7. Extinção da Garantia
 8. Generalidades
- **Código de Defesa do Consumidor**
 - A. Orçamento para Conserto
 - B. Prazo de Garantia de Serviço
 - C. Laudos Técnicos
- **Anexo 1**

Preenchimento da Etiqueta de Garantia (EG)
- **Anexo 2**

Transportadoras Autorizadas

"A garantia é um instrumento que, quando bem utilizado, consolida a imagem da empresa no mercado, visto que legalmente ela passa a garantir seus produtos."

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 da **Continental (ATE & VDO)**.

DEFINIÇÕES

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

Continental:	Continental Ind. e Com. de Peças de Reposição Automotivas Ltda.
ATE Freios & VDO:	São as Divisões de Aftermarket da Continental Ind. e Com. de Peças de Reposição Automotiva Ltda.
Garantia:	Documento que se assegura a autenticidade e/ou a boa qualidade de um produto ou serviço, que se assume junto ao comprador ou usuário, com o compromisso de ressarcir-lo em caso de defeito de fabricação;
Comercial:	Argumentação de venda;
Jurídica:	Obrigações legais e defesa dos interesses mútuos dos clientes e da Continental (ATE & VDO)
Técnica:	Confirmação da alta qualidade de nossos produtos, aumentando a confiança do cliente e nossa credibilidade perante o Mercado de Reposição.
Clientes Diretos:	São clientes integrantes da Rede de Distribuidores Autorizados Continental (ATE & VDO) com direito de compra direta (sem intermediações). Quando solicitadas, as devoluções dos produtos falhados poderão ser feitas diretamente à fábrica para análise.
Clientes Indiretos:	São aqueles que não compram diretamente da Continental (ATE & VDO) , os quais devem executar a garantia através do Cliente Direto (Distribuidor), por meio de nota fiscal de devolução. Nestes casos o Cliente Direto (Distribuidor) fará a reposição imediata da peça falhada durante o período de análise da mesma pela Continental (ATE & VDO) . Caso a garantia venha a ser negada, o Cliente Direto (Distribuidor) devolverá a peça rejeitada ao Cliente Indireto , sendo esta <u>faturada</u> ao mesmo.

CONTATOS

Análise e Devolução de Garantias:

Diego Santos	diego.santos@continental-corporation.com	(19) 3833-4083
Fernanda Melo	fernanda.melo@continental-corporation.com	(11) 4166-5052
Werner Heinrichs	werner.heinrichs@continental-corporation.com	(19) 3833-4083

Supervisão:

Adauto Santos	adauto.santos@continental-corporation.com	(11) 4166-5059
---------------	--	----------------

Suporte Técnico:

Marcelo Jesus	marcelo.jesus@continental-corporation.com	(11) 4166-5074 ou 0800-77-00-107
---------------	--	-------------------------------------

Transportadoras/Coleta:

Henrique Monteiro henrique.monteiro@continental-corporation.com (11) 4166-5060

ROTEIRO PARA ATENDIMENTO EM GARANTIA

A **Continental (ATE & VDO)** reserva-se o direito de receber somente as solicitações de garantia que satisfaçam a presente norma.

1 - PRODUTOS

Qualificam-se à garantia os produtos **Continental (ATE & VDO)**, nacionais ou importados, e comercializados pela **Continental (ATE & VDO)**, 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 (ATE & VDO)**.

2 - PRAZOS DE GARANTIA

12 meses para linha VDO e 06 meses para linha ATE (já incluídos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação), a contar da data da Nota Fiscal de Venda.

NOTA: Os produtos enviados para Garantia devem estar devidamente acompanhados de uma cópia da Nota fiscal ou cupom fiscal de venda. Produtos que não acompanharem este documento serão considerados IMPROCEDENTES (REJEITADOS).

EM CASO DE DÚVIDA SERÁ CONSIDERADO O PRAZO VENCIDO

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

Ex.: vencimento da garantia: 01/02/2011 + atendimento: 25/02/2011 = garantia aceita.

3 - ANÁLISE TÉCNICA

- A Continental (ATE & VDO) reserva-se no direito de desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha apresentada.
- O conserto do produto completo será feito levando-se em consideração as normas, instruções, catálogos, manuais e Informações de Serviço da **Continental (ATE & VDO)**.
- Fica vedada a desmontagem/conserto de subconjuntos de produtos acabados ou em partes onde a **Continental (ATE & VDO)** não comercialize kits de reparo.
- A primeira checagem e análise técnica serão feitas no próprio Distribuidor que estiver nas regiões da Grande São Paulo e de Campinas.
- Os Distribuidores que não estiverem nas regiões citadas com o Filtro em Garantia deverão enviar o material em Simples Remessa diretamente ao Depto. de Garantia **Continental (ATE & VDO)**.
- Após a análise do Assistente Técnico **Continental (ATE & VDO)** no Distribuidor, o procedimento a ser tomado será o abaixo descrito:

- Produto Sem Defeito – OK → Laudo Técnico → Reclamação Improcedente → Retorno para o Aplicador;

- Produto Com Defeito → Remessa para Análise → Análise na **Continental (ATE & VDO)** → Retorno ao Distribuidor → Procedente ou Improcedente.

a) Se Procedente → Pagamento de Peça Nova para o Distribuidor → Distribuidor retorna o produto para a Auto Peças ou para o Aplicador.

b) Se Improcedente → Retorno da peça com Laudo para o Distribuidor → Distribuidor retorna o produto para a Auto Peças ou para o Aplicador.

- A **Continental (ATE & VDO)** não se responsabiliza pela negociação estabelecida entre o Distribuidor e a Auto Peças/Aplicador para a reposição do produto ora reclamado, ou seja, se o produto for **cedido gratuitamente ou faturado** para a Auto Peças/Aplicador, o custo será de total responsabilidade do Distribuidor.

4 - REMESSA PARA ANÁLISE

4.1 – Os Distribuidores que não tiverem a Matriz ou Filiais dentro das Regiões com Filtro em Garantia (Grande SP e Campinas) deverão enviar diretamente a **Continental (ATE & VDO)**.

4.2 – Da auto Peças/Aplicador (Cliente Indireto) para o Distribuidor (Cliente Direto):

➤ Prazos de Recebimento pelo Distribuidor:

- No máximo em **30 dias** após o atendimento. Após esse prazo os processos serão automaticamente rejeitados.
- O **Distribuidor (Cliente Direto)** deverá protocolar a data de recebimento nos documentos enviados pela **Auto Peças/Aplicador (Cliente Indireto)**.
- Quando o valor das garantias não atingir o mínimo determinado, o envio poderá ser feito no prazo mais adequado.

➤ Procedimento para remessa ATE & VDO:

- Preencher o Certificado de Garantia com todas as informações solicitadas.
- Deve ser enviado 01 Certificado de Garantia por produto.
- Os produtos que por ventura não retornarem com Certificado de Garantia devidamente preenchido, serão automaticamente devolvidos e considerados improcedentes, por não apresentar informação suficiente para análise.
- Enviar nota fiscal de compra do produto junto a Rede de Distribuidores **Continental (ATE & VDO)**.

4.3 – Do Distribuidor para a Continental (ATE & VDO):

Após o Filtro ser feito no Distribuidor e constatada a falha do produto, este deverá encaminhar os produtos para a **Continental (ATE & VDO)** seguindo as regras abaixo;

➤ **Prazos de Recebimento pela Continental (ATE & VDO):**

- No máximo em **30 dias** após a data protocolada nos documentos recebidos pelo **Distribuidor**. Após esse prazo os processos serão automaticamente rejeitados.
- Quando o valor das garantias não atingir o mínimo determinado, o envio poderá ser feito no prazo mais adequado.

➤ **Procedimento para remessa (ATE & VDO):**

- **Distribuidor:** reenviar à documentação recebida das **Auto Peças/Aplicador**;
- Emitir nota fiscal de “**Simple Remessa em Garantia**” para:

Continental indústria e Comércio de Peças de Reposição Automotivas Ltda.

CNPJ: 07.425.860/0002-05

IE: 513.471.181.113

A/C Depto. de Garantia

Av. Madrid, 500 – Galpão 1

Parque das Indústrias

CEP 13146-038 – Paulínia/SP

- Classificar a natureza da operação na Nota Fiscal como “**Remessa em Garantia**”.
Código Fiscal: **5949** para clientes localizados dentro do estado de São Paulo
6949 para clientes localizados fora do estado de São Paulo

Obs: Para os clientes que trabalham com os dois segmentos da Continental (ATE e VDO) devem emitir as notas fiscais separadamente, atendendo aos processos fiscais internos da Continental.

4.4 – Valor dos Produtos

- O **valor mínimo** da NF de devolução deve ser de **R\$ 500,00**.
- O valor unitário de cada item descrito na NF de garantia deve ser igual ao valor da última NF de compra pelo cliente, respeitando-se as alíquotas dos impostos incidentes (ICMS, IPI e ST), como seguem.
- Para todos os produtos, destacar se houver (Conforme NF de origem): **ICMS, IPI, e SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA**.

4.5 – Frete

- Os processos em garantia serão aceitos quando o envio ocorrer por uma das **Transportadoras Autorizadas (Anexo 2)**, com **frete a pagar**;
- O envio de peças através de transportadora não autorizada, e com “Frete a Pagar”, será rejeitado no ato do recebimento na **Continental (ATE & VDO)**;
- No caso de envio de peças através de transportadora não autorizada, o frete deverá ser “Pago”, ou seja, será de responsabilidade do remetente (**Distribuidor**), mesmo no caso de concessão da garantia;

5 - CONCESSÃO DA GARANTIA

5.1 – Garantia Procedente:

A **Continental (ATE & VDO)** reserva-se o direito de:

- **Repor a peça falhada somente após análise e aprovação;**
- Desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha reclamada.
- Somente conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado 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 ou por acordos de extensão de garantia estabelecidos pelo fabricante do veículo.
- 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

6.1 – A Continental (ATE & VDO) não atenderá as reclamações em garantia nos seguintes casos:

- **O valor da NF de devolução for inferior ao mínimo estipulado (R\$ 500,00) no item 4.5. Neste caso a garantia será rejeitada no ato do seu recebimento.**
- O defeito tenha se agravado em decorrência da não comunicação imediata por parte do usuário de qualquer irregularidade no funcionamento do produto.
- Produtos que tenham sofrido desgaste normal de uso.
- Não houver revisões ou manutenções preventivas estabelecidas pela **Continental (ATE & VDO)** ou mesmo pelo fabricante do veículo.
- Houver aplicação inadequada do produto.
- Houver aplicação de produtos, equipamentos e outros não comercializados pela **Continental (ATE & VDO)**.
- Produtos cujos lacres originais da **Continental (ATE & VDO)** tenham sido violados.

6.2 – Em caso de Bombas de Combustível

- Danos causados por operação e/ou uso inadequado, violação e avarias resultantes da ação de elementos naturais, tais como: pó, água, fogo, etc, ou elementos contaminantes derivados de petróleo (querosene, óleo diesel, etc), etanol, GNV, etc, conforme certificado de garantia do produto e demais casos especificados no item 6.1.

- Aplicação em veículos convertidos a gás GNV ou convertidos para o uso de Etanol ou qualquer adaptação serão considerados IMPROCEDENTES.

Obs.:

- As peças falhadas serão devolvidas, acompanhadas do respectivo “**Laudo de Análise Improcedente**”, com frete a pagar pelo cliente (**Direto** ou **Indireto**).
- Nos casos de urgência na análise, sugerimos que seja fornecida uma nova peça “em consignação (a faturar)”, evitando assim perda financeira em caso de rejeição de garantia.

7 - EXTINÇÃO DA GARANTIA

- A **Continental (ATE & VDO)** reserva-se o direito de introduzir modificações em seus produtos, e/ou aperfeiçoá-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 (ATE & VDO)** e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos, por quem quer que seja relativo a esses produtos;
- A **Continental (ATE & VDO)** 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 (ATE & VDO)**, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente;
- O presente termo de garantia não assegura ao cliente o ressarcimento de eventuais deslocamentos para atendimentos fora do Serviço Autorizado **Continental (ATE & VDO)**.

A Continental (ATE & VDO) reserva-se o direito de não receber produtos com reclamações de garantia que não se enquadrarem na presente norma.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Sendo a **Continental (ATE & VDO)** responsável pela qualidade dos produtos que comercializa, levamos ao conhecimento dos Serviços Autorizados **Continental (ATE & 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.
- Devem ser discriminadas todas as peças a serem substituídas e materiais que serão utilizados, mencionando seus valores, como também o valor da Mão de Obra.
- Discriminar o prazo de pagamento, data de início e término do serviço.
- Mencionar no orçamento que as peças relacionadas são originais **Continental (ATE & VDO)**.
- O prazo mínimo de validade de qualquer orçamento são de 10 dias, a partir da data de recebimento pelo cliente.

- Somente iniciar o serviço quando o orçamento for aprovado pelo cliente e o mesmo tiver assinado e datado o termo de aprovação e, após aprovado, a empresa é obrigada a executar o serviço nas condições acordadas.
- O cliente não será responsável por qualquer acréscimo do valor orçado, portanto a análise técnica e a emissão do orçamento devem ser criteriosas.

Obs.:

- Os consertos que forem executados sem a autorização prévia e expressa do cliente, lhe dará o direito de receber o produto consertado, sem ônus.
- A utilização de peças recondicionadas ou de procedência duvidosa, embora autorizada pelo cliente, 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 por este código.
- 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 inexiste e a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

B. Prazo de Garantia de Serviço

- O prazo de garantia mínimo para os serviços efetuados em sua oficina são 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, são de 30 dias a contar da data da falha. Após esse prazo o consumidor terá a sua escolha o direito a receber um outro produto em perfeitas condições de uso ou ter a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou ainda o abatimento proporcional do preço.

C. Laudos Técnicos

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

VDO  N° Sequencial _____

PEÇA PARA ANÁLISE

Código da Peça: _____
 Data de Fabricação: ____/____/____
 Descrição: _____

DADOS DO DISTRIBUIDOR/CLIENTE

Nome do Distribuidor: _____
 Contato: _____ Data: ____/____/____
 Fone: () _____ Fax: () _____
 Nome do Cliente: _____
 Fone: () _____ Fax: () _____
 End.: _____

CERTIFICADO DE GARANTIA PREENCHIDO

SIM NÃO

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE

Defeito Reclamado: _____

VDO 

RESULTADO DA ANÁLISE

IMPROCEDENTE PENDÊNCIA

LAUDO TÉCNICO - IMPROCEDENTE

Peça sem Defeito - OK
 Peça Fora do Prazo de Garantia
 Peça Amassada / Quebrada / Danificada
 Peça de Outro Fabricante
 Peça Danificada por Agentes Externos
 Desgaste Natural por Tempo de Uso
 Excesso de Torque / Aperto - Danificado
 Erro de Aplicação

OBSERVAÇÕES TÉCNICAS

Ass.: _____ Data: ____/____/____

TRANSPORTADORAS AUTORIZADAS

Preencher o formulário abaixo e encaminhar para os seguintes emails:

br.dsc.louveira.continental.log.reversa@dhl.com

henrique.monteiro@continental-corporation.com

<u>Solicitação de Coleta</u>	
Divisão da Coleta	
Divisão	
Local da Coleta	
CNPJ/CPF:	
Inscrição Estadual:	
Razão Social:	
Endereço:	
Bairro:	
Cidade:	
Estado:	
CEP	
Telefone(DDD):	
Setor:	
Contato:	
Informações da Coleta	
Qtde Volumes/Peças:	
Valor Total:	
Observação:	
Local da Entrega	
CNPJ/CPF:	
Razão Social:	
Inscrição Estadual:	
Razão Social:	
Endereço:	
Bairro:	
Cidade:	
Estado:	
CEP:	
Setor de entrega:	
Informação da Nota Fiscal	
NF	
VALOR	
PESO	
VOLUME	
Observação: a NF não deve conter data de saída	