



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. Solicitação de Coleta – Frete.
 6. Concessão da Garantia
 7. Rejeição da Garantia
 8. Extinção da Garantia
- **Código de Defesa do Consumidor**
 - A. Orçamento para Conserto
 - B. Prazo de Garantia de Serviço
 - C. Laudos Técnicos
- **Anexo 1**

Laudo de Garantia – Peça Improcedente/Recusada
- **Anexo 2**

Certificado de Garantia

"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:

Continental:	Continental Ind. e Com. de Peças de Reposição Automotivas Ltda.
ATE Freios & VDO:	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:	Obrigação legal 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 Suporte Técnico:

Diego Santos diego.santos@continental-corporation.com (19) 7801-8678
ID: 55*30*232876

Werner Heinrichs werner.heinrichs@continental-corporation.com (11) 96433-0065

Consulta/Status de Garantia:

Jefferson Freitas jefferson.freitas@continental-corporation.com (11) 4166-5057

Supervisão:

Adauto Santos adauto.santos@continental-corporation.com (11) 4166-5059
(11) 98104-2173

Transportadoras/Coleta:

Erick Molina erick.molina@continental-corporation.com (11) 4166-5066
Rodolfo Nobre rodolfo.nobre@continental-corporation.com (11) 4166-5060

Central de Relacionamento Continental – SAC: 0800 77 00 107

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)**.

Todos os produtos Continental (ATE & VDO), nacionais ou importados, devem ser instalados por um profissional especializado.

2 - PRAZOS DE GARANTIA

12 meses para linha VDO e 06 meses para linha ATE (já inclusos 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 análise técnica será feita 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)**. Ver item 4.
- Após a análise do Assistente Técnico **Continental (ATE & VDO)** no Distribuidor, o procedimento a ser tomado será o abaixo descrito:

- 1) Produto Improcedente → Laudo de Garantia (Anexo 1) → Retorno para o Aplicador.
 - 2) Produto Suspeito → Remessa para Análise → Análise na **Continental (ATE & VDO)**
Retorno ao Distribuidor → Procedente ou Improcedente.
 - 2.1) Se Procedente → Pagamento de Peça Nova para o Distribuidor → Distribuidor retorna o produto para a Auto Peças ou para o Aplicador.
 - 2.2) 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 (Anexo 2) que se encontra junto ao produto, com todas as informações solicitadas. Deve ser enviado 01 Certificado de Garantia por produto.
- Enviar nota fiscal ou cupom fiscal de compra do produto junto a Rede de Distribuidores **Continental (ATE & VDO)** ou Auto Peças.
- Os produtos que por ventura não retornarem com **Certificado de Garantia (Anexo 2)** devidamente preenchido e **nota fiscal ou cupom fiscal** de compra, serão automaticamente devolvidos e considerados improcedentes.

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

- Este processo se aplica para Distribuidores com ou sem filtro de garantia.

- **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 do cliente **Auto Peças/Aplicador**;

 - Emitir nota fiscal de “**Simples Remessa em Garantia**” para:

Continental Indústria e Comércio de Peças de Reposição Automotivas Ltda.

CNPJ: 07.425.860/0002-05

IE: 373.162.129.115

A/C Depto. de Garantia

Rodovia Presidente Castelo Branco, 2.555 – km 32

Ingahi - Itapevi – SP

CEP 06696-000

- 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 Nota Fiscal 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 nota fiscal 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.**

5 - Solicitação de Coleta – Frete:

5.1 Transportadora autorizada Continental (ATE & VDO)

TRANSJOI – Região: SUL

Razão Social: TRANSJOI TRANSPORTES LTDA.

CNPJ: 83.630.053.0006/28

IE: 671159675118

Endereço: Avenida Minasa, 695.

Condominio Coronel – Sumaré - SP

CEP: 13180-400

CAPIVARI – Região: Nordeste / Sudeste

Razão Social: Transportadora Capivari Ltda.

CNPJ: 44.597.524/0001-87

I.E.: 244081824116

Endereço: Estrada da Servidão, S/N – km 72,5

Nova Mercedes – Campinas – SP

CEP: 13.052-448

FAVORITA – Região: Norte / Centro Oeste

Razão Social: Favorita Transportes Ltda

CNPJ: 01.743.404/0001-38

I.E.: 373059230111

Endereço: Av. Professor Vernon Kriebel, 450

Itaqui – Itapevi – SP

CEP: 06.696-070

5.2 Emitir Nota Fiscal, conforme procedimento no item 4 e 5 e enviar para o e-mail abaixo, para agendar a coleta.

- rodolfo.nobre@continental-corporation.com

5.3 Os processos em garantia com frete a pagar serão aceitos quando o envio ocorrer por uma **Transportadora Autorizada pela Continental**.

5.4 O envio de peças através de transportadora não autorizada, e com “Frete a Pagar”, será rejeitado no ato do recebimento na **Continental (ATE & VDO)**.

5.5 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.

6 - CONCESSÃO DA GARANTIA

6.1 – 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.

7 - REJEIÇÃO DA GARANTIA

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

- **O valor da nota fiscal de devolução for inferior ao mínimo estipulado (R\$ 500,00) no item 4.4. 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.
- **Produto ao qual não foi instalado por um profissional especializado.**

7.2 – 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 7.
- 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.

8 - 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 terceiros;
- 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 inexistia 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.**

Anexo – 1: Laudo de Garantia – Peças Improcedentes / Recusadas

LAUDO TÉCNICO - GARANTIA	
 	
PEÇA PARA ANÁLISE	
DISTRIBUIDOR/CLIENTE:	_____
CÓDIGO DA PEÇA:	_____
DATA DE FABRICAÇÃO:	_____
DATA DE VENDA:	_____
DEFEITO RECLAMADO:	_____
CERTIFICADO DE GARANTIA PREENCHIDO? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
TESTES REALIZADOS	
<input type="checkbox"/> ANÁLISE VISUAL	
<input type="checkbox"/> TESTES ELÉTRICOS	
<input type="checkbox"/> TESTE DE ESTANQUEIDADE	
<input type="checkbox"/> TESTE DE PRESSÃO E VAZÃO	
TÉCNICO: _____	DATA: ____ / ____ / ____

RESULTADO DA ANÁLISE
<input type="checkbox"/> IMPROCEDENTE - GARANTIA RECUSADA
MOTIVO DA RECUSA - IMPROCEDÊNCIA
<input type="checkbox"/> PEÇA SEM DEFEITO - OK
<input type="checkbox"/> PEÇA FORA DO PRAZO DE GARANTIA (SEM NOTA FISCAL)
<input type="checkbox"/> PEÇA FALSIFICADA
<input type="checkbox"/> PEÇA DE OUTRO FABRICANTE
<input type="checkbox"/> EXCESSO DE TORQUE / APERTO - DANIFICADO
<input type="checkbox"/> PEÇA CONTAMINADA COM IMPUREZAS - TERRA / AREIA
<input type="checkbox"/> PEÇA CONTAMINADA - GRAXA / ÓLEO / QUEROSENE
<input type="checkbox"/> PEÇA DANIFICADA - COMPONENTE QUEBRADO
<input type="checkbox"/> PEÇA DANIFICADA - ALTO NÍVEL DE OXIDAÇÃO
<input type="checkbox"/> PEÇA DANIFICADA - ADAPTAÇÃO
<input type="checkbox"/> ERRO DE APLICAÇÃO - COMBUSTÍVEL ADULTERADO
<input type="checkbox"/> ERRO DE APLICAÇÃO - APLICADO EM ETANOL
<input type="checkbox"/> ERRO DE APLICAÇÃO - SUPERAQUECIMENTO (GÁS/GNV)
<input type="checkbox"/> PEÇA ORIGINAL DO VEÍCULO / MONTADORA
<input type="checkbox"/> CARACTERÍSTICAS ORIGINAIS VIOLADAS - LACRE
OBSERVAÇÕES TÉCNICAS

Anexo – 2: Certificado de Garantia

CONTINENTAL - VDO:

CERTIFICADO DE GARANTIA		VDO
Peça n° _____	Data de venda: _____	
Denominação: _____	Nota Fiscal n°: _____	
Nome do Vendedor: _____	Tel.: _____	
Endereço: _____		
Cidade: _____		
A Continental, na qualidade de fabricante deste produto, assegura, dentro dos limites fixados neste certificado ao comprador/consumidor, a garantia contra qualquer defeito de fabricação ou material no prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal de Venda.		
A presente garantia ficará sem efeito se a peça apresentar sinais de violação, problemas de instalação ou uso inadequado do produto.		
É necessário que o certificado de garantia seja apresentado juntamente com a Nota Fiscal.		
Continental Automotive Solutions Ltda CONTINENTAL IND E COM DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO AUTOMOTIVAS LTDA Rod. Pres. Castelo Branco, 2555 Km 32, 5 CEP: 06696-000 Itapevi/SP CNPJ: 07.425.860/0002-05 Central de Relacionamento 0800 77 00 107 www.vdo.com.br		
Carimbo e assinatura do revendedor		
n.º _____		

CONTINENTAL - ATE:

CERTIFICADO DE GARANTIA	
<i>Este produto é garantido por 6 meses, exclusivamente contra defeitos de fabricação ou material, exclusivamente a partir de sua aquisição comprovada pela Nota Fiscal de compra. Caso ocorra falha no produto relacionada a material ou funcional, em nenhuma circunstância desmonte o conjunto. Procure o local da compra, preenchendo os dados abaixo:</i>	
PRODUTO: _____	
REVENDEDOR: _____	
ENDEREÇO: _____	
NOTA FISCAL N°: _____	DATA: ____/____/____
VEÍCULO: _____	ANO: _____
DESCRIÇÃO E DATA DO DEFEITO: _____	
CERTIFICADO DE GARANTIA	
<i>Este producto está garantizado por seis meses, exclusivamente por eventuales defectos de fabricación o de sus materiales, a partir de su adquisición, debitamente comprobada a través de la respectiva factura de compra. De llegar a detectarse una falla en el producto, sea esta de carácter funcional o relacionada con los materiales que la componen, bajo ninguna circunstancia desarme el conjunto. En ese caso recurra a la casa de repuestos donde adquirió el producto, completando los datos abajo indicados.</i>	
PRODUCTO: _____	
REVENDEDOR: _____	
DIRECCIÓN: _____	
FATURA N.º: _____	FECHA: ____/____/____
VEHÍCULO: _____	AÑO: _____
DESCRIPCIÓN Y FECHA DEL DEFECTO: _____	