



## MANUAL DE GARANTIA REPOSIÇÃO

Linhas Agrícola, Leve, Pesada e Freios



# ÍNDICE

- **Introdução**
- **Definições**
- **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
- **Contatos**

**"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."**



**VDO**

## 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 faturada ao mesmo.



# 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

**LINHA VDO:** 12 meses (1 ano)

**LINHA ATE:** 06 meses

- Já inclusos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação
- A contar da data da Nota Fiscal de Venda ou cupom fiscal.

**NOTA:** Os produtos enviados para Garantia devem estar **devidamente acompanhados de uma cópia da Nota fiscal ou cupom fiscal de venda.** Produtos que não acompanham 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: 01/02/2017 + atendimento: 25/02/2017 = garantia aceita.

## 3. ANÁLISE TÉCNICA

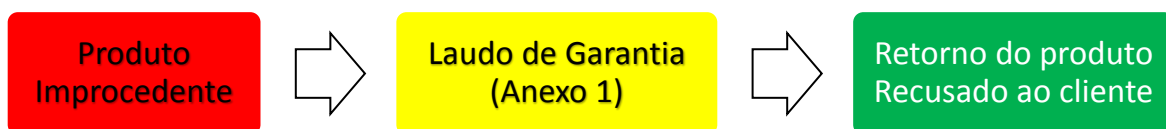
- A Continental (ATE & VDO) reserva-se no direito de desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha apresentada.



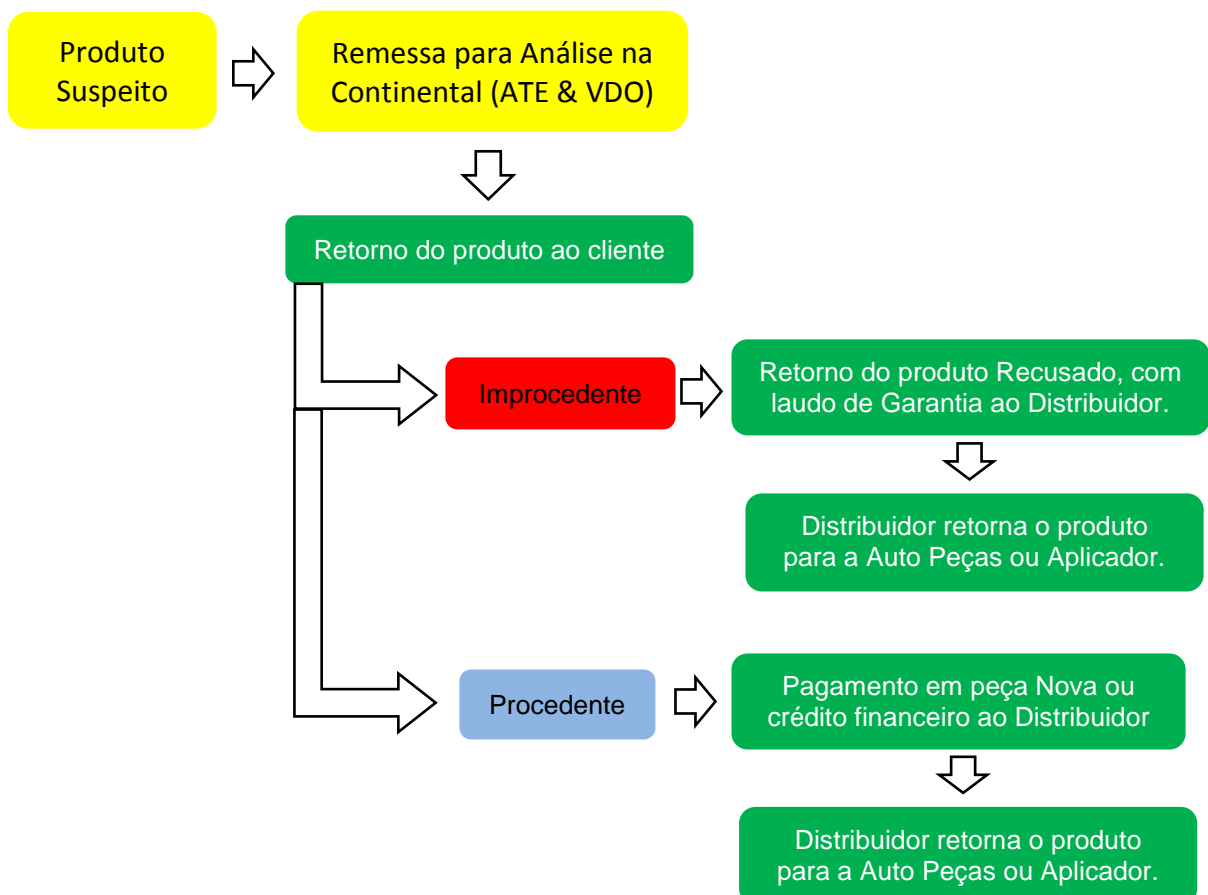
**VDO**

- 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 para **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 (Identificado no Distribuidor)**



**2) Produto Suspeito (Identificado no Distribuidor).**



- 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 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)**.
- 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.
  - Informar o defeito apresentado/reclamado.
  - Enviar nota fiscal ou cupom fiscal de compra do produto junto a Rede de Distribuidores **Continental (ATE & VDO)** ou Auto Peças.

**IMPORTANTE:** 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.

### 4.2 Do Distribuidor para a Continental (ATE & VDO):

- Este processo se aplica para Distribuidores com ou sem filtro de garantia.
- Os Distribuidores que não possuem unidades dentro das Regiões com Filtro em Garantia (Grande SP e Campinas) deverão enviar diretamente a **Continental (ATE & VDO)**.
- 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.
- Valor mínimo da Nota Fiscal de Garantia:
  - O **valor mínimo** da Nota Fiscal de garantia deve ser de **R\$ 500,00**, caso não atinja o valor entrar em contato com o Dep. de Garantia da Continental.



- Procedimento para remessa (ATE & VDO):
  - **Distribuidor:** reenviar à documentação recebida do cliente **Auto Peças/Aplicador**;
  - Emitir nota fiscal de “**Simples Remessa em Garantia**” para:

<b>Razão Social:</b> Continental Industria e Comércio de Peças de Reposição Automotivas Ltda.	
<b>CNPJ:</b> 07.425.860/0002-05	<b>I.E.:</b> 373.162.129.115
<b>End.:</b> Rodovia Presidente Castelo Branco, 2.555 - km 32	
<b>Bairro:</b> Inghai	<b>CEP:</b> 06696-000
<b>Cidade:</b> Itapevi	<b>UF:</b> SP
<b>A/C Depto. De Garantia</b>	

- 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.**

**IMPORTANTE:** Preencher a **TAG <xped>** do arquivo XML, com a informação “**GARANTIA**”

128a	I30	xPed	Número do Pedido de Compra	E	I01	C	0-1	1-15
------	-----	------	----------------------------	---	-----	---	-----	------

- Envio do arquivo XML – Obrigatório.
  - Endereço de e-mail para envio do XML:  
[nfe.campinas.07\\_gr\\_fa@continental-corporation.com](mailto:nfe.campinas.07_gr_fa@continental-corporation.com)
  - Obrigatoriedade do envio do arquivo XML, conforme legislação:

### Embasamento Legal.

**Ajuste SINIEF 07/05 DE 30/09/2005**

Cláusula primeira § 1º Considera-se Nota Fiscal Eletrônica – NF-e o documento emitido e armazenado eletronicamente. De existência apenas digital, com o intuito de documentar operações e prestações, cuja validade jurídica é garantida pela assinatura digital do emitente e autorização de uso pela administração tributária da unidade federada do contribuinte, antes da ocorrência do fato gerador; Cláusula sétima § 7º Deverá, obrigatoriamente, ser encaminhado ou disponibilizado para download do arquivo da NF-e e seu respectivo Protocolo de Autorização de Uso: | - ao destinatário da mercadoria, pelo emitente da NF-e imediatamente após o recebimento da autorização de uso da NF-e.



**VDO**

### **4.3 Valor dos Produtos e Impostos:**

- O **valor mínimo** da Nota Fiscal de garantia deve ser de **R\$ 500,00**, caso não atinja o valor entrar em contato com o Dep. De Garantia da Continental.
- 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, respeitando-se as alíquotas dos impostos incidentes (ICMS, IPI e ST).
- Destacar para todos os produtos ICMS ST, ICMS Próprio e IPI, conforme Nota Fiscal de Origem. Utilizar nota fiscal de origem recente (Última compra/aquisição realizada junto a Continental).
- As alíquotas tributárias para ICMS ST, ICMS Próprio e IPI devem ser iguais a última nota fiscal de compra pelo cliente, conforme legislação atual.

### **5. SOLICITAÇÃO DE COLETA - FRETE:**

- 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.

Condomínio 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

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

- [Fernanda.melo@continental-corporation.com](mailto:Fernanda.melo@continental-corporation.com)
- [Victoria.andrade@continental-corporation.com](mailto:Victoria.andrade@continental-corporation.com)



**VDO**



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

## **6. CONCESSÃO DA GARANTIA:**

- 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:**

- 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.

➤ **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.
- Cartilha técnica com as principais falhas Improcedentes para o produto Bomba de Combustível esta disponível em nosso site ou através do link abaixo.

[http://www.vdo.com.br/media/746326/cartilha-de-garantia\\_bomba-de-combustivel.pdf](http://www.vdo.com.br/media/746326/cartilha-de-garantia_bomba-de-combustivel.pdf)

- 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.**



**VDO**

## **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.
- 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 reconcondicionadas 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.

## 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

### VDO

CERTIFICADO DE GARANTIA		VDO
Peça nº _____	Data de venda: _____	
Denominação: _____	Nota Fiscal nº: _____	
Nome do Vendedor: _____	Tel.: _____	
Endereço: _____		
Cidade: _____		
<p>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.</p> <p>A presente garantia ficará sem efeito se a peça apresentar sinais de violação, problemas de instalação ou uso inadequado do produto.</p> <p>É necessário que o certificado de garantia seja apresentado juntamente com a Nota Fiscal.</p>		
<p><b>Continental Automotive Solutions Ltda</b>            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</p>		
		Carimbo e assinatura do revendedor
		n.º _____

### ATE:

CERTIFICADO DE GARANTIA	
<p>Este produto é garantido por 6 meses, 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:</p>	
PRODUTO: _____	
REVENDEDOR: _____	
ENDEREÇO: _____	DATA: ____/____/____
NOTA FISCAL Nº: _____	ANO: _____
VEÍCULO: _____	
DESCRIÇÃO E DATA DO DEFEITO: _____	
<p><b>CERTIFICADO DE GARANTIA</b></p> <p>Este producto está garantizado por seis meses, exclusivamente por eventuales defectos de fabricación o de sus materiales, a partir de su adquisición, debidamente 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.</p>	
PRODUCTO: _____	
REVENDEDOR: _____	
DIRECCIÓN: _____	FECHA: ____/____/____
FATURA N.º: _____	ANO: _____
VEHÍCULO: _____	
DESCRIPCIÓN Y FECHA DEL DEFEITO: _____	



## CONTATOS

### **Análise e Suporte Técnico:**

Diego Santos

[diego.santos@continental-corporation.com](mailto:diego.santos@continental-corporation.com)

(19) 7801-8678

ID: 55\*30\*232876

### **Consulta/Status de Garantia:**

Jefferson Freitas

[jefferson.freitas@continental-corporation.com](mailto:jefferson.freitas@continental-corporation.com)

(11) 4166-5057

### **Supervisão:**

Nelson Loureiro

[nelson.loureiro@continental-corporation.com](mailto:nelson.loureiro@continental-corporation.com)

(11) 4166-5096

(11) 98170-2783

### **Transportadoras/Coleta:**

Fernanda Melo

[fernanda.melo@continental-corporation.com](mailto:fernanda.melo@continental-corporation.com)

(11) 4166-5065

Victória Andrade

[victoria.andrade@continental-corporation.com](mailto:victoria.andrade@continental-corporation.com)

(11) 4166-5066

**Central de Relacionamento Continental**

**SAC: 0800 77 00 107**



**VDO**