



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."

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

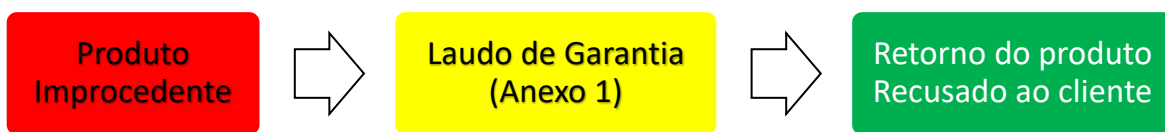
- A Continental (ATE & VDO) reserva-se no direito de desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha apresentada.



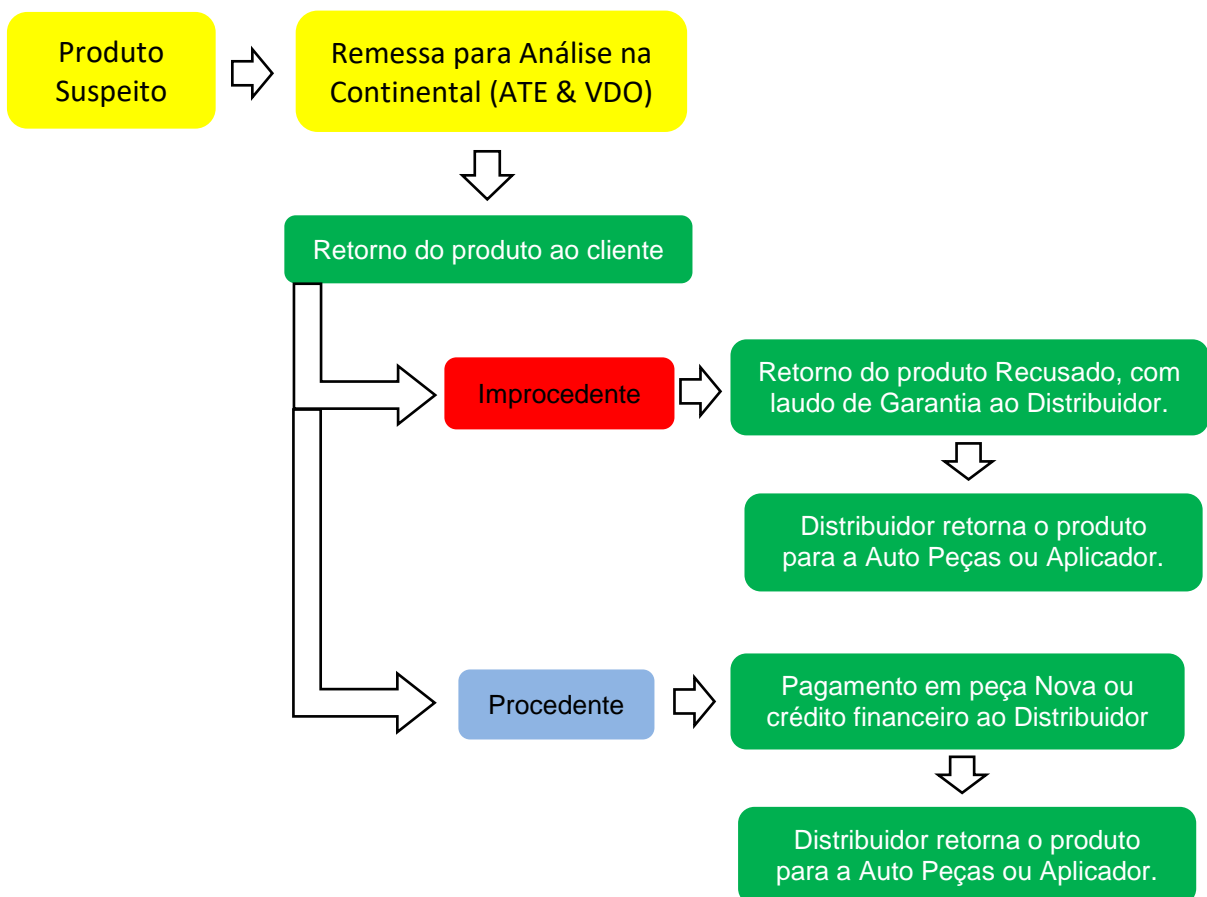
VDO

- 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:

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

- 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
 - 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.



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.

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

- 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
- 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

- 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.
- 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.



VDO

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 n° _____	Data de venda: _____	
Denominação: _____	Nota Fiscal n°: _____	
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>VDO - uma marca do grupo Continental</p> <p>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</p>		
	Carimbo e assinatura do revendedor	
	n.º _____	

ATE:

CERTIFICADO DE GARANTIA	
<p><i>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:</i></p>	
PRODUTO: _____	
REVENDEDOR: _____	
ENDEREÇO: _____	
NOTA FISCAL N°: _____	DATA: ____ / ____ / ____
VEÍCULO: _____	ANO: _____
DESCRIÇÃO E DATA DO DEFEITO: _____	
CERTIFICADO DE GARANTIA	
<p><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></p>	
PRODUCTO: _____	
REVENDEDOR: _____	
DIRECCIÓN: _____	
FATURA N.º: _____	FECHA: ____ / ____ / ____
VEHÍCULO: _____	ANO: _____
DESCRIPCIÓN Y FECHA DEL DEFECTO: _____	



CONTATOS

Análise e Suporte Técnico:

Werner Heinrichs

Werner.Heinrichs@continental-corporation.com

(11) 4166-5060

(11) 9 6433-0065

Consulta/Status de Garantia:

Jefferson Freitas

jefferson.freitas@continental-corporation.com

(11) 4166-5057

Supervisão:

Nelson Loureiro

nelson.loureiro@continental-corporation.com

(11) 4166-5096

(11) 9 8170-2783

Transportadoras/Coleta:

Fernanda Melo

fernanda.melo@continental-corporation.com

(11) 4166-5065

Victória Andrade

victoria.andrade@continental-corporation.com

(11) 4166-5066

Central de Relacionamento Continental

SAC: 0800 77 00 107



VDO