



Manual de Garantia Contech Engenharia



1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	DEFINIÇÕES	3
3.	CONTATOS	4
4.	ROTEIRO PARA ATENDIMENTO EM GARANTIA	4
4.1	PRODUTOS	4
4.2	PRAZOS DE GARANTIA	5
4.3	ANÁLISE TÉCNICA	5
4.4	REMESSA PARA ANÁLISE	6
4.4.1.1.	<i>Do CONSUMIDOR PARA O TÉCNICO CREDENCIADO:</i>	6
4.4.1.2.	<i>Do CONSUMIDOR OU TÉCNICO CREDENCIADO PARA A CONTECH ENGENHARIA:</i>	6
4.4.1.3.	<i>VALOR DOS PRODUTOS</i>	7
4.4.1.4.	<i>PAGAMENTO DA MÃO DE OBRA</i>	7
4.5	CONCESSÃO DA GARANTIA.....	7
4.6	REJEIÇÃO DA GARANTIA	8
4.7	EXTINÇÃO DA GARANTIA	9
4.8	GENERALIDADES.....	9

"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."

1. APRESENTAÇÃO

A Contech Engenharia é uma empresa de engenharia que atua fortemente na área de desenvolvimento de tecnologias customizadas para seus clientes, a qual fabrica equipamentos e desenvolve softwares e aplicativos específicos para os seus clientes.

Nossos clientes contam com serviços especializados e relatórios disponíveis via WEB compostos inclusive de ferramentas analíticas para melhorar a sua produtividade global, operar de forma mais eficiente e trazer significativas reduções de custos e custos operacionais.

Este **Manual de Garantia** foi produzido com a finalidade de fornecer informações mais específicas sobre a nossa garantia, esclarecendo assim, os procedimentos que devem ser adotados e relacionados à nossa linha de produtos, ao atendimento e o devido encaminhamento das peças com defeitos.

Leia atentamente este Manual de Garantia e, para sua comodidade, mantenha-o em lugar de fácil acesso. Torná-lo conhecido por todos os seus funcionários é muito importante e faça uso deste sempre que lhe ocorrer alguma dúvida sobre a política de garantia da Contech Engenharia.

2. DEFINIÇÕES

Definições cabíveis a este “**CE_Manual de Garantia**”:

Contech Engenharia:

Razão Social: Contech Engenharia e Serviços Ltda.

Nome Fantasia: Contech Engenharia

Garantia: Este documento tem por objetivo assegurar a autenticidade e/ou a boa qualidade de um produto ou serviço, que assumimos junto ao comprador ou usuário, nos comprometendo de ressarcir-lo em caso de defeito de fabricação;

Jurídica: Com dever legal e defesa dos interesses mútuos dos clientes e da **Contech Engenharia**;

Técnica: Certificação da alta qualidade de nossos produtos, ampliando a confiança do cliente e nossa credibilidade diante do mercado de reposição.

3. CONTATOS

Análise e Devolução de Garantias:

Carlos Marques carlos@contech-engenharia.com + 55 (11) 2207-4134

Douglas Makoto douglas@contech-engenharia.com + 55 (11) 2207-4134

Suporte Técnico:

Douglas Makoto douglas@contech-engenharia.com + 55 (11) 2207-4134

Transportadoras/Coleta

A **Contech Engenharia** se responsabiliza por todos os encargos de transporte, caso seja constatado defeito do produto. Caso contrário será cobrado do cliente.

4. ROTEIRO PARA ATENDIMENTO EM GARANTIA

A **Contech Engenharia** reserva-se o direito de receber somente as solicitações de garantia que atendam a regra vigente.

4.1 PRODUTOS

Avalia-se à garantia dos produtos **Contech Engenharia**, nacionais ou importados, e comercializados pela Contech Engenharia e seus representantes, que apresentem defeitos que provém 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, predominam os resultados obtidos nos laboratórios da **Contech Engenharia**.

Independente da origem do produto se é equipamento original do produto ou foi comercializado pela Rede Credenciada, todos os integrantes da Rede Credenciada **Contech Engenharia** estão obrigados a atenderem dentro da garantia desde que constatado que o defeito refere-se à falha do produto ou partes.

4.2 PRAZOS DE GARANTIA

Produtos Completos – Comercializados através da Rede Autorizada

A garantia é de **um ano**, ou seja, **12 meses** com os 90 dias já incluídos que estão previstos em lei, contra defeitos de fácil constatação, a contar da data da Nota Fiscal de Venda do Cliente Direto (**Rede Autorizada e Consumidor**) ao Cliente Final.

Produtos Completos – Instalados em veículos 0 km

A garantia é de **um ano**, ou seja, **12 meses** com os 90 dias já incluídos que estão previstos em lei, contra defeitos de fácil constatação, a contar da data da Nota Fiscal de Venda do Concessionário ao Cliente Final ou da data da revisão de entrega (ver Manual do Proprietário).

EM CASO DE DÚVIDA SERÁ CONSIDERADO O PRAZO VENCIDO

Acessórios

A garantia é de **três meses**, ou seja, **90 dias**, previstos em lei contra defeitos de fácil constatação, a contar da data da Nota Fiscal de Venda do **Cliente Direto** ao Cliente Final ou, em caso de conserto, a Nota Fiscal de Serviço,

IMPORTANTE: Se a garantia vencer no mês vigente que houver a necessidade de uso, o atendimento será feito em garantia.

Ex.: vencimento da garantia: 11/09/2016 e o atendimento: 23/09/2016 = garantia aceita.

4.3 ANÁLISE TÉCNICA

- Comprovar tecnicamente o defeito por meio de análise e testes necessários. Eventuais dúvidas quanto à procedência técnica da reclamação, devem ser solucionadas por meio de consulta ao departamento de Análise de defeitos da **Contech Engenharia**.

- O conserto do produto completo será feito levando-se em conta as normas, instruções, catálogos, manuais e Informações que constam em nosso Serviço **Contech Engenharia**.

- Fica proibida a desmontagem/conserto de subconjuntos de produtos acabados ou em partes onde a **Contech Engenharia** não comercialize kits de reparo, tais como: Gerenciador de Frota, válvula eletropneumática, sensor de nível de combustível, sensor de medição de combustível,

teclado customizado, base extração de dados, chave de motorista, chave de veículo/configuração, sensor de medidor de combustível, etc.

4.4 REMESSA PARA ANÁLISE

4.4.1.1. DO CONSUMIDOR PARA O TÉCNICO CREDENCIADO:

❖ Prazos de Recebimento pelo Técnico Credenciado:

- O produto deve ser enviado, no máximo, em 30 dias após o atendimento. Após 30 dias os processos serão automaticamente rejeitados;

- O **Técnico Credenciado** deverá protocolar a data de recebimento nos documentos enviados pelo **Consumidor**;

❖ Procedimento para remessa:

- Preencher formulário de **Solicitação de Garantia (SG)** com todas as informações solicitadas (**Anexo 1**). Deve ser emitida 01 **SG** por produto e anexar cópia da Nota Fiscal de compra do produto junto a **Contech Engenharia**.

4.4.1.2. DO CONSUMIDOR OU TÉCNICO CREDENCIADO PARA A CONTECH ENGENHARIA:

❖ Prazos de Recebimento pela Contech Engenharia:

- No máximo em **30 dias** após a data protocolada nos documentos recebidos pelo **Técnico Credenciado**. Após **30 dias** os processos serão automaticamente rejeitados.

- No máximo em **30 dias** após o atendimento (conserto) dado ao Cliente pelo **Técnico Credenciado**. Após esse prazo os processos serão automaticamente rejeitados.

❖ Procedimento para remessa

- **Técnico Credenciado:** Adotar o mesmo procedimento do item **4.1**;

- **Consumidor:** Adotar o mesmo procedimento do item **4.1**;

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

Contech Engenharia e Serviços Ltda.

CNPJ: 11.937.029.0001-10 IE: 79.601.283.711-8

Rua José Raimundo de Oliveira, 86

CEP 07082-120 – Jardim Tabatinga - Guarulhos-SP

Departamento Service Center

- Especificar na Nota Fiscal como “**Simples 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

4.4.1.3. VALOR DOS PRODUTOS

• O valor unitário de cada item que consta na NF de Garantia deve ser igual ao valor da última NF de compra feita pelo cliente, respeitando-se as alíquotas dos impostos incidentes (IPI e ICMS), que seguem;

- Para todos os produtos: destacar o ICMS;
- Para produtos sem alíquota de IPI (= 0%): não mencionar no corpo da NF;
- Para produtos com alíquota de IPI (2% a 18%): destacar IPI e acrescentá-lo ao valor total da NF;

4.4.1.4. PAGAMENTO DA MÃO DE OBRA

• A **Contech Engenharia** emitirá um orçamento de conserto, o qual será coberto “sem custo” quando o equipamento estiver dentro do prazo de garantia e será cobrado do cliente quando o equipamento estiver fora do prazo de garantia ou verificado que a causa da falha foi gerada por má utilização, falha de instalação.

4.5 CONCESSÃO DA GARANTIA

GARANTIA PROCEDENTE:

A **Contech Engenharia** reserva-se o direito de:

- Repor a peça com defeito somente após análise, aprovação e emissão de “**Laudo de Análise Procedente**”, que conste defeito de fabricação;

- Conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado somente quando não for possível a reposição da peça com defeito;

- Ressarcir o valor da mão de obra envolvida no conserto conforme valores máximos da

Tabela de Tempos e Operações de Reparo;

- Não há a extensão da garantia original de seus produtos quando houver a substituição de peças dentro do período de garantia;

- Se responsabilizar por produtos defeituosos e substituí-los dentro da garantia.

- Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha no produto em função da não comunicação imediata do defeito constatado.

4.6 REJEIÇÃO DA GARANTIA

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

- O defeito tenha se agravado em decorrência da não comunicação imediata por parte do cliente de qualquer irregularidade no funcionamento do produto;

- Produtos que tenham sofrido desgaste normal de uso;

- 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 orientações estabelecidas pela **Contech Engenharia** e/ou pelo fabricante do produto;

- Aplicação inadequada do produto;

- Não foram executadas as instruções que constam no manual do produto de operação e manutenção prescritas pela **Contech Engenharia** e/ou fabricante do veículo;

- Troca de peças do produto, equipamentos e outros não comercializados pela **Contech Engenharia**;

- Produtos cujos lacres originais da **Contech Engenharia** tenham sido violados;

- Serviços executados em Técnico Credenciado que não seja autorizado pela **Contech Engenharia**.

Obs.:

- ❖ As peças com defeito serão devolvidas, acompanhadas do respectivo “Laudo de Análise Improcedente”, com frete a pagar pelo cliente (Direto ou Indireto);
- ❖ Nos casos de urgência de troca, aconselhamos que uma nova peça em consignação, ou seja, a faturar, seja enviada, evitando assim a perda financeira, em caso de rejeição de garantia.

4.7 EXTINÇÃO DA GARANTIA

A **Contech Engenharia** responde pelos serviços ou produtos fornecidos com garantia, somente até o final do prazo de garantia normal do produto.

4.8 GENERALIDADES

- A **Contech Engenharia** reserva-se o direito de aperfeiçoar seus produtos, e/ou modificá-los, sem que isto lhe traga qualquer obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente fabricados;

- O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos comercializados pela **Contech Engenharia** e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos, por quem quer que seja relativo a esses produtos;

- A **Contech Engenharia** se reserva o direito de, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições do vigente “**CE_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 **Contech Engenharia**, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente;

- O vigente termo de garantia não assegura ao cliente o ressarcimento de eventuais deslocamentos para atendimentos fora do Serviço Autorizado **Contech Engenharia**;

- Tratando-se de produtos que já foram consertados por outro Serviço Autorizado **Contech Engenharia**, o processo de reposição da peça com defeito seguirá o fluxo normal de garantia conforme descrito neste manual, desde que o produto esteja dentro dos prazos e condições de garantia estabelecidas pela **Contech Engenharia**;

- A mão de obra, citado acima, será de responsabilidade do **Técnico Credenciado** que forneceu o atendimento, ou seja, será emitida uma nota fiscal de serviço contra o responsável pelo defeito no atendimento em garantia.

A Contech Engenharia reserva-se o direito de não receber produtos com reclamações de garantia que não se encaixem na norma vigente.

CAMPO	DESCRIÇÃO
No S.G.	Número da SG - seqüencial / ano
Distribuidor	Nome Distribuidor Contech Engenharia
Contato	Nome da pessoa de contato no Distribuidor
Telefone	Número do telefone de contato do Distribuidor
Técnico Credenciado	Nome do Técnico Credenciado Contech Engenharia
Contato	Nome da pessoa de contato no Técnico Credenciado
Telefone	Número do telefone de contato do Técnico Credenciado
Proprietário/Cliente	Nome do Proprietário (ou empresa) do veículo ou do Cliente
Assinatura	Assinatura do cliente (comprovação do serviço realizado)
No Documento	Número do documento de identificação do Proprietário/Cliente
Telefone	Número de telefone do Proprietário/Cliente
Fabricante	Fabricante do veículo
Modelo	Modelo do veículo
No registro	No do Chassi do veículo ou registro do bem
Data de Venda	Data da Venda do Veículo/bem
Identificação	Placa do veículo, n. frota. Identificação do bem
Obs	Observação da solicitação
Código Contech Engenharia do Produto	Código Contech Engenharia do Produto
No Série	Número de Série do Produto
Descrição resumida	Descrição sucinta do produto
Data de Fabricação	Data de fabricação do Produto
Data da Venda	Data de Venda do Produto – Nota Fiscal
Data do Reparo	Data de Reparo do Produto
Defeito reclamado pelo Cliente	Descrição do defeito que o Cliente constatou
Descrição da falha constatada	Descrição da Falha do Produto
No da Peça Causadora da Falha	Número da principal peça substituída
Peça Original/Peça de Estoque	Assinalar se a peça é original do veículo ou estava no estoque
Peças Utilizadas	Mencionar código e quantidade dos itens utilizados para solução do problema, conforme Catálogo de Peças ou Lista de Preços .
Ações Corretivas	Descrição da operação, código e tempo para solução do problema (conforme “ Tabela de Tempos e Operações de Reparo ”).

