



# MANUAL DE GARANTIA



## ÍNDICE

<b>I - Introdução</b> _____	<b>1</b>
<b>II – Definições</b> _____	<b>1</b>
<b>III - Contato</b> _____	<b>1</b>
<b>IV - Procedimento para atendimento de garantia</b> _____	<b>2</b>
1. Produto	
3. Prazo de Garantia	
5. Análise Técnica	
<b>V - Remessa para Análise</b> _____	<b>3</b>
<b>VI - Procedimento para emissão de Nota Fiscal de Garantia</b> _____	<b>4</b>
<b>VII - Autorização da Garantia</b> _____	<b>4</b>
<b>VIII - Rejeição da Garantia</b> _____	<b>5</b>
<b>IX - Código de Defesa do Consumidor</b> _____	<b>5</b>
1. Orçamento para Conserto	
3. Prazo de Garantia de Serviço	
5. Laudos Técnicos	
<b>X - Anexo – Formulário de Garantia</b> _____	<b>7</b>

## I - INTRODUÇÃO

Nós da IRB Rolamentos entendemos que o nosso sucesso está condicionado diretamente com a satisfação de nossos clientes, e com o objetivo de transferir informações detalhadas sobre o nosso processo de garantia, esclarecendo os procedimentos a serem adotados com relação aos produtos comercializados, ao atendimento e o devido encaminhamento das peças que apresentam falha.

**NOTA:** Leia atentamente este documento e mantenha-o em local de fácil acesso. Torne-o conhecido entre seus funcionários e faça uso deste sempre que lhe ocorrer alguma dúvida sobre a Política de Garantia da IRB Rolamentos.

## II - DEFINIÇÕES

### *Garantia:*

Considera-se Garantia, a obrigação assumida pelo fornecedor de substituir ou consertar a mercadoria se esta apresentar defeito de fabricação.

### *Clientes:*

São aqueles com direito a compra direta (sem intermediários), os quais quando constatado falha no produto comercializado, poderão fazer contato direto com a IRB para solicitar análise técnica ou troca da peça.

### *Consumidores:*

São aqueles que compram o produto diretamente dos Clientes IRB Rolamentos.

## III - CONTATO

Departamento	Nome	E-mail	Telefone / Celular
Técnico	Fernando	<a href="mailto:garantia@irbrolamentos.com.br">garantia@irbrolamentos.com.br</a>	11 5068-2268 11 99518-4546
Fiscal	Camila	<a href="mailto:faturamento@irbrolamentos.com.br">faturamento@irbrolamentos.com.br</a>	11 5068-2268

**NOTA:** Só poderão fazer contato direto com IRB Rolamentos aqueles que se enquadram na categoria de Clientes.

## IV - PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO DE GARANTIA

A IRB Rolamentos reserva-se o direito de receber somente as solicitações de garantia que estiverem de acordo com a presente norma.

### 1. Produto

Classificam-se na garantia todos os produtos comercializados pela IRB Rolamentos, que apresentem defeitos provenientes de falhas de material, fabricação ou montagem, desde que a análise técnica revele a existência de defeitos passíveis no produto e que esteja dentro do prazo de garantia. Para a verificação da qualidade dos produtos envolvidos, prevalecem os resultados obtidos no laboratório IRB Rolamentos.

**NOTA:** Todos os produtos IRB Rolamentos, devem ser instalados por um profissional especializado.

### 2. Prazo de garantia

A IRB Rolamentos fornece um prazo de garantia de 06 meses (já inclusos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação), a contar da data de emissão da Nota Fiscal de Vendas. A garantia da IRB é expressa, ou seja, quando não for necessário a análise técnica ou envolver mão de obra adicional, o cliente IRB direto pode trocar de imediato a peça ao seu cliente e posteriormente mandar a peça alegada com defeito para IRB.

**NOTA:** Os produtos enviados para Garantia devem estar devidamente acompanhados do Formulário de Garantia com seu devido número de Autorização e da Nota Fiscal ou Cupom Fiscal de venda. Produtos que não acompanharem estes documentos serão considerados IMPROCEDENTES (REJEITADOS).

**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 IRB Rolamentos reserva-se no direito de desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha apresentada.

A primeira análise técnica deve ser realizada visualmente pelo Cliente IRB Rolamentos, para a averiguação se produto a ser enviado é realmente de comercialização IRB Rolamentos, se a causa da falha não foi por motivo de má aplicação, etc.

A segunda análise técnica será realizada no laboratório da IRB Rolamentos, onde o técnico responsável pelas análises fará todo o procedimento adotado pela empresa para averiguar a procedência da falha.

Com a análise técnica concluída o procedimento adotado será:

#### • Produto Improcedente

Retorno da peça com Laudo para o Cliente → Cliente retorna o produto para Autopeças ou para o Consumidor.

## ● Produto Procedente

Pagamento de peça nova para o Cliente → Cliente retorna o produto para a Autopeças ou para o Consumidor.

**NOTA:** A IRB Rolamentos não se responsabiliza pela negociação estabelecida entre o Cliente e a Autopeças/ Consumidores, para a reposição do produto cedido gratuitamente ou faturado para a Autopeça/ Consumidores, o custo será de total responsabilidade do Cliente.

## V - REMESSA PARA ANÁLISE

- Solicitar o Formulário de Garantia (Anexo 1) através do e-mail [garantia@irbrolamentos.com.br](mailto:garantia@irbrolamentos.com.br). Preencher o Formulário com todas as informações solicitadas e retornar o para o e-mail: [garantia@irbrolamentos.com.br](mailto:garantia@irbrolamentos.com.br).

- O Formulário de Garantia será verificado pelo Departamento Fiscal e o de Departamento de Garantia o qual indicará as correções, caso necessário, e retornará com o número de Autorização de Garantia para a emissão da Nota Fiscal.

- Enviar cópia da DANFE juntamente com o arquivo XML para o e-mail [faturamento@irbrolamentos.com.br](mailto:faturamento@irbrolamentos.com.br).

- O produto deve ser enviado no mesmo mês da emissão da Nota Fiscal acompanhado de uma cópia do Formulário de Garantia autorizado e da Nota Fiscal.

- As NF's em garantia somente serão aceitas com emissão até o dia 20 de cada mês respeitando o procedimento acima.

- No fim de cada ano, as NF's em garantia somente serão aceitas com emissão até o dia 20 de novembro. Após essa data estão suspensos os envios de garantia, devendo retornar após o dia 05 de janeiro do ano subsequente.

- As NF's de remessas em garantia devem estar de acordo com os procedimentos acima para não serem recusadas pelo nosso departamento de recebimento.

- O frete para envio de garantias é de inteira responsabilidade do cliente.

- A IRB dará um retorno sobre a peça enviada em até 30 dias, após o recebimento em nossa unidade.

**NOTA:** Os produtos que por ventura não atendam aos requisitos citados acima, serão automaticamente devolvidos e considerados improcedentes. E somente serão aceitas garantias com a solicitação devidamente preenchida e autorizada pela IRB.

## VI - PROCEDIMENTO PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE GARANTIA

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

<b>Razão Social:</b>	Flanacar Comércio de Auto Peças Ltda
<b>CNPJ:</b>	96.312.889/0001-11
<b>Inscrição Estadual:</b>	117.004.40.119
<b>Endereço:</b>	Rua Rosa de Moraes, 149 – Água Funda – São Paulo – SP
<b>Cep:</b>	04155-000

- 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
- 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 N.F de origem): ICMS, IPI e *SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.*

## VII - AUTORIZAÇÃO DA GARANTIA

A IRB Rolamentos reserva-se o direito de:

- Repor a peça com defeito 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 com defeito;
- 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 e
- Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha no produto em função da não comunicação imediata do defeito constatado.

## **VIII - REJEIÇÃO DA GARANTIA**

A IRB Rolamentos não atenderá as reclamações em garantia nos seguintes casos:

- Produtos que tenha sofrido desgaste normal de uso;
- Houver aplicação inadequada do produto;
- Houver aplicação de produtos não comercializados pela IRB Rolamentos.
- Produto ao qual não foi instalado por um profissional especializado.

## **IX - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Sendo a IRB Rolamentos responsável pela qualidade dos produtos que comercializa, levamos ao conhecimento de nossos clientes alguns pontos que devem ser seguidos, a fim de se enquadrar no Código de Defesa do Consumidor.

### **1. 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 IRB Rolamentos.
- O prazo mínimo de validade de qualquer orçamento é 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 darão o direito de receber o produto consertado, sem ônus.
- 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 terceiros.

## **2. Prazo de Garantia de Serviço**

- O prazo de garantia mínimo para os serviços efetuados em sua oficina é 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 receberá outro produto em perfeitas condições de uso.

## **3. 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.



