



# **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

Entendemos que o nosso sucesso está condicionado diretamente com a satisfação dos nossos clientes. Diante disso o nosso objetivo, com esse manual, é fornecer informações detalhadas sobre o nosso processo de garantia e esclarecer os procedimentos a serem adotados com relação ao encaminhamento das peças que apresentarem falhas.

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

## II - DEFINIÇÕES

### *Garantia:*

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

### *Cientes IRB:*

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

### *Consumidores:*

São aqueles que compram o produto diretamente dos Clientes IRB.

## III - CONTATO

Departamento	Nome	E-mail	Telefone / Celular
Técnico	Fernando	<a href="mailto:qualidade@irbauto.com.br">qualidade@irbauto.com.br</a>	11 5068-2268 11 99518-4546
Fiscal	Camila	<a href="mailto:camila@irbauto.com.br">camila@irbauto.com.br</a>	11 5068-2268
Garantia	Ygor	<a href="mailto:garantia@irbrauto.com.br">garantia@irbrauto.com.br</a>	11 99642-6221

**NOTA:** Só poderão fazer contato direto com a IRB, para dar início a algum processo de garantia, aqueles que se enquadram na categoria “Clientes IRB”.

## IV - PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO DE GARANTIA

A IRB 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 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 o mesmo esteja dentro do prazo de garantia. Para a verificação da qualidade dos produtos envolvidos, prevalecem os resultados obtidos no laboratório IRB através de testes.

**NOTA:** Todos os produtos devem ser instalados / testados por um profissional especializado.

### 2. Prazo de garantia

A IRB fornece um prazo de garantia de **06 meses para Rolamentos, Cubos de roda e Trizetas** (já inclusos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação).

**No caso dos Radiadores o período de garantia é de 01 ano** a partir da data de emissão da Nota Fiscal de Vendas. A garantia é expressa, ou seja, quando não for necessário a análise técnica ou envolver mão de obra adicional, o Cliente IRB pode trocar de imediato a peça ao consumidor e posteriormente mandar a peça alegada com defeito para nós.

**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: 01/02/2019 + atendimento: 25/02/2019 = garantia aceita.

### 3. Análise Técnica

A IRB reserva-se o 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, para averiguar se o produto é realmente uma peça original IRB e se a causa da falha não foi por motivo aplicação incorreta.

A segunda análise técnica será realizada no laboratório IRB, onde o técnico responsável 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 IRB → Cliente retorna o produto para o Consumidor.

### • Produto Procedente

Pagamento de peça nova para o Cliente IRB → Cliente retorna o produto para o Consumidor.

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

## V - REMESSA PARA ANÁLISE

• Solicitar o Formulário de Garantia através do e-mail *garantia@irbauto.com.br*. Preencher com todas as informações necessárias e retornar o formulário para o e-mail: *garantia@irbauto.com.br*.

• O Formulário de Garantia será analisado pelo Departamento Fiscal e de Garantia que 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 *garantia@irbauto.com.br*.

• O produto deve ser enviado a IRB 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.

• O frete para envio da garantia é de inteira responsabilidade do Cliente IRB.

• A IRB dará um retorno sobre a peça enviada em até 30 dias após o recebimento.

**NOTA:** Os produtos que por ventura não atendam aos requisitos citados acima serão automaticamente devolvidos e considerados improcedentes. 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 Morais, 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 e 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 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;
- Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha do produto em função da não comunicação imediata do defeito constatado.

## VIII - REJEIÇÃO DA GARANTIA

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

- Produtos que tenham sofrido desgaste normal de uso;
- Quando houver aplicação inadequada do produto;

- Quando houver aplicação de produtos não comercializados pela IRB;
- Produto que não foram instalados por um profissional especializado.

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

Sendo a IRB responsável pela qualidade dos produtos que comercializa, levamos ao conhecimento dos Clientes IRB 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 em 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;
- O prazo mínimo de validade de qualquer orçamento é de 10 dias, a partir da data de recebimento pelo seu 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 oficina é de 90 dias a contar da data do término da execução;
- O prazo máximo para que seja efetuado o reparo de um produto, que por ventura esteja com defeito, é 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.

