

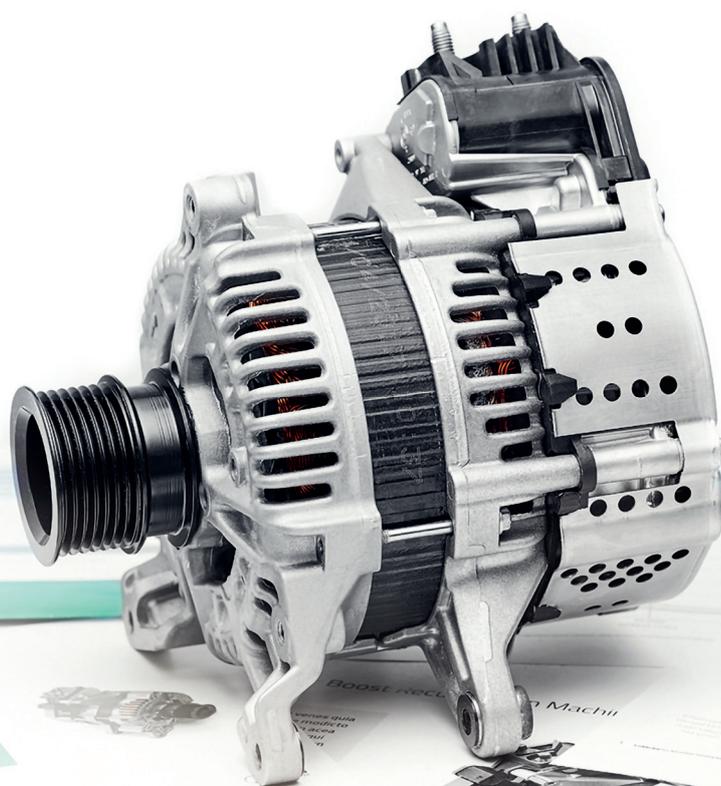
Manual de Garantia SEG Automotive

Impulsionando a indústria automobilística há mais de 100 anos.

Manual de Garantia SEG Automotive

Impulsionando a indústria automobilística há mais de 100 anos.

Versão Português
www.seg-automotive.com.br



Índice. _____

1. Introdução.	pág. 4
2. Canal de contato e pós-venda.	pág. 5
3. Portfólio de produtos SEG Automotive.	pág. 5
4. Definição dos casos de garantia.	pág. 6
5. Solicitação de análise preliminar a ser realizada pela SEG Automotive.	pág. 11
6. Análise técnica do produto/componente reclamado em garantia.	pág. 12
7. Retorno de peças para análise de garantia na SEG Automotive.	pág. 12
8. Exemplos de falhas improcedentes.	pág. 13
9. Relatório padrão.	pág. 15
10. Ficha de garantia.	pág. 16

1. Introdução. _____

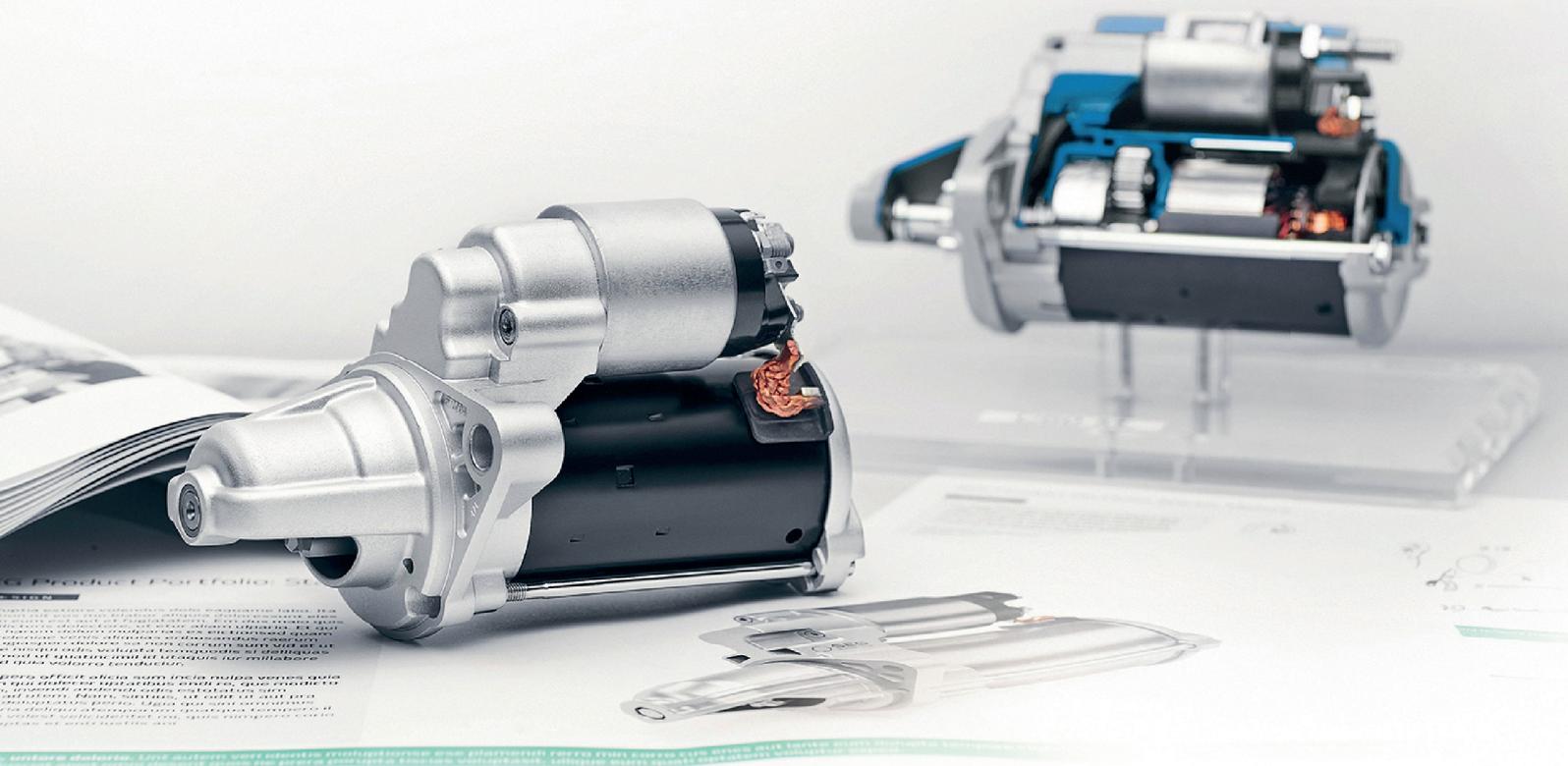
No presente Manual de Garantia descreve-se a forma de tratamento de casos de garantia e responsabilidade pelos produtos da marca SEG Automotive.

São apresentadas determinações sobre os procedimentos para o atendimento às reivindicações de clientes pelos Distribuidor, Representantes e Clientes finais e seu encaminhamento a SEG Automotive.

Sendo a garantia uma imposição legal, é necessário que todos os profissionais que atuam em Vendas ou Assistência Técnica estejam familiarizados com a sua finalidade e os objetivos, considerando os seguintes aspectos:

- Jurídicas – Obrigação legal e defesa dos interesses mútuos dos clientes (Distribuidor, Representante Técnico e Cliente final).
- Comerciais – Argumentação de vendas.
- Técnicas – Confirmação da alta qualidade de nossos produtos, despertando no cliente a absoluta confiança na marca SEG Automotive.

Este Manual de Garantia destina-se exclusivamente ao Distribuidor, Representantes e Clientes finais responsáveis pela comercialização dos produtos SEG Automotive, não podendo ser repassado a terceiros.



2. Canal de contato e pós-venda. _____

Dúvidas e esclarecimento referente às formas de tratamento da garantia podem ser obtidas através dos canais abaixo:

 11 4961.3020 (QMC-IAM)

 atendimento@seg-automotive.com

Horário de atendimento das 08:00 as 17:00 horas

3. Portfólio de produtos SEG Automotive. _____

3.1 MOTOR DE PARTIDA E COMPONENTES PARA VEÍCULOS DE PASSEIO E COMERCIAIS



3.2 ALTERNADOR E COMPONENTES PARA VEÍCULOS DE PASSEIO E COMERCIAIS



4. Definição de casos de garantia. _____

Um caso de garantia existe quando os produtos ou peças apresentarem defeitos provenientes de falha ou alteração de suas funções, provocadas por defeito de material ou de fabricação, dentro dos prazos de garantia.

4.1 INFORMAÇÕES E REQUISITOS DE GARANTIA

Ao receber a reivindicação de garantia, é exigido do Distribuidor, Representante Técnico e ou Cliente final a documentação que comprove que o produto esteja respeitando as regras da Política de Garantia SEG Automotive, tais como:

Data de compra do produto, exibição da nota fiscal de aquisição do produto. (Imprescindível a apresentação da NF para garantia).

Para produtos montados em veículos zero km já aplicados (campo), dados relevantes para acrescentar na informação caso seja possível:

- Marca do veículo/modelo (mandatório);
- Quilometragem percorrido Data do início da utilização do veículo (data da primeira venda do veículo/motor);
- Quilometragem percorrida;
- Horas trabalhadas/tempo de uso (meses);
- Número de chassi;
- Número da ordem de serviço;
- Identificação do Dealer/Número (mandatório);
- Identificação da peça/Numero de tipo (mandatório).

Para peças vendidas no balcão:

- Data de compra do produto exibir nota fiscal de aquisição do produto. (Imprescindível a apresentação da NF para garantia);
- Preenchimento do formulário de garantia (Anexo 1) e ser enviado junto com a peça.

Nota: O Distribuidor, Representante Técnico e ou Cliente final deve abrir uma ordem de serviço, preenchendo o relato da ocorrência, no formulário para solicitação de garantia. No formulário deve constar todos os dados para a identificação da origem da reivindicação, justificando os problemas identificados no produto pelo cliente.



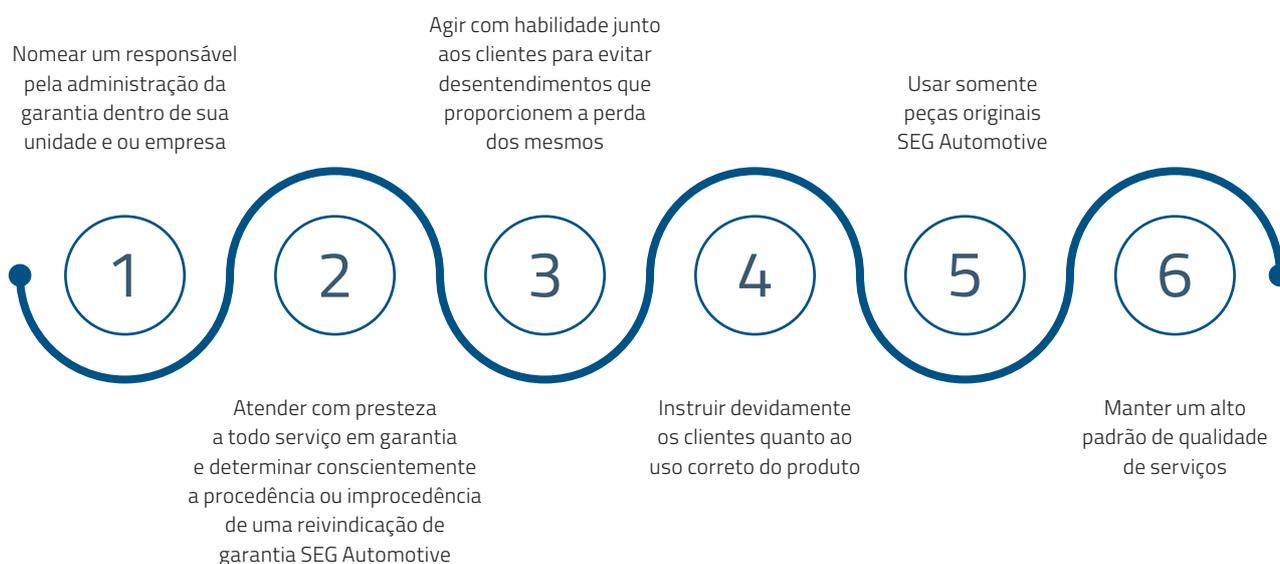
Atenção: Caso o formulário não contenha todas as informações necessárias do produto/peça, a garantia será automaticamente recusada.

* Consultar Formulário para solicitação de garantia no final deste Manual.

4. Definição de casos de garantia. _____

4.2 RESPONSABILIDADE DO DISTRIBUIDOR, REPRESENTANTE TÉCNICO E CLIENTE FINAL NA ANÁLISE PRIMÁRIA DE PEÇAS RECLAMADAS

Sempre que a garantia envolver algum produto SEG Automotive, o Distribuidor, Representante Técnico ou Cliente final deve seguir os requisitos e processos para assegurar e satisfazer o cliente através de um tratamento adequado da análise da peça. Veja abaixo:



4.3 ORIGEM DAS REIVINDICAÇÕES

São considerados aqueles produtos completos de reposição adquiridos no balcão da loja de autopeças ou distribuidor que supostamente apresentam defeito. Caso comprove-se o defeito, o produto deverá ser analisado e reportado ao cliente.



Atenção: No caso de uma peça substituída em garantia, a cobertura da garantia limita-se à peça reclamada (com exceção de casos especiais discutidos e acordados com a área de garantia da SEG Automotive. Neste caso, deverá ser considerado o prazo da data da compra ou da instalação do produto, para qualquer reivindicação.

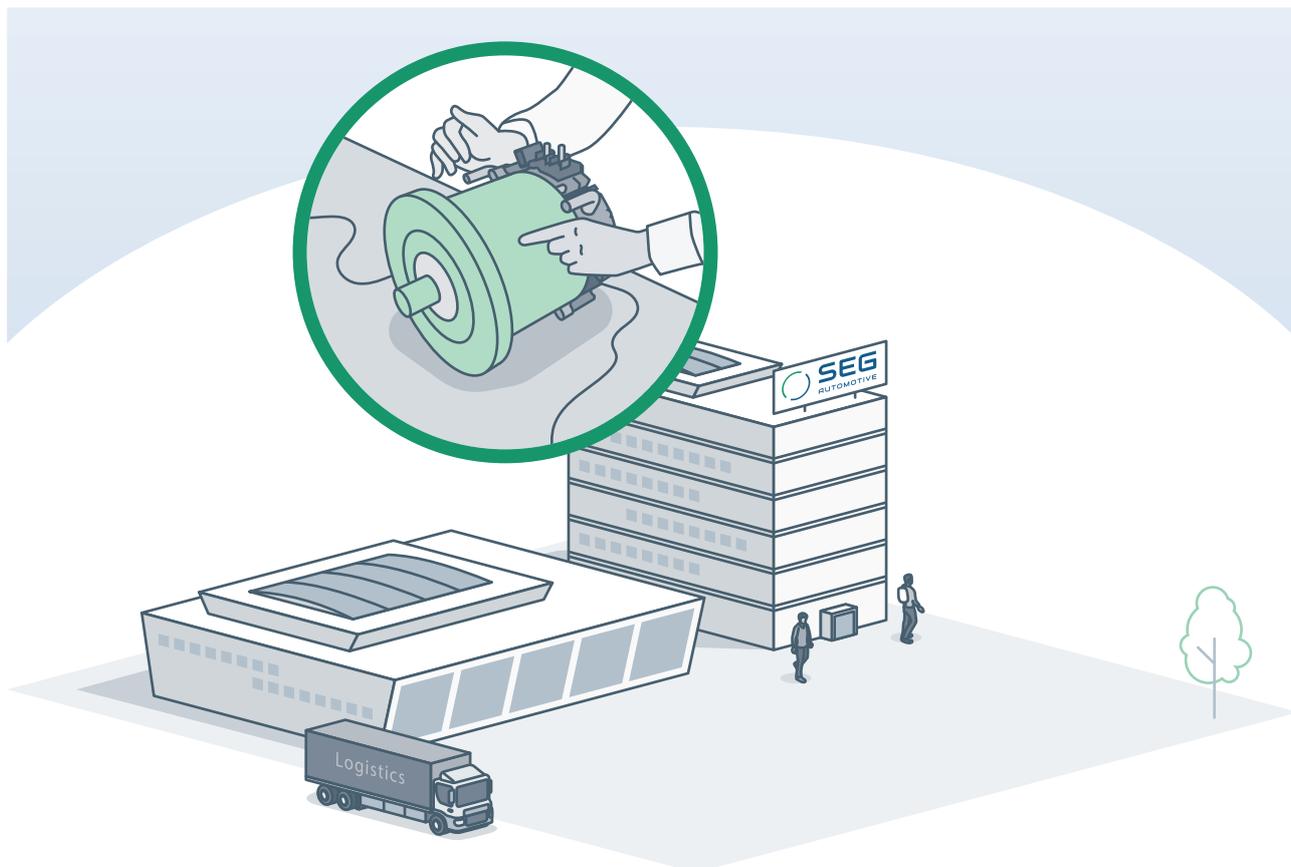
4. Definição de casos de garantia. _____

4.4 PRESCRIÇÕES DA GARANTIA SEG AUTOMOTIVE

Asseguramos a qualidade especificada para nossos produtos, isentos de falhas, em concordância com o atual estado tecnológico. Modificações na fabricação ou execução de um produto, feitas pela SEG Automotive antes do despacho de um pedido, não justificam reclamações, ou seja, caso a SEG implemente alguma inovação no produto, os produtos comercializados antes desta data não serão aceitos como garantia.

O período de garantia SEG Automotive inclui o prazo legal de 90 dias nos termos da lei nº 8.078, de 11.09.90.

- O período de garantia se inicia conforme abaixo - No momento da instalação do produto ou de sua venda ao consumidor final desde que seja comprovada através da nota fiscal.
- Forma de garantia - Reservamo-nos o direito de optar pelo reparo ou substituição do produto reclamado. O produto reclamado deverá ser enviado para análise na SEG Automotive e dependendo da falha em questão, a SEG Automotive se dá o direito de realizar o reparo e ou a substituição parcial/completa do produto.



4. Definição de casos de garantia. _____

4.5 PRAZOS DE GARANTIA

A SEG Automotive oferece garantia de seus produtos contra defeitos de fabricação ou vícios de qualidade. Consultem na tabela anexa os prazos de garantia de cada produto.

PRODUTO	PRAZO
Automóveis, utilitários	3 meses (Lei do consumidor) + 9 meses (Garantia de fábrica - SEG)
Motores estacionários, tratores, colheitadeiras, máquinas para construção e movimentação de terra.	3 meses (Lei do consumidor) + 9 meses (Garantia de fábrica - SEG)
Peças de reposição em geral.	3 meses (Lei do consumidor)

Nota: Peças substituídas passam a ser propriedade da SEG Automotive.

A troca do produto em garantia e ou redução de preço dentro do prazo de 30 dias é de responsabilidade do distribuidor. A definição de garantia e envio de relatório deve ser acordado com cliente considerando o prazo de 30 dias.

Salvo quando a SEG Automotive, não esteja em condições de eliminar o defeito apresentado ou quando as correções efetuadas no produto não tiverem êxito, ou ainda quando a SEG Automotive estiver incapacitada de fornecer peças de reposição para sanar a irregularidade.

A obrigatoriedade da garantia se extingue quando o produto for modificado por pessoas não-autorizadas ou sofrer inclusão de peças não-originais SEG Automotive, excluindo-se defeitos não-correlatos com a alteração.

Extingue-se, também, se não forem observadas as instruções de montagem ou do uso a que se destina, por exemplo: Desgaste natural e danificações por utilização inadequada excluem-se das condições gerais de garantia.

Em especial a SEG Automotive não se responsabiliza por alterações tanto do estado como da operacionalidade de nossos produtos, decorrentes do armazenamento inadequado, influências climáticas e outras.

Caso não seja apresentado a nota fiscal de compra do produto e ou componente SEG Automotive, não será concedida a garantia.

O reparo do produto ou substituição de peças danificadas não prorroga o prazo de garantia.

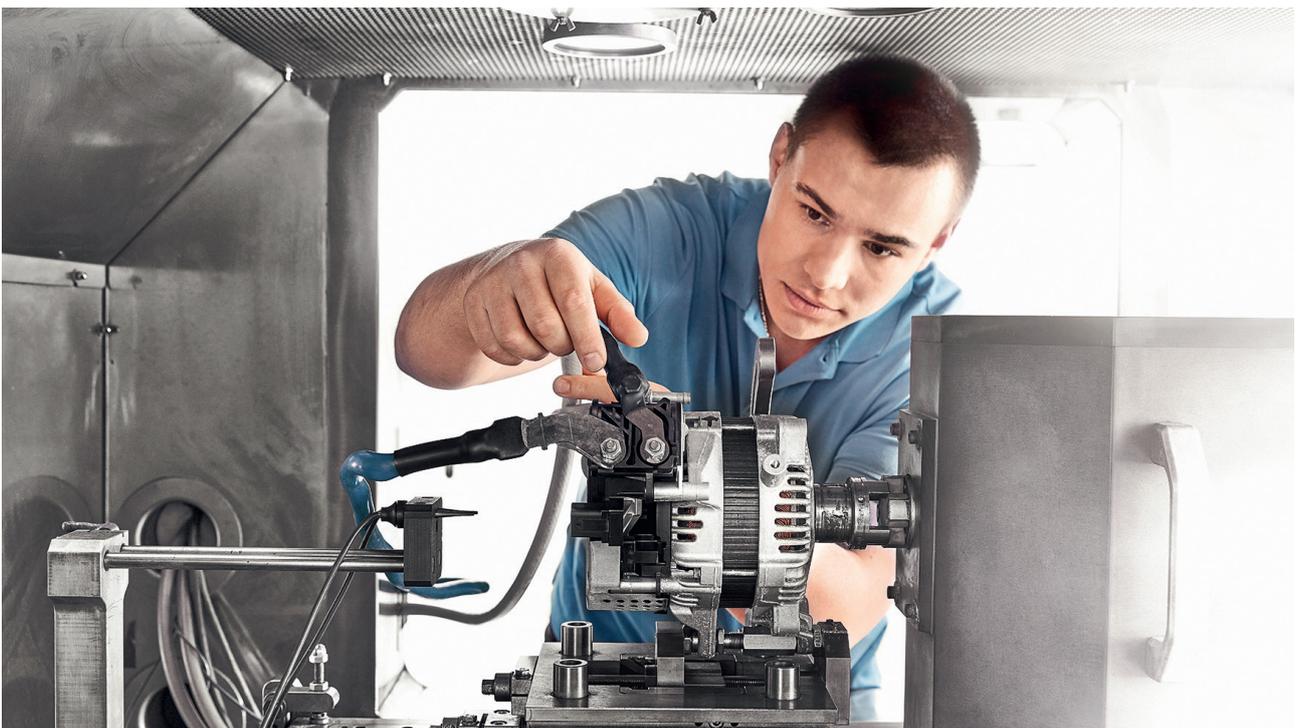
4. Definição de casos de garantia. _____

4.6 SITUAÇÕES QUE NÃO CONSTITUEM CASOS DE GARANTIA SEG AUTOMOTIVE

- Manutenção preventiva por ocasião das revisões do veículo;
- Instalação / reparo mal executado por mecânico;
- Defeito resultante de regulagem fora das especificações técnicas SEG Automotive;
- Peças novas e usadas substituídas sem necessidade e sem defeito;
- Aplicação indevida;
- Peças do estoque sem defeito;
- Embalagem errada, peça trocada, danos causados no transporte;
- Peças não provenientes da SEG Automotive;
- Peças e produtos modificados por terceiros para fins esportivos;
- Produtos violados e ou desmontados (somente será aceito garantia caso o produto seja reclamado com as condições no qual foi comprado).

4.7 EXTENSÃO DOS PRAZOS DE GARANTIA / ANÁLISE DE CORTESIA

Para casos especiais, pode ser analisado extensão dos prazos de garantia/cortesia, desde que analisado e aprovado pela SEG Automotive.



5. Solicitação de análise preliminar a ser realizada pela SEG Automotive. _____

O Distribuidor, Representante Técnico e ou Cliente final, após confirmar que o componente está dentro do período de garantia e levantamento dos dados mencionado no item 4.5, é recomendado realizar uma análise antes de prosseguir com o processo de reclamação da falha, sendo:

<p>A. VISUAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sinais visuais de violação da peça; ▪ Peças com aparência de reconcondicionadas (sinais de violação, desmontagem ou reparação); ▪ Peça que não foi fabricada pela SEG.
<p>B. CONDIÇÕES QUE IMPOSSIBILITAM AO CLIENTE O DIREITO DE RESSARCIMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peças oxidadas devido a penetração indevida de água ou excesso de umidade no sistema; ▪ Rolamentos danificados por penetração de impurezas
<p>C. PEÇAS DE DEFORMAÇÃO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quebras, amassamentos e danos que podem ser causados nas peças por queda ou utilização de ferramenta inadequada na montagem/desmontagem.
<p>D. DEFORMAÇÃO MECÂNICA PROVOCADA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conexões danificadas, quebradas e/ou com sinais de batidas/amassadas. ▪ Peças que sofreram deterioração decorrente de ação externa como excesso de temperatura, armazenamento indevido, adaptações, aplicações indevidas, etc.
<p>E. SUPERAQUECIMENTO/SOBRECARGA</p>	<p>O superaquecimento ou a sobrecarga pode ser causado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pico de corrente alta no chassi do veículo sem desaterrar o alternador; ▪ Curto no chicote que liga no regulador; ▪ Mau contato na conexão do terminal do cabo de ligação do alternador (contatos soltos e/ou intermitentes); ▪ Cabeamentos que foram estressados e pré-danificados durante a montagem do veículo; ▪ Utilização de solda elétrica no chassi do veículo sem desconectar o alternador; ▪ Reparo de pintura no chassi, sem a proteção do alternador (contatos colados, gerando intermitência); ▪ Mau contato do terminal da bateria x cabo da bateria; ▪ Uso incorreto de alimentação auxiliar da bateria, nos casos em que o veículo ficou no patio por muito tempo.

* Consultar fotos de exemplos de falhas no final deste Manual.

6. Análise técnica do produto/ componente reclamado em garantia. _____

Uma vez preenchidos os requisitos de garantia e o contato telefônico e ou e-mail a SEG Automotive, o suporte de garantia irá analisar o pedido e informará a necessidade de produto deve ser enviado para a análise técnica na SEG Automotive. O Laudo de garantia será gerado após 30 dias a partir do recebimento do pedido de análise de garantia.

6.1 EMISSÃO DE LAUDO TÉCNICO

Está se tornando frequente por parte dos clientes em geral a exigência de laudos técnicos referentes aos produtos SEG Automotive reclamados. Assim sendo, todas as análises seguirão com um laudo padrão (Formulário de laudo técnico QMC).

No caso de reclamação improcedente, a SEG Automotive emitirá um laudo técnico, evidenciando o estado geral, bem como partes internas e externas do produto analisado. Será destacado as evidências de cada componente e os detalhes importantes para conclusão do laudo, de forma que não haja dúvidas para o cliente que reivindicou a garantia do produto.

* Consultar exemplo de laudo padrão no final deste manual.

6.2 CUSTO DE LAUDO TÉCNICO E TESTES (RECLAMAÇÕES IMPROCEDENTES)

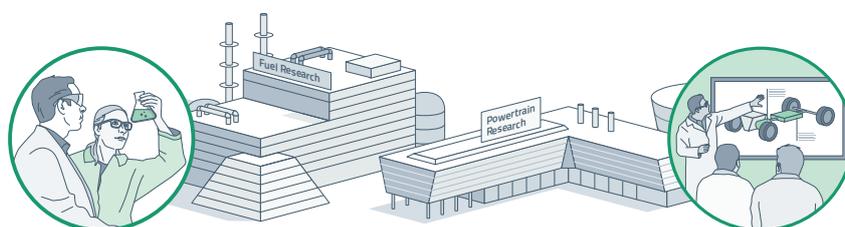
Não havendo nem defeito de material, nem defeito de fabricação, isto é, não se configurando a existência de um caso de garantia, as despesas de exame ocorrerão por conta do solicitante.

Assim sendo, sugerimos que na solicitação de garantia seja feita a seguinte anotação, na presença do cliente:

“Eventuais despesas com exame técnico que resultem na negativa da garantia de um produto devolvido ao cliente sem defeito deverão ser ressarcidas em caso de improcedência”.

7. Retorno de peças para análise de garantia na SEG Automotive. _____

Após iniciar o processo de reclamação, caso tenha necessidade de retorno da peça para a unidade fabril da SEG Automotive, o frete/postagem deverá ser acordada durante o processo de notificação da reclamação com o responsável pelo atendimento da garantia da SEG Automotive.



8. Exemplos de falhas improcedentes. _____



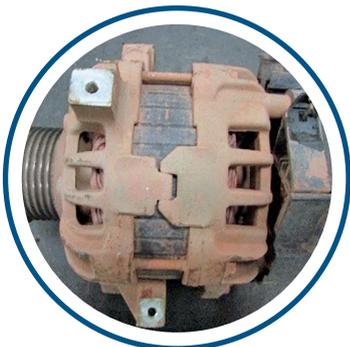
Peças com aparência de recondiçionadas (sinais de violaçãõ, desmontagem ou reparaçãõ).



Elemento de refrigeraçãõ dos diodos Zenner positivos do Alternador que foi substituído por um outro tipo diferente, na tentativa de reparo.



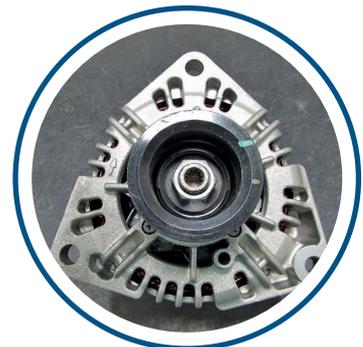
Rolamentos danificados por penetraçãõ de impurezas.



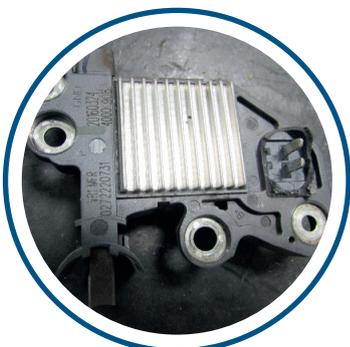
Penetraçãõ indevida de águã ou excesso de umidade no sistema.



Polia do alternador amassada.



Danificada por choque mecânico.



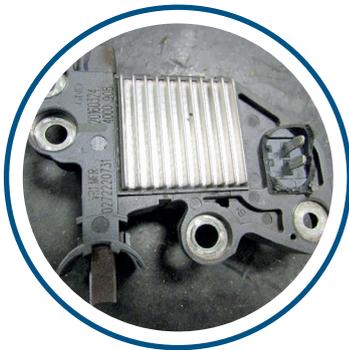
Conector do regulador do Alternador quebrado.



Conector do regulador do Alternador quebrado.



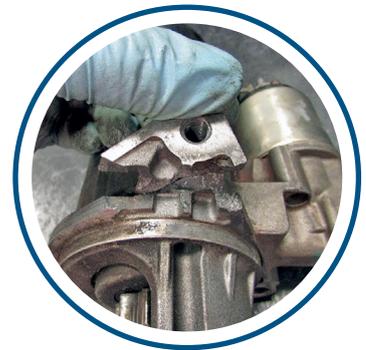
Conector do regulador do Alternador quebrado



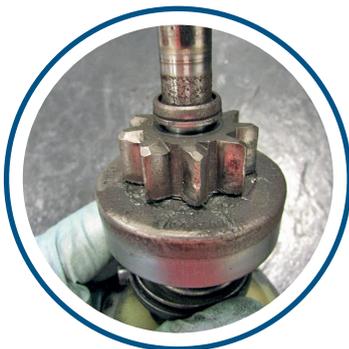
Conexões danificadas, quebradas e/ou com sinais de batidas/amassadas.



Motor de partida com os três parafusos de fixação da chave magnética substituídos por outros não utilizados pela SEG.



Aba do mancal do motor de partida quebrada.



Motor de partida com os dentes do pinhão danificado, devido à encaixe incorreto, pois o motor trabalhou desalinhado.



O motor não apresenta os tirantes de fixação, parafusos de fixação da tampa e as arruelas de contato e trava.



Motor de partida apresenta que a porca de fixação da cordoalha do porta escovas foi solta e não foi reapertada.

9. Relatório padrão. _____

Relatório de Análise de Campo

Dados referentes ao Cliente	
Empresa interessada	Nome do Cliente
Dados referentes à Amostra	
Designação	Descrição do produto ou componente analisado
Tipo / Identificação	Part Number do produto ou componente
Data de Fabricação	22.02.2xx
Quilometragem	27.0xx
Chassi Nº.	953638277LR00xxxxx
Analisado por	Nome do Analista da garantia que fez a análise o produto ou componente
Data da Análise	07.02.20xx
Objetivo da Análise	Descrição breve do motivo da análise

1. Reclamação do Cliente

EXAMINAR BARULHOS NA CORREIA.

2. Análises:

2.1. Análise Visual

Alternador apresenta sinais de contaminação por impurezas, porém, não há evidências de manuseio indevido e ou erros de fabricação.

3. Testes executados

Teste elétrico em bancada que verifica o funcionamento do alternador com e sem consumidores ligados, simulando o funcionamento no veículo. Resultado: alternador com funcionamento conforme especificado.

3.1. Outras análises

Verificação subjetiva de ruído durante o teste elétrico. Resultado: Não foi constatado ruído anormal nos rolamentos.

4. Conclusões e Interpretações

Após as análises, a SEG Automotive considera a reclamação IMPROCEDENTE, alternador sem defeito, resultados conforme especificação.

Referências Metodológicas

IT SG.QMC-LA – Alternadores.

5. Resultado da Análise

Garantia Improcedente

Garantia Procedente

10. Solicitação de garantia. _____

Nome: _____

Data de solicitação: ____ / ____ / ____

Cidade: _____ Estado: _____

Descrição do item: _____

Nº do tipo: _____

Data de produção: ____ / ____ / ____

Nº NF da venda: _____ Data: ____ / ____ / ____

Marca/tipo de veículo, componente/equipamento: _____

Defeito: _____

Peça enviada por: _____

Resultado da análise inicial. _____

Garantia Reconhecida Garantia Recusada

Relatório de Garantia Nº: _____

Laudo Técnico: _____

Assinatura

____ / ____ / ____
Data



SEG Automotive Components Brazil Ltda.

Est. Joaquim Bueno Neto, 9835
Itupeva - SP
Brasil

CNPJ
24.649.652/0001-10

Diretores administrativos:
Cláudio Ishamu Nakao, Sérgio dos Santos Fávoro

www.seg-automotive.com.br
atendimento@seg-automotive.com
+55 11 4961-3020