




Manual Geral de Garantia

Linha de Produtos Delta Fire


Ver.5 | Março 2023
MGG-ADM-REV5

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 2/13	

SUMÁRIO

1.	Introdução	3
2.	Definições	3
3.	Roteiro Para Atendimento De Garantias	4
3.1	Produtos	4
3.2	Prazos De Garantia	4
3.3.	Identificando Falhas	5
3.4.	Remessa Para Análise Técnica	5
3.5.	Solicitação De Coleta Em Garantia 90 Dias - Frete	7
3.6.	Análise Técnica	7
3.7.	Concessão Da Garantia	9
3.8.	Rejeição Da Garantia	9
3.9.	Extinção Da Garantia	10
3.10.	Equipamento For a da Garantia, orçamento Para Conserto	10
4.	Anexo 1: Laudo De Garantia	12
5.	Contatos	13

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 3/13	

"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. INTRODUÇÃO

Este **Manual de Garantia** tem por finalidade fornecer informações detalhadas sobre o nosso processo de garantia, esclarecendo os procedimentos a serem adotados relacionados a nossa linha de produtos, ao atendimento e ao devido encaminhamento das peças com possíveis defeitos de fabricação.

Leia atentamente este documento e o mantenha em lugar de fácil acesso. Torne-o conhecido de seus colaboradores e faça uso deste sempre que lhe ocorrer alguma dúvida sobre a política de garantia.

2. DEFINIÇÕES

Garantia: Documento que assegura a autenticidade e/ou a boa qualidade de um produto, onde se assume, junto ao comprador ou usuário, o compromisso de sanar eventuais problemas de produtos em caso de defeito de fabricação;

Comercial: Relativo a comércio, vendas;


Jurídica: Obrigação legal e defesa dos interesses mútuos do cliente e do fabricante **Delta Fire**.

Técnica: Confirmação da alta qualidade dos produtos, fortalecendo a confiança do cliente e a credibilidade perante o Mercado de Reposição.

Cliente Direto: São clientes que realizaram a compra direta (sem intermediações) da **Delta Fire**, os quais ficam com o direito de executar a garantia ou devoluções dos produtos com possíveis problemas através do Centro de Serviços e Soluções – (CSS), nossa Rede Autorizada para análise, por meio de nota fiscal de devolução ou remessa para conserto.

Cliente Indireto: São aqueles que não compraram diretamente da **Delta Fire**, os quais devem executar a garantia ou devoluções dos produtos com possíveis problemas através do Centro de Serviços e Soluções – (CSS), nossa Rede Autorizada para análise, por meio de nota fiscal de devolução ou remessa para conserto.

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 4/13	

3. ROTEIRO PARA ATENDIMENTO DE GARANTIAS

A Delta Fire reserva-se o direito de receber somente as solicitações de garantia que satisfaçam o presente processo e suas regras.

3.1 PRODUTOS

Qualificam-se à garantia os produtos **Delta Fire**, nacionais ou importados, fabricados e comercializados pela **Delta Fire**, que apresentem possíveis 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 neste processo, comprovadas pela análise técnica e dentro dos prazos em garantia.

Para a verificação da qualidade dos produtos envolvidos, prevalecem os resultados obtidos nos laboratórios autorizados **Delta Fire**.

Todos os produtos **Delta Fire**, devem ser instalados por um profissional certificado e que possua vínculo com a empresa credenciada. Instalações realizadas por profissionais não certificados e/ou de revendas não credenciadas, resultará na perda da garantia dos produtos.

3.2 PRAZOS DE GARANTIA


Hardware:	12 meses*
Software:	03 meses
Pilhas/Baterias:	Sem cobertura de garantia

A. A contar data da Nota Fiscal de Venda.

B. Já inclusos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação para trocas*;

C. Após prazo vencido da garantia para troca (90 dias), os equipamentos deverão ser enviados para análise técnica e conserto;

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 5/13	

NOTA: Os produtos enviados para Garantia deverão estar devidamente acompanhados de Nota fiscal de conserto ou devolução. Produtos que não acompanham este documento serão considerados **IMPROCEDENTES (REJEITADOS)**.

"De acordo com o artigo 26 do CDC (Código de Defesa do Consumidor), quando o defeito é aparente, o prazo para reclamação é de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para os duráveis, contados a partir da data da compra. Se o problema for oculto, os prazos são os mesmos, mas começam a valer no momento em que o defeito é detectado pelo consumidor. Além disso, de acordo com o artigo 18 do CDC, no caso de o produto ter defeito, o consumidor pode reclamar tanto ao fabricante quanto à loja onde comprou a mercadoria."

3.3. IDENTIFICANDO FALHAS

- Através de nossos Canais de Atendimento:

Delta Fire | Fábrica

- Telefone (54) 3204-4000
- E-mail: suporte@deltafire.com.br

GP Services | Centro de Serviços e Soluções (Rede Autorizada)

- Telefone/WhatsApp (54) 99107-1830
- E-mail: css@gpservices.net.br


Realizar o registro de RAT (Requisição Atendimento Técnico) via Suporte Técnico, nos telefones e contatos informados acima, especificando o problema e produto;

3.4. REMESSA PARA ANÁLISE TÉCNICA

Procedimento de remessa para o Centro de Serviços e Soluções (Rede Autorizada):

- A. Enviar nota fiscal de compra do produto;
- B. Enviar nota fiscal de Remessa em Garantia ou Remessa para Conserto;
- C. Emissão da Nota Fiscal

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 6/13	

- D. Classificar a natureza da operação na Nota Fiscal como “Remessa em Garantia”.
- E. Código Fiscal: **5949** para clientes localizados dentro do estado do Rio Grande do Sul;
- F. Código Fiscal: **6949** para clientes localizados fora do estado do Rio Grande do Sul;
- G. Respeitando a descrição, classificação fiscal e valor unitário de cada item igual a nota fiscal de compra, cumprindo com as alíquotas dos impostos incidentes (ICMS, IPI e ST).
- H. Destacar para todos os produtos ICMS ST, ICMS Próprio e IPI, conforme Nota Fiscal de Origem. Utilizar nota fiscal de origem.
- I. Mencionar no campo de observações o número do chamado (RAT), gerado no momento do passo [3.4.] Remessa para Análise Técnica.


ATENÇÃO: 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
------	-----	------	----------------------------	---	-----	---	-----	------

- J. Classificar a natureza da operação na Nota Fiscal como “**Remessa para Conserto**”
- K. Código Fiscal: **5915** para clientes localizados dentro do estado do Rio Grande do Sul;
- L. Código Fiscal: **6915** para clientes localizados fora do estado do Rio Grande do Sul;
- M. Respeitando a descrição, classificação fiscal e valor unitário de cada item igual a nota fiscal de compra.

NOTA: Os produtos que, por ventura, não retornarem com nota fiscal de compra e de Remessa serão automaticamente devolvidos e considerados impropriedades.

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 7/13	

3.5. SOLICITAÇÃO DE COLETA EM GARANTIA 90 DIAS - FRETE

Transportadora autorizada:

Razão Social: CAXIAS CARGAS AEREAS LTDA.

CNPJ: 02.463.394/0001-40

IE: 0290323231

Endereço: RUA ABRAMO JOÃO MAZZOCHI, Nº 481 – CAXIAS DO SUL - RS

Telefone: (54) 3290-0000

Emitir Nota Fiscal, conforme procedimento no item [3.4.] e enviar para o e-mail abaixo, para agendamento da coleta.


faturamento@deltafire.com.br

- A. Os processos em garantia, dentro dos 90 dias, com frete a pagar, serão aceitos quando o envio ocorrer por uma Transportadora Autorizada pela Delta Fire;
- B. O prazo para envio do produto com possível problema à Delta Fire ou ao Centro de Serviços e Soluções será de 30 (trinta) dias, a contar da data de emissão do produto novo enviado.
- C. O envio de peças através de transportadora não autorizada e com “Frete a Pagar”, será rejeitado no ato do recebimento na Delta Fire ou no Centro de Serviços e Soluções;
- D. No caso de envio de peças através de transportadora não autorizada, o frete deverá ser “Pago”, ou seja, será de responsabilidade do remetente, mesmo no caso de concessão da garantia.
- E. O envio dos produtos em garantia para conserto, ou seja, dentro dos 90 dias até 1 ano, é de responsabilidade do remetente e, obtendo a concessão da garantia, o retorno do produto será de responsabilidade do fabricante.

3.6. ANÁLISE TÉCNICA

- A. A primeira análise técnica será feita no próprio Suporte Técnico ou no Centro de Serviços e Soluções pelos canais informados no item [3.3.];
- B. Após a análise do Suporte Técnico ou Centro de Serviços e Soluções, o procedimento a ser tomado será o abaixo descrito:

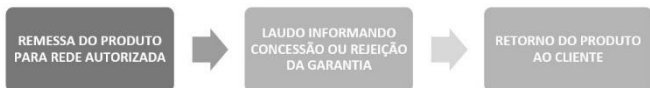
Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 8/13	


Produto para substituição imediata (identificado pelo Suporte Técnico ou Rede Autorizada) e dentro dos 90 dias:



Produto para conserto em garantia após 90 dias e dentro de 1 ano:



Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 9/13	

3.7. CONCESSÃO DA GARANTIA

A **Delta Fire** reserva-se o direito de:


- A. Repor a peça com possível problema somente após suporte técnico e análise técnica;
- B. Desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha reclamada.
- C. Somente conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado, quando não for possível a reposição da peça falhada.
- D. Não estender a garantia original de seus produtos em função da substituição de peças dentro do período de garantia.
- E. Assumir como sua a propriedade dos produtos reconhecidamente defeituosos e substituídos por força desta garantia.
- F. Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha no produto em função da não comunicação imediata do defeito constatado.
- G. Nenhum produto será enviado com antecedência caso o cliente tenha em posse o original em conjunto com outro mesmo exemplar emitido posteriormente como produto substituto de garantia. Caso seja necessário, o envio de um terceiro exemplar, deverá ocorrer primeiro a entrega do original.

3.8. REJEIÇÃO DA GARANTIA

A **Delta Fire** não atenderá as reclamações em garantia nos seguintes casos:

- A. Produtos que foram ligados em voltagem trocada;
- B. Produtos com sinais de quedas e avarias;
- C. Produtos que apresentarem erro em sua instalação;
- D. Defeito tenha se agravado em decorrência da não comunicação imediata por parte do usuário de qualquer irregularidade no funcionamento do produto;
- E. Produtos que tenham sofrido desgaste normal de uso.
- F. Não houver revisões ou manutenções preventivas estabelecidas pela Delta Fire;
- G. Houver aplicação inadequada do produto;
- H. Houver aplicação de produtos, equipamentos e outros não comercializados pela Delta Fire;
- I. Integrações de produtos de terceiros que possam causar danos aos

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 10/13	

equipamentos Delta Fire;

J. Produto que não foi instalado por um profissional certificado e vinculado a empresa credenciada;

K. Se o produto defeituoso não retornar a fábrica ou para o Centro de Serviços e Soluções dentro do prazo dos 30 (trinta) dias;

3.9. EXTINÇÃO DA GARANTIA

A. A Delta Fire 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;

B. O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos Delta Fire e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos por terceiros;

C. A Delta Fire 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 Delta Fire, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente;

D. O presente termo de garantia não assegura ao cliente o ressarcimento de eventuais deslocamentos para atendimentos fora do Serviço Autorizado.

E. A Delta Fire reserva-se o direito de não receber produtos com reclamações de garantia que não se enquadram nas especificações contidas neste.

3.10. EQUIPAMENTO FORA DA GARANTIA, ORÇAMENTO PARA CONSERTO


Solicitação de Orçamento

Para os equipamentos que não se encontram mais na garantia, se faz necessário a solicitação de orçamento para análise técnica e possível conserto.

Toda e qualquer solicitação de orçamento deve ser formalizada por e-mail ou emitida em papel timbrado, contendo o carimbo da empresa solicitante ou de preferência via **RAT** (Relatório de Atendimento Técnico), devidamente datada.

A abertura de uma **RAT** deve ser feita através do Suporte Técnico através dos

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 11/13	

respectivos contatos descritos no **ITEM 5. CONTATOS** deste documento.

Importante ressaltar que a abertura correta de uma RAT agiliza o atendimento como um todo, desde o recebimento, passando pela orçamentação e conserto.

Observação: O avanço tecnológico traz escassez de matéria prima podendo inviabilizar a manutenção de alguns equipamentos com mais de 5 anos de fabricação.

Antes de solicitar um orçamento, verifique junto ao suporte qual a versão do seu equipamento e sua data de fabricação.

A Delta Fire preza pela segurança do patrimônio e das vidas dos seus clientes e colaboradores, sendo assim, possuímos a possibilidade de realizarmos uma atualização da base tecnológica dos nossos clientes, com condições especiais. Consulte-nos.


Prazo de Garantia de Serviço

O prazo de garantia mínimo para os serviços efetuados em laboratório é de 90 dias a contar da data do término da execução do serviço.


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, **Laudo Técnico**.


Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 12/13	

4. ANEXO 1: LAUDO DE GARANTIA

	LAUDO TÉCNICO		Ver. <u>01</u>
	LT Nº - 0001-19		Data versão: 17/09/2019
RAT	Nº Pedido	A/C	Nº Nota Fiscal
Cliente		Telefone	
Cidade		E-mail	
CNPJ			
QTD	Código	Item	
		Análise	
		Análise	
		Análise	
		Análise	
		Análise	
		Análise	
		Análise	

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire

Manual Geral de Garantia	
Código: MGG-ADM-REV5 Revisão: 5	
Data: 15/03/2023 – Pag. 13/13	

5. CONTATOS

O Suporte aos produtos Delta Fire somente são realizados através da Rede Autorizada denominada CSS (Central de Soluções e Serviços), sendo a atual empresa credenciada GP Services.

Suporte Rede Autorizada:

(54) 3204-4000 Ramais: 228 / 210 ou (54) 99107-1830

css@gpservices.net.br

*Transportadoras/Coleta (Autorização via Rede Autorizada) para produtos dentro da garantia (observar regras contidas no item **3.5 SOLICITAÇÃO DE COLETA EM GARANTIA 90 DIAS – FRETE**) deste documento.

Fiscal

(54) 3204-4000 Ramal: 213

faturamento@deltafire.com.br

Horário de Funcionamento:

Segunda a Sexta

8h às 11h45 e das 12h45 às 17h45

Este documento faz parte do Sistema de Gestão da Qualidade Delta Fire