




Manual Geral de Garantia

Linha de Produtos Deltafire

Ver.3.1 | Fevereiro 2021
MG Nº - 0001-19

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. <u>3.1</u> Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	ADMINISTRATIVO

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	6
3.5.	SOLICITAÇÃO DE COLETA EM GARANTIA 90 DIAS - FRETE.....	7
3.6.	ANÁLISE TÉCNICA	8
3.7.	CONCESSÃO DA GARANTIA.....	9
3.8.	REJEIÇÃO DA GARANTIA	10
3.9.	EXTINÇÃO DA GARANTIA	10
3.10.	ORÇAMENTO PARA CONserto	11
4.	ANEXO 1: LAUDO DE GARANTIA	12
5.	CONTATOS.....	13

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. <u>3.1</u> Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	ADMINISTRATIVO

"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 **Deltafire**.

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 **Deltafire**, 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 **Deltafire**, os quais devem executar a garantia ou devoluções dos produtos com possíveis problemas através do Centro de Serviços e Soluções – (CSS), nossa Rede

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. <u>3.1</u> Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	ADMINISTRATIVO

Autorizada para análise, por meio de nota fiscal de devolução ou remessa para conserto.

3. ROTEIRO PARA ATENDIMENTO DE GARANTIAS

A Deltafire 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 **Deltafire**, nacionais ou importados, fabricados e comercializados pela **Deltafire**, 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 **Deltafire**.

Todos os produtos **Deltafire**, 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;

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. 3.1 Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	ADMINISTRATIVO

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:


Deltafire | 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;

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. 3.1 Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	ADMINISTRATIVO

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
- 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.

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. 3.1 Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	ADMINISTRATIVO

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

3.5. SOLICITAÇÃO DE COLETA EM GARANTIA 90 DIAS - FRETE

Transportadoras autorizadas:

Razão Social: M.R. CARGAS E ENCOMENDAS (VÉSPER).

CNPJ: 07.348.0003/0001-60

IE: ISENTO

Endereço: RUA ANGELO CHIARELO, Nº 3007 – CAXIAS DO SUL - RS

Telefone: (54) 3026-7474

Razão: FLEX CARGO LTDA

CNPJ: 22.086.483/0001-21

I.E.: ISENTO

Endereço: RUA ILARIO SANTO PASQUALI, Nº 71 – CAXIAS DO SUL - RS

Telefone: (54) 3027-4428

Razão Social: CAXIAS CARGAS AEREAS LTDA

CNPJ: 02.463.394/0001-40

I.E.: ISENTO

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 Deltafire;

B. O prazo para envio do produto com possível problema à Deltafire ou ao Centro de Serviços e Soluções será de 30 (trinta) dias, a contar da data de emissão do

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. 3.1 Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	ADMINISTRATIVO

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 Deltafire 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

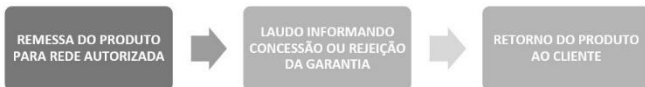
A. A primeira análise técnica será feita no próprio Suporte Técnico ou no Centro de Serviços e Soluções pelos canais informados no item [3.3.];

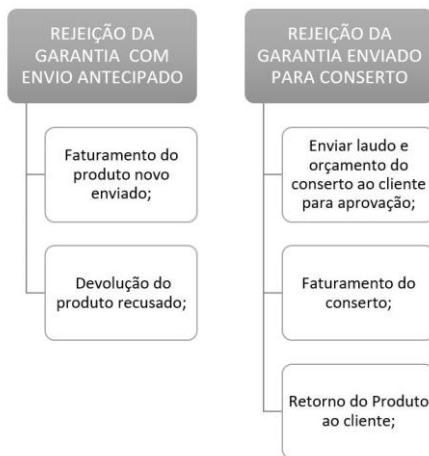
B. Após a análise do Suporte Técnico ou Centro de Serviços e Soluções, o procedimento a ser tomado será o abaixo descrito:

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:





3.7. CONCESSÃO DA GARANTIA

A **Deltafire** 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.

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. 3.1 Data versão: Fevereiro -2021 ADMINISTRATIVO
Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire		

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


3.8. REJEIÇÃO DA GARANTIA

A **Deltafire** 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 Deltafire;
- G. Houver aplicação inadequada do produto;
- H. Houver aplicação de produtos, equipamentos e outros não comercializados pela Deltafire;
- I. Integrações de produtos de terceiros que possam causar danos aos equipamentos Deltafire;
- 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 Deltafire 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 Deltafire e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos por terceiros;
- C. A Deltafire 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,

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. 3.1 Data versão: Fevereiro -2021 ADMINISTRATIVO
Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire		

após a data de sua divulgação pela Deltafire, 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 Deltafire reserva-se o direito de não receber produtos com reclamações de garantia que não se enquadrarem nas especificações contidas neste.

3.10. ORÇAMENTO PARA CONSERTO

Solicitação

Toda e qualquer solicitação de orçamento deve ser emitida em papel timbrado, ou com carimbo, da empresa solicitante ou de preferência via RAT (Relatório de Atendimento Técnico), devidamente datada com apoio do Suporte.

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, **Lauda Técnico**.

	Manual de Garantia MG Nº - 0001-19	Ver. 3.1 Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	

4. ANEXO 1: LAUDO DE GARANTIA

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

	Manual de Garantia MG N° - 0001-19	Ver. <u>3.1</u> Data versão: Fevereiro -2021
	Este documento faz parte do Sistema de Qualidade Deltafire	ADMINISTRATIVO

5. CONTATOS

Suporte Deltafire:

(54) 3204-4000 Ramais: 228 / 210
 suporte@deltafire.com.br

Suporte Rede Autorizada / Status de Garantia:

(54) 99107-1830
 css@gpservices.net.br

Transportadoras/Coleta (Autorização via Rede Autorizada):

(54) 99107-1830
 css@gpservices.net.br

Fiscal

(54) 3204-4000 Ramal: 213
 faturamento@deltafire.com.br

Horário de Funcionamento:

Segunda a Sexta
 8h às 11h45 e das 12h45 às 17h45