

Manual de Garantia

MWM MOTORES DIESEL LTDA.
FÁBRICA E ESCRITÓRIO
Av. das Nações Unidas 22.002 - Sto. Amaro
CEP : 04795-915 – São Paulo – SP – Brasil
Fone: (011) 882-3200
Departamento de Assistência Técnica
Fone: (011) 882-3270
Fax: (011) 882-3574
DDG: 0800 110229
6 / 98 • 9.229.0.006.9408

Introdução	07
Código de Defesa do Consumidor - Generalidades	08
Conceito de Garantia	10
ISO-9000 - Generalidades	11
1.- Normas Gerais	12
1.1.- Garantia Oferecida pela MWM MOTORES DIESEL LTDA. aos seus revendedores	12
1.2.- Garantia oferecida pelo revendedor ao usuário	12
1.3.- Períodos de validade da Garantia	13
1.4.- Condições gerais da Garantia	14
1.5.- Garantia de condições especiais	16
1.5.1.- Falhas repetidas	16
1.5.2.- Conversão	17
1.5.3.- Armazenagem	17
1.5.4.- Produtos fora do período de Garantia	17
1.5.5.- Danos ocorridos durante o transporte	18
1.5.6.- Falta de peças ou conjuntos	18
1.6.- Justificativa para recusa da reclamação da Garantia	18
1.7.- Reparos e recuperações feitos durante a Garantia	19
1.7.1.- Reparos provisórios	19
1.7.2.- Recuperação de peças	20

2.-	Procedimentos	21
2.1.-	Geral	21
2.1.1.-	Falta de peças ou conjuntos	21
2.1.2.-	Falta, perda ou extravio do Talão de Garantia	21
2.1.3.-	Certificado de entrega	21
2.1.4.-	Comprovante de revisão de entrega e entrega técnica	24
2.1.5.-	Tabelas de tempos de mão-de-obra	27
2.1.6.-	Mão-de-obra nos reparos de Garantia	27
2.2.-	Falhas durante o período de Garantia	28
2.2.1.-	Geral	28
2.2.2.-	Solicitação de Garantia (S.G.)	28
	2.2.2.1.- Preenchimento de solicitação de Garantia	30
2.2.3.-	Etiqueta de identificação de peças defeituosas	32
2.2.4.-	Nota fiscal de simples remessa de peças defeituosas	33
2.2.5.-	Nota fiscal de serviços em Garantia	33
2.2.6.-	Embalagem para devolução de peças em Garantia	33
2.2.7.-	Identificação do destinatário	34
2.2.8.-	Componentes com Garantia sob responsabilidade de terceiros	35
2.3 -	Procedimentos para solicitação de Garantia	35
2.3.1.-	Produtos MWM novos	35
2.3.2.-	Peças Originais de Reposição	36

3.-	Reembolso	37
3.1.-	Critério	37
3.2.-	Composição de notas de crédito	37
3.3.-	Aviso de crédito	38
3.4.-	Despesas de viagem	38
3.5.-	Despesas com fretes	38
4.-	Negativa de Garantia	39
4.1. -	Negativa de Garantia	39

Introdução

Os serviços de assistência técnica e a venda de peças de reposição deixaram de ser apenas argumentos de vendas, com a expansão dos mercados e a globalização, estão se tornando unidades de negócios rentáveis para qualquer rede de distribuição.

O papel da rede distribuidora, além de vender e prestar assistência ao cliente, é o de orientar a indústria para as tendências do mercado, perfil do consumidor, satisfação com o produto e preferências.

Com este trabalho, pretendemos contribuir para o desenvolvimento destas atividades em sua empresa.

Código de Defesa do Consumidor - Generalidades

A partir de 11 de Março de 1991 começou a vigorar no Brasil o Código de Defesa do Consumidor, um conjunto de normas, de proteção e defesa do consumidor que iniciou uma nova etapa nas relações de consumo.

Vamos conhecer um pouco do seu conteúdo:

Produtos e serviços:

Produto: é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Um produto pode apresentar duas características de defeito perante o Código:

Produto impróprio: é aquele que está em desacordo com normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.

Produto inadequado: é aquele que não cumpre com sua finalidade.

Peças de Reposição:

Todas as peças usadas em consertos devem ser novas, originais e adequadas, ou manter as especificações técnicas do fabricante. Só poderão ser usadas peças reconcondicionadas se o consumidor autorizar expressamente.

Serviços: é qualquer atividade fornecida ao mercado de consumo, mediante remuneração.

Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização do consumidor passa a ser proibido.

Mensagem enganosa ou abusiva: Além de proibida, a publicidade enganosa ou abusiva passa a ser considerada crime, de acordo com o artigo 67 do Código de Defesa do Consumidor.

Os responsáveis pela mensagem poderão sofrer até quatro tipos de processo:

- Administrativo;
- Judicial;
- Indenizatório;
- Criminal.

“Consumidor bem informado é aquele que age racionalmente”.

Conceito de Garantia

A Garantia da MWM é um termo de responsabilidade, por período determinado, assumido pela companhia, sobre toda e qualquer irregularidade que possa ocorrer nos seus produtos, decorrentes de falhas de fabricação.

Tem por finalidade, garantir o desempenho satisfatório do produto para os fins a que se destina.

Além de ser uma imposição legal, a Garantia é também um excelente argumento comercial; portanto ela deve ser conhecida por todos da Rede MWM sob todas as suas formas, quais sejam:

TÉCNICA: Proporciona ao cliente uma completa segurança quanto a alta qualidade dos produtos MWM e a confiança na marca.

COMERCIAL: Um instrumento de marketing e venda.

JURÍDICA: Obrigação legal e defesa dos interesses mútuos entre clientes e a Rede MWM.

A característica principal da Garantia é ser de natureza corretiva e preventiva. O seu perfeito processamento fornece informações de suma importância para a fábrica, que, de posse delas, deverá tomar as medidas necessárias à solução dos problemas apresentados.

ISO 9000 - Generalidades

A partir de agosto de 1996, a MWM passou a ser certificada na Norma NBR ISO 9001/1994 – Sistema de Qualidade – Modelo para Garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados.

O que significa a sigla ISO ?

ISO é a sigla de uma organização internacional, não governamental, que elabora normas (internacionais), fundada em 23/02/1947, com sede em Genebra, na Suíça.

O Brasil participa da ISO através da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Para que servem as normas ISO Série 9000 ?

A empresa passa a demonstrar que trabalha com qualidade;

Redução de custos;

Redução de riscos;

Maior participação no mercado;

Maior satisfação do cliente;

Melhoria da produção;

Maior lucro;

Atuar em mercados onde se exige a certificação.

O procedimento de certificação consiste, na avaliação da conformidade do sistema de Garantia da Qualidade da empresa, e não na certificação do produto em si.

1.- Normas Gerais

1.1.- Garantia oferecida pela MWM Motores Diesel aos seus revendedores

A MWM Motores Diesel garante todos os seus produtos novos como estando livres de defeitos de material e fabricação, e se responsabiliza pelo reembolso das despesas contraídas pelos seus revendedores na aplicação de peças novas para reparo desses produtos, até um valor suficiente para que, na data do reembolso, as peças substituídas e a mão de obra gasta para tal, sejam integralmente ressarcidas para o revendedor.

NOTA: Despesas com serviços de terceiros poderão ser incluídas no valor total do ressarcimento, desde que atendido o disposto no item 2.2.5. da página 33 deste manual.

1.2.- Garantia oferecida pelo revendedor ao usuário

O revendedor garante ao comprador de um produto MWM que, dentro das condições normais de uso e manutenção, o mesmo está livre de defeitos de material e de fabricação.

A obrigação do revendedor se limita unicamente a substituir, sem despesas ao usuário, as peças que julgue defeituosas, desde que o produto se enquadre nos períodos mostrados na página 13, deste manual.

Os gastos com transporte do produto à oficina do revendedor ou viagens e estadias dos técnicos deste até o local onde se encontra o produto para efetuarem o serviço, não são ressarcidos pela MWM. A

responsabilidade da cobertura dessas peças deve ser objeto de acordo entre o revendedor e o usuário, no momento da venda do produto.

O revendedor não assume nenhuma responsabilidade com respeito às conseqüências diretas ou indiretas, que uma falha possa causar.

Estão excluídas desta Garantia aqueles componentes que não são fabricados pela MWM, e estão cobertos pela garantia que oferecem seus respectivos fabricantes (veja página. 14 item 1.4 e pág.35, item 2.2.8.).

1.3.- Períodos de validade da Garantia

O período de validade da Garantia se inicia na data de entrega do produto ao primeiro usuário, registrada no Certificado de Entrega dos motores, resumizando-se como segue:

- A) Motores de aplicação veicular: Doze (12) meses sem limite de quilometragem;
- B) Motores das demais aplicações: Doze (12) meses, com limite máximo de duas mil horas (2.000h);
- C) Peças de Reposição: Seis (6) meses a contar da data da aplicação da peça.

No caso de peças não aplicadas no revendedor, o prazo de Garantia é de seis (6) meses, a contar da data da Nota Fiscal de venda ao usuário.

Peças substituídas gratuitamente, devido a Garantia do produto, tem o prazo de Garantia remanescente do produto.

1.4.- Condições gerais da Garantia

A Garantia de conjuntos agregados ao motor que não sejam de fabricação MWM é dada pelos respectivos fabricantes. As condições aqui expressas são de responsabilidade do revendedor do produto perante o cliente e não devem ser objeto de entendimento direto entre o cliente e a MWM.

O abaixo descrito é básico e será considerado sempre que for submetido a julgamento da companhia, qualquer solicitação para concessão de Garantia:

- A Garantia refere-se às peças e acessórios originais com os quais o produto esteja equipado no ato de sua aquisição, não sendo abrangidas peças consideradas perecíveis, como: correias, filtros, etc., nem outros tipos de perdas; como lucros cessantes, inconveniências, aluguel de equipamentos para reposição e qualquer outra perda pessoal ou comercial.
- Bomba de vácuo, compressor de ar, reversor, filtro de ar, turboalimentador, equipamento elétrico e de injeção de combustível do motor não são abrangidos por esta Garantia. Eventuais reclamações deverão ser encaminhadas ao revendedor MWM que fará contato com os respectivos fabricantes ou seus representantes (veja página 35).
- A Garantia cobre as peças e a mão-de-obra necessárias ao reparo, sendo que fretes e outras despesas não estão abrangidos (com exceção do disposto no item 2.2.5. da página 33),
- Despesas decorrentes de serviços de manutenção periódica (juntas, vedadores, filtros, óleo lubrificante,

combustível, graxa e similares) bem como danos na pintura (verniz ou esmalte), não são cobertos por esta Garantia.

- A Garantia tornar-se-á nula, quando ficar positivado que o defeito ou quebra sejam resultantes de acidentes, uso inadequado do produto, inobservância das instruções de manutenção, inexperiência, imperícia ou negligência do operador do sistema ou utilização de equipamentos inadequados, não recomendados pela MWM.
- Produtos reparados ou modificados e peças de reposição aplicadas ou removidas terão cobertura desta Garantia somente se os serviços tiverem sido feitos por oficinas ou mecânicos que pertençam a Rede de Revendedores MWM.
- Peças comprovadamente defeituosas e substituídas em Garantia passarão a ser de propriedade da MWM.
- A Garantia de peças originais não aplicadas pela Rede MWM, limita-se ao valor da peça.
- Excluem-se da Garantia as peças ou componentes que apresentem defeitos oriundos da utilização de outras peças ou componentes não originais, aplicados indevidamente ao produto.
- Fica igualmente excluído da Garantia o produto que for descuidado e que de qualquer forma, tenha afetado a sua segurança.
- Também exclui-se da Garantia o produto para o qual deixarem de ser executadas as manutenções previstas no Manual de Operação e Manutenção.
- Os defeitos de fabricação ou de material, objetos desta Garantia, não constituirão em nenhuma hipótese, motivo para rescisão de contratos de compra e venda ou para indenização de qualquer natureza que não as previstas neste manual.

- Com exceção do disposto no capítulo “despesas de viagem” (veja pág. 38), é de responsabilidade do usuário, correndo as despesas por sua conta, o transporte do produto ou equipamento para a oficina do revendedor, ou, alternativamente, proceder o reembolso a este, de qualquer despesa de transporte ou estadia, de pessoas enviadas pelo revendedor, para atendimentos durante o período de Garantia.

NOTA: A MWM MOTORES DIESEL LTDA reserva-se o direito de introduzir modificações nos projetos de seus produtos, sem que isso importe em qualquer obrigação de aplicá-las em produtos anteriormente fabricados.

1.5.- Garantia para Condições Especiais

1.5.1.- Falhas repetidas

Quando a MWM fornecer Garantia ao revendedor pela ocorrência de determinado defeito e este voltar a ocorrer devido a falha do mecânico da revenda em diagnosticar o problema ou a qualidade dos reparos feitos, a fábrica não se responsabilizará pelos gastos decorrentes.

A reclamação de Garantia, porém, poderá ser submetida para estudo e será aceita caso o revendedor comprove que a repetição da falha foi causada por colocação de peça original defeituosa. Nesse caso haverá reembolso em regime especial. Veja capítulo “Peças Originais de Reposição” na página 36.

1.5.2.- Conversão

Dentro da multiplicidade de suas aplicações, os motores MWM prestam-se também para o uso em conversões.

Essa aplicação enquadra-se nas condições e processamentos normais de Garantia, desde que seja realizada com os motores e tipos de veículos aprovados pela MWM.

1.5.3.- Armazenagem

Deterioração por armazenagem não será considerada sob Garantia, incluindo danos relativos ao congelamento da água do motor, etc...

É da responsabilidade do revendedor ou do usuário o correto segmento do método de estocagem, conforme descrito no respectivo Manual de Instruções de Operação e Manutenção.

1.5.4.- Produtos fora do período de Garantia

A MWM considerará sob Garantia apenas os produtos que se enquadrem nos períodos especificados na página 13 deste manual.

Solicitações de Garantia para produtos que não atendam a esse enquadramento, devem ser feitas somente após consulta ao Departamento de Assistência Técnica da Fábrica.

1.5.5.- Danos ocorridos durante o transporte

A MWM não se responsabiliza por danos em seus produtos ocorridos durante o transporte dos mesmos. Na ocorrência deste tipo de caso, as ações pertinentes deverão ser tomadas pelo revendedor, diretamente junto à companhia transportadora.

1.5.6.- Falta de peças ou conjuntos

Veja “Procedimento”, na página 21.

1.6.- Justificativa para Recusa da Reclamação de Garantia

Para que se torne possível dar assistência ao revendedor, no sentido de fazer com que as reclamações estejam sob a proteção dos termos de Garantia, dá-se abaixo uma lista exemplificando situações que possam se enquadrar em recusa total ou parcial da reclamação da Garantia:

- Uso de óleos lubrificantes não recomendados no Manual de Instruções do Produto;
- Aumento do débito da bomba injetora, em relação ao especificado;
- Regulações mal feitas ou manutenção preventiva ou periódica não executadas;

- Falta do envio do Certificado de Entrega e Comprovante de Entrega Técnica do Produto, devidamente preenchido.
- Peças lacradas não deverão sofrer tentativas de conserto ou violação do lacre.
- Qualquer peça removida, ou que a MWM considerar a seu critério, reparada, alterada, negligenciada ou utilizada de qualquer forma que afete o desempenho do produto.
- Qualquer peça de reposição utilizada num produto para o qual não tenha sido designada.

As situações acima são típicas, mas não conclusivas e a MWM reserva-se-à o direito de tomar a decisão final concernente à reclamação de Garantia, quando houver dúvidas sobre a responsabilidade da causa da falha.

Não deverá ser reclamada sob Garantia a substituição indiscriminada de peças, tais como: parafusos, porcas, braçadeiras, etc., e a fábrica se reserva o direito de recusar o reembolso das peças que sua experiência indicar não sofrerem defeitos.

1.7.- Reparos e recuperação executados durante a Garantia

1.7.1.- Reparos provisórios

Ocasionalmente poderá haver necessidade de reparo provisório do produto, a fim de levá-lo para a

oficina do revendedor. Uma vez que a MWM não tem controle sobre os métodos usados para reparos provisórios, os mesmos não deverão ser reclamados como despesa de Garantia, ainda que venham a ser realizados por métodos aprovados pelas oficinas autorizadas.

1.7.2.- Recuperação de peças

Haverá ocasiões em que a MWM poderá autorizar o revendedor a recuperar o produto ou peças, por métodos aprovados. Despesas oriundas desses reparos, tais como: retífica de árvore de manivelas, de válvulas, brunimento de camisas, etc., serão reembolsadas mediante a apresentação de uma nota fiscal de serviço e cópia da ordem de serviço do revendedor. Na hipótese de existirem trabalhos realizados por terceiros, os valores destes deverão ser lançados na nota de serviço do revendedor, que terá anexada uma cópia da nota da firma que executou o serviço. Tal documentação será sempre acompanhada dos relatórios normais de solicitação de Garantia.

Para o ressarcimento desses gastos, a nota fiscal de serviço deverá ser preenchida conforme descrito nas páginas 30, 31, 32 e 33 deste Manual.

É importante esclarecer que a fábrica se reserva o direito de julgar a procedência ou não da realização desses serviços, bem como de ajustar os tempos de acordo com o seu critério e juízo.

A MWM não será responsável por danos ou despesas causados pelo uso de peças reparadas por métodos não aprovados. Este ato será considerado motivo suficiente para o cancelamento da Garantia do produto, que será total ou parcial, a critério exclusivo da companhia.

2.- Procedimentos

2.1. - Geral

2.1.1.- Falta de Peças ou Conjuntos

Havendo esse tipo de ocorrência, o Departamento de Assistência Técnica deverá ser contatado por carta, no prazo máximo de 8 (oito) dias a contar do recebimento do produto, sendo tomada como referência a data do carimbo postal.

As providências serão tomadas pela MWM, de acordo com as características de cada caso.

2.1.2.- Falta, perda ou extravio do Talão de Garantia

No caso da perda ou extravio do Talão de Garantia, o revendedor deverá remeter uma carta em atenção do Departamento de Assistência Técnica da MWM, solicitando o envio de um novo talão, dando esclarecimentos sobre o ocorrido e informando quais cupons foram perdidos.


2.1.3.- Certificado de Entrega

Este documento se presta para o registro do recebimento do produto pelo usuário, bem como a da sua aceitação das condições de Garantia descritas no Talão de Garantia.

A data de entrega nele colocada é tomada como início do período de Garantia. Portanto, não serão consideradas as solicitações de Garantia referentes a produtos dos quais não tenhamos recebido o Certificado de Entrega.

O Certificado de Entrega acompanha todos os motores MWM, em três vias na mesma folha, sendo que a via MWM será remetida para a fábrica, a outra ficará em poder do distribuidor e a via do cliente é parte integrante do Talão de Garantia que deve ser entregue ao usuário.

O preenchimento deste documento deve ser realizado conforme abaixo;

MOTORES 	<h2 style="margin: 0;">CERTIFICADO DE ENTREGA</h2>	VIA DISTRIBUIDOR
Motor No: _____ ① Modelo: _____ ② Data de Início da Garantia: ____ / ③ / ____		
Distribuidor: _____ Endereço: _____ ④ CEP: _____ Cidade: _____ Estado: _____ País: _____		
Proprietário: _____ Endereço: _____ ⑤ CEP: _____ Cidade: _____ Estado: _____ País: _____		
Nota fiscal da venda do motor ao cliente No.: _____ ⑥ Data: _____ ⑥		
Aplicação: ⑦ <input type="checkbox"/> Veicular <input type="checkbox"/> Marítimo <input type="checkbox"/> Industrial		
Declaro haver recebido nesta data o referido motor em perfeito estado de funcionamento. As condições de Garantia descritas neste talão foram por mim aceitas e entrarão em vigor a partir desta data. ____ / ⑨ / ____ _____ ⑩ Assinatura do Cliente		Recebi junto com o motor: <input type="checkbox"/> Manual de Operação e Manutenção <input type="checkbox"/> Talão de Garantia

- Item 1- Colocar o número de fabricação completo do motor, que pode ser encontrado na plaqueta de identificação do mesmo;
- Item 2- Colocar modelo do motor;
- Item 3- Colocar a data que o produto for entregue ao primeiro usuário;
- Item 4- Colocar dados completos do Distribuidor;
- Item 5- Colocar dados completos do proprietário do motor;
- Item 6- Colocar os números de séries e a data das nota fiscal de venda do motor do revendedor ao cliente;
- Item 7- Indicar aplicação a que o produto se destina;
- Item 8- Indicar recebimento do Manual de Operação e Manutenção e do Talão de Garantia;
- Item 9- Colocar a data da entrega do motor instalado no cliente;
- Item 10- Assinatura do proprietário.

2.1.4.- Comprovante de Revisão e Entrega Técnica


Com a finalidade de assegurar ao usuário o recebimento de um produto em perfeitas condições de funcionamento é exigida do revendedor uma revisão geral dos motores, antes de sua entrega ao consumidor.

As operações a serem realizadas nessa revisão estão descritas no comprovante de Revisão e Entrega Técnica, onde deverão ser “ticadas” a medida que forem realizadas (veja exemplo na página 25).

A Entrega Técnica consiste da explicação e demonstração ao cliente, do modo como o motor deve ser utilizado, bem como os cuidados com a manutenção geral periódica (descritos no respectivo Manual de Instruções de Operação e Manutenção). Além desses pontos, na entrega técnica o revendedor deverá assegurar-se de que:

- Houve aceitação por parte do usuário das condições de Garantia a ele proporcionadas;
- Foram recebidos o Manual de Instruções de Operação e Manutenção e o Talão de Garantia;

2.1.4.- Comprovante de Revisão e Entrega Técnica (cont.)

 COMPROVANTE DE REVISÃO E ENTREGA TÉCNICA					
MOTOR		MODELO			
Motor No.: _____ ①		Modelo: _____ ②			
A revisão de entrega do motor deve ser feita no início de seu funcionamento em condições normais e não posteriormente, sob pena de cancelamento da Garantia.					
VERIFICAR	OK	VERIFICAR	OK	VERIFICAR	OK
Nível de óleo lubrificante	<input type="checkbox"/>	Acoplamento entre motor e veículo ou (máquina)	<input type="checkbox"/>	Funcionamento dos comandos	<input type="checkbox"/>
Nível da água de arrefecimento	<input type="checkbox"/>	Fixações o motor no chassis ou base	<input type="checkbox"/>	Reversor/redutor (para motores marítimos)	<input type="checkbox"/>
Tensão das correias	<input type="checkbox"/>	Carga e nível da solução das baterias	<input type="checkbox"/>	Nível do óleo lubrificante	<input type="checkbox"/>
Filtro de ar	<input type="checkbox"/>	Instalação elétrica	<input type="checkbox"/>	Sistema de arrefecimento do óleo	<input type="checkbox"/>
Filtro de combustível	<input type="checkbox"/>	Sangrar o sistema de combustível (se necessário)	<input type="checkbox"/>	Pressão do serviço do óleo hidráulico	<input type="checkbox"/>
Filtro de óleo lubrificante	<input type="checkbox"/>	Temperatura da água de Arrefecimento	<input type="checkbox"/>	Eventuais vazamentos	<input type="checkbox"/>
Filtro de água	<input type="checkbox"/>	Pressão de óleo lubrificante	<input type="checkbox"/>	Funcionamento do comando das marchas	<input type="checkbox"/>
Eventuais vazamentos de água, óleo ou combustível	<input type="checkbox"/>	Rotação mínima e máxima do motor	<input type="checkbox"/>		
Aparto de parafusos, porcas, conexões e braçadeiras	<input type="checkbox"/>	Funcionamento dos instrumentos	<input type="checkbox"/>		
A Entrega técnica deste motor foi executada com as normas exigidas pelo fabricante					
_____ / ③ / _____		_____ ④ _____ Carimbo e assinatura do revendedor			

- Item 1 - Colocar o número de fabricação completo do motor, que pode ser encontrado na plaqueta de identificação do mesmo;
- Item 2 - Colocar o modelo do motor;
- Item 3 - Colocar a data em que a Entrega Técnica foi realizada (deve ser a mesma do Certificado de Entrega);
- Item 4 - Após efetuada a Entrega Técnica, colocar a assinatura do técnico que a realizou;

Importante: A análise de qualquer solicitação de Garantia relativa a determinado produto, está vinculada ao envio para a fábrica deste documento. No caso de recebermos algum cupom preenchido em desacordo com este manual, o mesmo será devolvido ao revendedor para correção. Até que o tenhamos de volta corrigido, eventuais pedidos de Garantia também não serão considerados.

2.1.5.- Tabelas de Tempos de mão-de-obra

As Tabelas de Tempos foram elaboradas pela fábrica com a finalidade de estabelecer os tempos padrões de montagem e desmontagem de peças ou conjuntos, no reparo dos motores MWM.

As operações nelas discriminadas estão codificadas e os tempos correspondentes, em horas e centésimos de hora, são utilizados pela rede de revendedores para o cálculo do valor da mão-de-obra, e gastos em atendimentos de Garantia. Pretendeu-se abranger a grande maioria dos serviços dessa natureza, mas, no entanto, para o reparo de motores utilizados em aplicações especiais, alguma atividade pode não ter sido incluída.

Nesses casos, para efeito de preenchimento da Solicitação de Garantia (veja pág. 30), deve ser considerado o tempo real consumido (em horas e centésimos de hora). A MWM, porém, reserva-se o direito de ajustar esse tempo, de acordo com o que mostrar sua experiência.

2.1.6.- Mão-de-obra nos reparos em Garantia

O valor da mão-de-obra, gasto nos reparos de produtos em Garantia, é calculado multiplicando-se o tempo utilizado na operação (discriminado nas tabelas de tempos), pelo preço hora de oficina, estabelecido pela Companhia.

2.2.- Falhas durante o período de Garantia

2.2.1.- Geral

Antes de submeter a reclamação de Garantia à MWM, o revendedor deverá se assegurar de que o problema ocorrido tem origem em defeitos de material ou de fabricação do produto. Para isso é necessária uma inspeção cuidadosa nas peças a serem trocadas.

O revendedor deverá observar que a reposição das peças não é feita pela MWM como cobertura de reclamação de Garantia. As peças necessárias para efetuar o reparo, deverão ser solicitadas através da emissão de pedido ao Depto. de Peças Sobressalentes, caso não estejam disponíveis no estoque do revendedor.

2.2.2.- Solicitação de Garantia

Este formulário acompanha todas as peças devolvidas à MWM em Garantia e é utilizado pela fábrica para processar os créditos ao revendedor.

Blocos da (Solicitação de Garantia) podem ser conseguidos, mediante solicitação ao Depto. de Assistência Técnica da companhia.

O correto preenchimento da S.G. é imprescindível para o processamento dos créditos de Garantia, motivo pelo qual cuidados especiais devem ser tomados nesta tarefa. Falhas no preenchimento, implicarão na devolução do formulário ao revendedor para correções das quais ficarão pendentes os créditos correspondentes.

Apenas um produto deve constar em cada S.G.

A instrução para o correto preenchimento da S.G. está descrita no item 2.2.2.1., na página 30

**Solicitação de Garantia
Solicitud de Garantía
Warranty Claim**



Distribuidor/Declarante do Serviço
Representante Ejecutor del Servicio
Dealer's Name Responsible for the Repair

Cidade Estado País
City State Country

Distribuidor de Origem
Distribuidor de Origen
Original Dealer's Name

Cidade Estado País
City State Country

Nome do Proprietário
Owner's Name

Bairro Rua Número
Address

Cidade Estado País
City State Country

Para uso da MWM/Para uso da MWM/ For use MWM
ORDEN DE SERVIÇO
SERVICIO ORDER

①

Data do contrato
Fecha de la separación
Date of Repair

Nº da Fatura No.
Factura No.

Quilómetros
Kilometras

Horas
Hours

Modelo e Número do Motor
Modelo y Número del Motor
Engine model and Serial Number

Aplicação do motor
Engine Applicant

Data de Venda ao Distribuidor
Fecha de Venta al Representante
Sale date to the Dealer

Data de Venda ao Cliente
Fecha de Venta al Cliente
Sale date to the Customer

Mês de Criação /
Escrição US/fecha /
Linha US/line

PEÇAS / PIEZAS / PARTS

Quantidade Número Descrição Valor \$
Qty. Number Description Amount US\$

(1) (12) (13) (14) (15)

(16) (17) (18)

(19)

(20)

(21)

Descrever de acordo a reclamação do cliente, o defeito constatado e suas consequências.
Detallar la reclamación del cliente, el defecto constatado y sus consecuencias.
Describe the customer's complaint, the failure found and the resulting damage.

②

②

Caminho e Assinatura do Distribuidor
Sender's Name and Signature
Signature of Dealer

PARA USO DA MWM / PARA USO DA MWM / RESERVED FOR USE MWM

Aprovado Não Aprovado
Approved Not Approved

Mês Aprovado Não Aprovado
Mth. Approved Not Approved

③

Ord. MWM-411 - 25 x 3 - Simulgraf

Via MWM

Enviar ao Depto. de Assistência Técnica.
Enviar al Depto. de Asistencia Técnica.
Send to Depto. de Asistencia Técnica.

2.2.2.1. Preenchimento da Solicitação de Garantia (S.G.) - (cont.)

- Item 1 - Nome, cidade e estado do revendedor que executa o serviço.
- Item 2 - Nome, cidade e estado do revendedor que vendeu o produto ao cliente.
- Item 3 - Nome, cidade e estado do cliente proprietário.
- Item 4 - Data de encerramento do serviço.
- Item 5 - Número da Nota Fiscal de remessa das peças para a fábrica
- Item 6 - Quilometragem ou horas trabalhadas do produto na data do conserto (preencher somente o que se aplicar).
- Item 7 - Data em que o produto foi faturado pela MWM ao revendedor.
- Item 8 - Data em que o produto foi adquirido pelo cliente.
- Item 9 - Colocar o número de série completo do motor que pode ser encontrado na plaqueta de identificação do mesmo.
- Item 10 - Colocar a aplicação do motor. Por exemplo; marítimo, gerador, veicular, etc....
- Item 11 - Quantidade da peça referida neste item.
- Item 12 - Código da peça referida neste item. (conforme o Catálogo de Peças).
- Item 13 - Nomenclatura da peça.
- Item 14 - Valor da peça com o desconto devido.
- Item 15 - Preço hora de oficina alocado para o revendedor que efetuou o serviço.

- Item 16 - Colocar o número da operação correspondente, conforme a Tabela de Tempos (anotar apenas uma vez cada operação realizada).
- Item 17 - Colocar a quantidade de horas, referente às operações anotadas.
- Item 18 - Colocar o resultado da multiplicação do número de horas (item 17) pelo preço-hora de oficina. (Item 15).
- Item 19 - Colocar o valor total da coluna.
- Item 20 - Colocar o valor total da coluna.
- Item 21 - Discriminar com precisão e clareza a reclamação do cliente, o defeito constatado e suas conseqüências.
- Item 22 - Carimbar e assinar a S.G., após certificar-se de que está devidamente preenchida.
- Item 23 - Para uso exclusivo do Depto. de Assistência Técnica da MWM.

2.2.3.- Etiqueta de Identificação de Peças Defeituosas

Cada uma das peças ou conjuntos devolvidos à MWM como reclamação de Garantia, devem ser identificados com uma etiqueta. A Companhia não exige etiqueta padrão, mas esta deve conter, no mínimo as seguintes informações:

Número do Relatório de Garantia onde consta a peça devolvida.

Número da peça, conforme Catálogo de Peça.

Nome do revendedor remetente

2.2.4.- Nota Fiscal de Simples Remessa à MWM de Peças Defeituosas em Garantia

Todas as peças devolvidas em Garantia deverão ser remetidas à fábrica com frete pago até o destino e acompanhadas de nota fiscal de “Remessa para Análise de Garantia”. A escolha da transportadora fica a critério do remetente.

2.2.5.- Nota Fiscal de Serviços em Garantia

Sempre que houver mão-de-obra da oficina ou de terceiros (veja pág. 20) a ser ressarcida pela MWM, esta nota deverá acompanhar a S.G.

O total discriminado deve corresponder ao tempo aprovado pela Tabela de Tempos, multiplicado pelo preço/hora de oficina alocado para a revenda. Existindo serviços de terceiros a serem ressarcidos, estes devem constar da mesma nota.

2.2.6.- Embalagem para Devolução de Peças de Garantia

O correto acondicionamento das peças que serão devolvidas em Garantia é muito importante, e será levado em consideração, quando do julgamento da procedência ou não da solicitação de Garantia.

Isso se deve ao fato de que a análise de defeitos em componentes danificados durante o transporte

torna-se difícil, se não impossível; além do que eventuais recuperações das peças nos respectivos fabricantes ficam eliminadas, por imposição destes.

A embalagem deve ser própria e estar em bom estado, não excedendo o peso máximo admitido e evitando a quebra da mesma.

Peças frágeis necessitam de cuidados especiais para remessa, pois não podem ser misturadas com peças pesadas.

2.2.7.- Identificação do Destinatário

Colocar em lugar visível da embalagem, nome e endereço completos da MWM, conforme exemplificado abaixo:

MWM MOTORES DIESEL LTDA.
A/C.: DEPTO. ASSISTÊNCIA TÉCNICA
Av. das Nações Unidas, 22.002
Santo Amaro – São Paulo – SP
CEP 04795-915

O frete deve ser pago até o destino final.

2.2.8.- Componentes com Garantia sob Responsabilidade de Terceiros

Apesar do atendimento da Garantia das peças e conjuntos sob responsabilidade de Terceiros (ver item 1.4.) ser feito através dos Revendedores, Distribuidores ou Postos de Serviço dos respectivos Fabricantes, o Revendedor MWM atenderá a reclamação do Usuário e só então encaminha-la-à ao seu Representante. O cliente não deve ser orientado para reclamar diretamente à ele.

No caso de haver algum problema com o Atendimento dos Representantes, o Revendedor MWM contatará, por escrito, diretamente o Fabricante, na tentativa de obter uma solução. Uma cópia das comunicações envolvidas, deverá ser enviada à MWM, em atenção do Depto. de Assistência Técnica.

2.3.- Procedimentos para Solicitação de Garantia

2.3.1.- Produtos MWM novos

Toda solicitação de crédito de Garantia à MWM consta de:

- 1.- Solicitação de Garantia (S.G.), preenchida conforme página 30. A S.G. é composta de três (3) vias, que tem a seguinte distribuição:
 - Vias branca e azul – MWM, em atenção ao Depto. de Assistência Técnica
 - Via verde – Arquivo do Revendedor. Poderá ser destruída após a devolução da via azul, que acontecerá conforme descrito na página 37.

2.- Componentes Danificados, identificados com etiqueta (veja página 32), embalados e remetidos à MWM conforme descrito nas páginas 33 e 34.

3.- Nota Fiscal da Remessa para Análise de Garantia: emitida conforme página 33.

4.- Nota Fiscal de Serviços: emitida conforme página 33.

Esses documentos serão protegidos por um envelope plástico, colocado junto com as peças e remetidos para a Fábrica, num prazo máximo de 8 (oito) dias após o término do conserto.

2.3.2- Peças Originais de Reposição

A) Aplicadas e retiradas pelo Revendedor

O procedimento é idêntico ao dos produtos novos, com a única diferença de que deve ser anexada ao processo uma cópia da Nota Fiscal de venda da peça ao cliente.

B) Não aplicadas pelo Revendedor

Procedimento idêntico ao acima, exceto pelo fato de que não deve existir a Nota Fiscal de Serviço.

3. Reembolso

3.1. - Critério

Quando do recebimento das peças e dos documentos de solicitação de Garantia, é feita uma conferência dos dados relatados e das peças recebidas. É então efetuada uma análise técnica desse material cuja rapidez de processamento dependerá das características do defeito apresentado, muitas vezes envolvendo exames profundos.

Após a obtenção dos resultados das análises, são emitidos os créditos em conta corrente, correspondente às solicitações consideradas procedentes e a cópia azul da S.G. é devolvida ao Revendedor.

Se a solicitação não for considerada procedente, o procedimento descrito na página 39 deve ser seguido.

3.2.- Composição das Notas de Crédito

O valor de uma Nota de Crédito de Garantia é composto das seguintes parcelas:

- A) 30% acima do valor à vista das peças substituídas, na data da emissão do crédito
- B) Total da Nota Fiscal de Serviços que acompanha as peças.

3.3.- Aviso de Crédito

O Crédito de Garantia poderá ser abatido em duplicatas em aberto ou depositado em conta corrente. Assim que aprovada, a nota é enviada ao revendedor pelo departamento competente da MWM.

3.4.- Despesas de viagens

As despesas de viagens decorrentes de atendimentos em Garantia não são reembolsadas pela MWM.

Quando da venda do produto ao Usuário final deverá ser feito um acordo entre ele e o revendedor, explicitando o responsável por essas despesas e outras similares, como estadias, etc...

3.5.- Despesas com fretes

Todas as devoluções de produtos ou peças em Garantia, terão que ser executadas com frete pago até o destino, mesmo as executadas com re-despacho, sob pena de não serem recebidas pela MWM.

As mercadorias que não forem recebidas ficarão sob responsabilidade da companhia transportadora e da revenda envolvida.

4. Negativa de Garantia

4.1.- Negativa de Garantia

Quando uma Solicitação de Garantia é considerada improcedente, as peças são devolvidas ao Revendedor, acompanhadas da 2ª via da S.G. correspondente, contendo o motivo da recusa.

Dentro do prazo de 30 dias, a contar da data do recebimento da recusa, se o Revendedor não concordar com a mesma, poderá fazer nova solicitação.

Para tanto, enviará à MWM uma carta, contendo os motivos da não concordância, onde anexará a 2ª via da S.G. não aprovada. Caso a Fábrica considere necessário analisar novamente as peças envolvidas, enviará uma solicitação nesse sentido ao Revendedor. As peças deverão ser remetidas à MWM, acompanhadas de uma nova S.G., completamente preenchida, onde consta de que se trata de uma segunda solicitação, bem como o número da S.G. original.

A decisão da MWM para essa solicitação será definida e o processo, após as providências decorrentes dela, considerado encerrado.