

 <p><b>WILLTEC</b> A MARCA DA SEGURANÇA</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b></p>	<p align="right">No. - DATA DA REVISÃO 00 - 04/12/2020</p>
<p align="center">MGW-001</p>	<p align="center"><b>PASTILHAS DE FREIO</b></p>	<p align="right">PÁGINA: 1/5</p>

**Prezados Clientes, informamos que a partir de 01/01/2021, as condições constantes neste manual passarão a ser determinantes para que ocorra a aceitação da garantia por parte da Willtec.**

O procedimento deverá ocorrer conforme abaixo:

- Para cada defeito encontrado, o cliente deverá cadastrar um formulário no “Portal Garantia Willtec”. Todos os campos obrigatórios deverão estar preenchidos;

- Cada formulário deverá possuir no mínimo **DUAS** fotos **OU** um vídeo curto demonstrando o problema em si ou o procedimento de teste usado para evidenciar o mesmo. A foto deve mostrar o produto como um todo e deixar claro que trata-se de um material produzido pela Willtec.

**Obs: Para cada produto o cliente deve verificar no manual de garantia específico se existem testes obrigatórios a realizar para poder evidenciar no formulário de garantia;**

- Baseada nas informações e evidências constantes nos formulários em aberto, a equipe Willtec analisará cada caso e encerrará os mesmos como “Aceito para Análise” ou “Improcedente” em até 72h após sua abertura.

- Formulários encerrados como “Improcedentes” terão todas as justificativas devidamente registradas no mesmo e este será enviado no email informado no portal pelo cliente.

**Obs: O status “Improcedente” do formulário deixa o cliente ciente que o material mencionado não terá sua garantia aceita e caso o material seja enviado para a Willtec, o mesmo será devolvido sem nenhuma intervenção;**

- Formulários encerrados como “Aceito para Análise” autorizam o cliente a enviar o material para que uma análise técnica seja feita;

- Se após o recebimento do material e a realização de testes, for comprovado que o produto não apresenta defeito, a Willtec irá emitir um laudo para o cliente com as evidências que o sustentarão e devolverá o material nas mesmas condições que o mesmo foi recebido, ou seja, sem nenhum tipo de reparo.

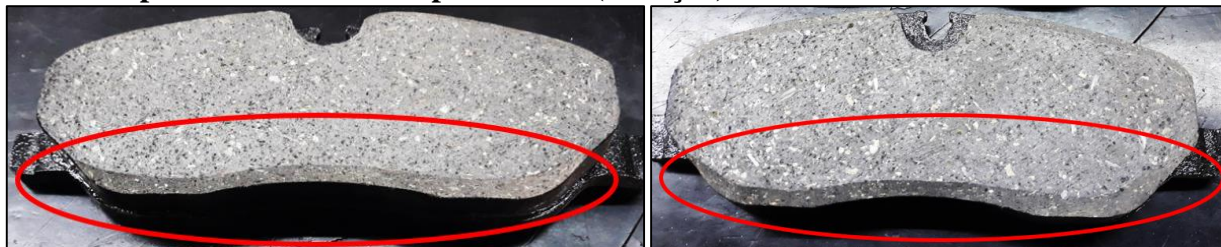
- Para os casos em que o defeito seja comprovado, a Willtec irá realizar o reparo de todos os componentes necessários para que o produto retorne para suas características originais de funcionamento e aspecto visual e, quando isto não for possível, a troca do mesmo será realizada para o cliente.

- O prazo legal para encerramento do processo de garantia pela Willtec é de 30 dias a partir do recebimento do material em nossa planta.

### **Pastilhas de Freio – Condições para perda do direito a garantia:**

**1- Peças com qualquer tipo de violações (modificações) causadas pelo cliente invalidarão a garantia.**

**2- Massa da pastilha esmerilhada pelo cliente (violação):**



**3- Peça de outro fabricante:**



 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	<b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b>	No. - DATA DA REVISÃO 00 - 04/12/2020
<b>MGW-001</b>	<b>PASTILHAS DE FREIO</b>	PÁGINA: <b>2/5</b>

#### 4- Alegação de Desgaste Prematuro:

Esta reclamação somente será aceita com a comprovação dos seguintes itens:

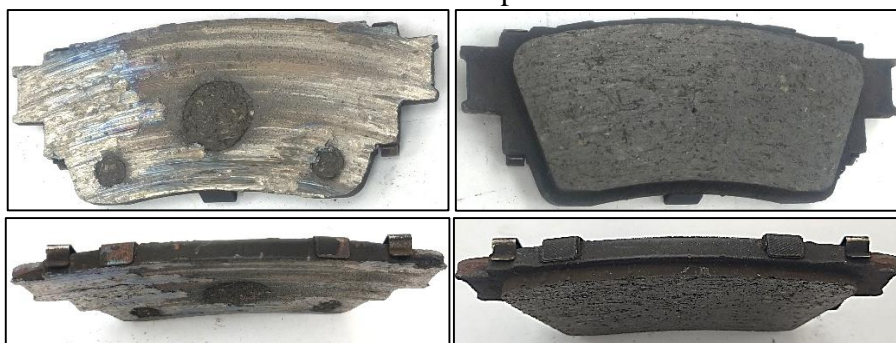
- Comprovação prévia (via NF anexada ao formulário de garantia no portal) da troca dos discos junto com a troca das pastilhas, **na mesma data.**
- Comprovação prévia (via NF anexada ao formulário de garantia no portal) da troca do fluido de freio junto com a troca das pastilhas, **na mesma data.**
- Comprovação prévia da quilometragem que foi realizada a troca das pastilhas, **com data.**
- Km final na qual foi detectado o desgaste, **com data.**

**Obs:** Não serão aceitas garantias de pastilhas com desgaste superior a 30% sem a comprovação da quilometragem da troca, **com data.**



#### 5- Desgaste irregular entre as pastilhas:

Não serão aceitas garantias de pastilhas com desgaste discrepante entre si, o que normalmente se dá por ineficiência/ falha no sistema de freio do carro e não da pastilha.



Esta reclamação somente será aceita para análise com a comprovação dos seguintes itens:

- Comprovação prévia (via NF anexada ao formulário de garantia no portal) da troca dos discos junto com a troca das pastilhas, **na mesma data.**
- Comprovação prévia (via NF anexada ao formulário de garantia no portal) da troca do fluido de freio junto com a troca das pastilhas, **na mesma data.**
- Comprovação prévia da quilometragem que foi realizada a troca das pastilhas **com data.**
- Km final na qual foi detectado o desgaste, **com data.**

#### 6- Pastilhas piando/ apitando:

- Comprovação prévia (via NF anexada ao formulário de garantia no portal) da troca dos discos junto com a troca das pastilhas, **na mesma data.**
- Comprovação prévia (via NF anexada ao formulário de garantia no portal) da troca do fluido de freio junto com a troca das pastilhas, **na mesma data.**
- Comprovação prévia da quilometragem que foi realizada a troca das pastilhas **com data.**
- Km final na qual foi detectado o início dos ruídos, **com data.**

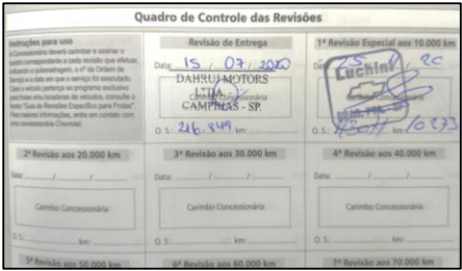
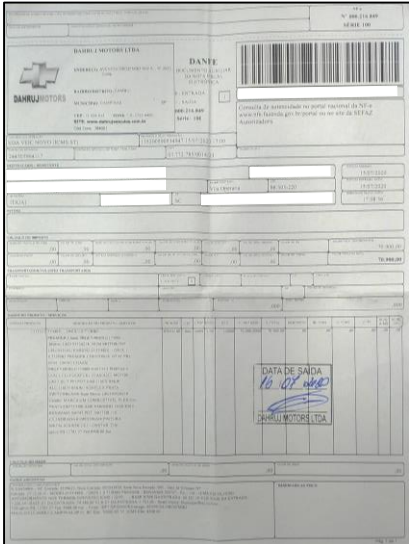
 <p><b>WILLTEC</b> A MARCA DA SEGURANÇA</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b></p>	<p align="right">No. - DATA DA REVISÃO 00 - 04/12/2020</p>
<p align="center">MGW-001</p>	<p align="center"><b>PASTILHAS DE FREIO</b></p>	<p align="right">PÁGINA: 3/5</p>

**7- Exemplo de desgaste natural entre discos e pastilhas com componentes originais para posterior troca das pastilhas e manutenção do direito de garantia:**

**Exemplo usado neste “case”:**

Marca/ Modelo: Chevrolet Onix 1.0 Turbo  
Km atual: 11.047

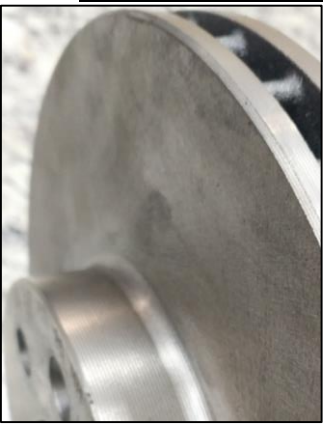
- Ano: 2020  
- Km de troca: Revisão dos 10.000 Km



**CONDIÇÃO DOS COMPONENTES SUBSTITUÍDOS:**



**CONDIÇÃO DOS COMPONENTES NOVOS TROCADOS NA REVISÃO:**





 <p><b>WILLTEC</b> A MARCA DA SEGURANÇA</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b></p>	<p>No. - DATA DA REVISÃO 00 - 04/12/2020</p>
<p align="center">MGW-001</p>	<p align="center"><b>PASTILHAS DE FREIO</b></p>	<p align="right">PÁGINA: 4/5</p>

**MOTIVO PELO QUAL OS DISCOS DEVEM SER TROCADOS JUNTO COM AS PASTILHAS PARA MANUTENÇÃO DO DIREITO A GARANTIA:**



ERRO DE PLANICIDADE MÁXIMO ENCONTRADO NO DISCO DE FREIO ORIGINAL NOVO: 0,02 mm.



ERRO DE PLANICIDADE MÁXIMO ENCONTRADO NO DISCO DE FREIO ORIGINAL, USADO POR 10.000 Km:  
+0,09 mm / -0,07 mm  
Total: 0,16 mm

Obs: Carro ZERO Km na revisão dos 10.000 Km, com discos e pastilhas originais Chevrolet.

**CONCLUSÃO:**

- Independente da marca ou do tipo, nenhum kit de pastilhas novo, cujo erro de planicidade é praticamente ZERO, irá se adaptar a um erro de planicidade dos discos usados como os apresentandos acima.
- Vale frisar que os discos acima somente rodaram 10.000 Km e seu desgaste está totalmente ligado à sua forma de uso, podendo variar de carro para carro e de motorista para motorista.
- Em casos onde for sugerida a retifica do disco pelo mecanico no momento da troca das pastilhas, o proprietário assume todos os riscos deste serviço e deverá estar ciente da perda da garantia do jogo de pastilhas.
- A troca do fluido de freio também é indispensável pois, fluídos já contaminados ou apresentando excesso de umidade poderão causar fechamento irregular das pinças de freio causando desgaste prematuro e irregular das pastilhas. Entretanto, esta falha não tem ligação nenhuma com a qualidade e desempenho das pastilhas. Além do que, trocar o fluido de freio conforme o recomendado não deixa de ser uma questão de segurança para o proprietário do veículo.

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	<b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b>	<b>No. - DATA DA REVISÃO</b> 00 - 04/12/2020
<b>MGW-001</b>	<b>PASTILHAS DE FREIO</b>	<b>PÁGINA: 5/5</b>

**7- Condições Gerais:**

As condições gerais de garantia apresentadas neste manual estarão disponíveis para consulta pelos clientes a qualquer momento pois, poderão ser alteradas a qualquer tempo sem prévio aviso, salvo em situações especiais que a Willtec entender necessária a comunicação prévia a seus clientes.

Para maiores informações e esclarecimentos a respeito deste manual e demais procedimentos, favor entrar em contato com nossa área comercial.

Equipe Willtec.

<b>HISTÓRICO DE REVISÃO</b>		
<b>NÚM. REV.</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>DATA</b>
00	- Emissão inicial.	04/12/20