

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 00 – 08/02/2024
MGW-003	AMORTECEDORES	PÁGINA: 1/3

Prezados Clientes, informamos que a partir de 01/04/2021, 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 amortecedor com 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 **UMA** foto **OU** um vídeo curto demonstrando o problema em si ou o procedimento de teste usado para evidenciar o mesmo. A foto deve mostrar o amortecedor como um todo e deixar claro que trata-se de um material vendido pela Willtec.
- 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 amortecedor não terá sua garantia aceita e caso o mesmo seja enviado para a Willtec, será devolvido sem nenhuma intervenção;

- Formulários encerrados como “Aceito para Análise” autorizam o cliente a enviar o amortecedor para que uma análise técnica seja feita;
- Se após o recebimento do amortecedor e a realização de testes, for comprovado que o mesmo não apresenta defeito, a Willtec irá emitir um laudo para o cliente com as evidências que o sustentarão e devolverá o produto nas mesmas condições que o mesmo foi recebido, ou seja, sem nenhum tipo de reparo (incluindo embalagem).
- Para os casos em que o defeito seja comprovado, a Willtec irá realizar a troca do amortecedor para o cliente (incluindo embalagem).
- Todos os amortecedores Willtec possuem garantia padrão de 12 meses (salvo acordo comercial prévio).
- O prazo legal para encerramento do processo de garantia pela Willtec é de 30 dias a partir do recebimento do material em nossa planta (salvo acordo comercial prévio).

AMORTECEDORES – CONDIÇÕES PARA PERDA DO DIREITO À GARANTIA:

1.0 Condições de prazo para concessão de garantia:

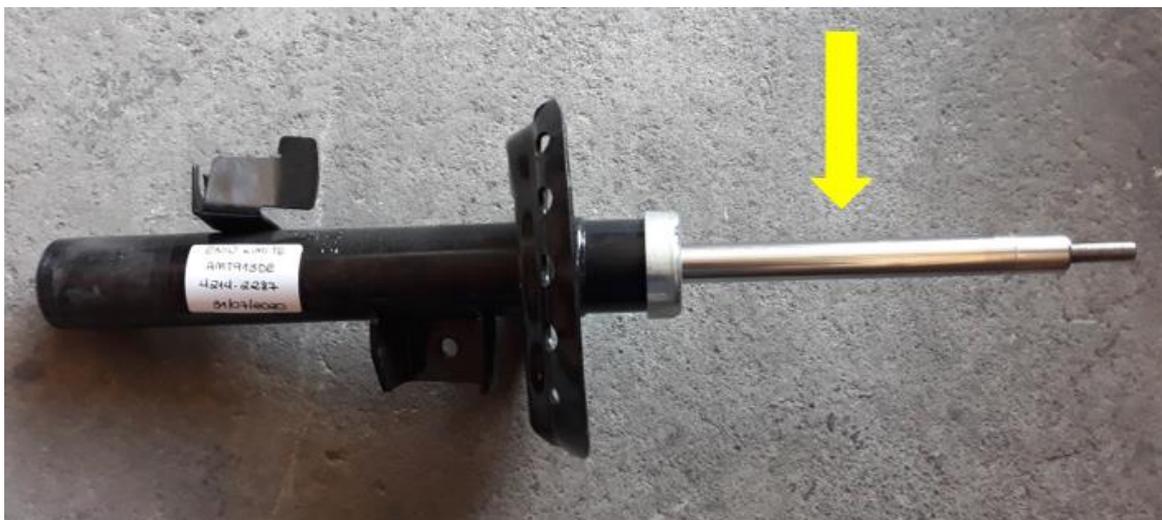
Os amortecedores possuem garantia por um prazo de 12 meses após a data da venda ao consumidor final. Caso a nota de venda não esteja disponível ou passado o prazo acima, o Gestor de Vendas e a Direção devem ser notificados da improcedência para conceder ou não a garantia ao cliente. Em caso de recusa, deve-se realizar a emissão do laudo de garantia improcedente (FW 10.2-5) e o produto deve ser devolvido ao cliente.

2.0 Defeitos de instalação e/ou uso

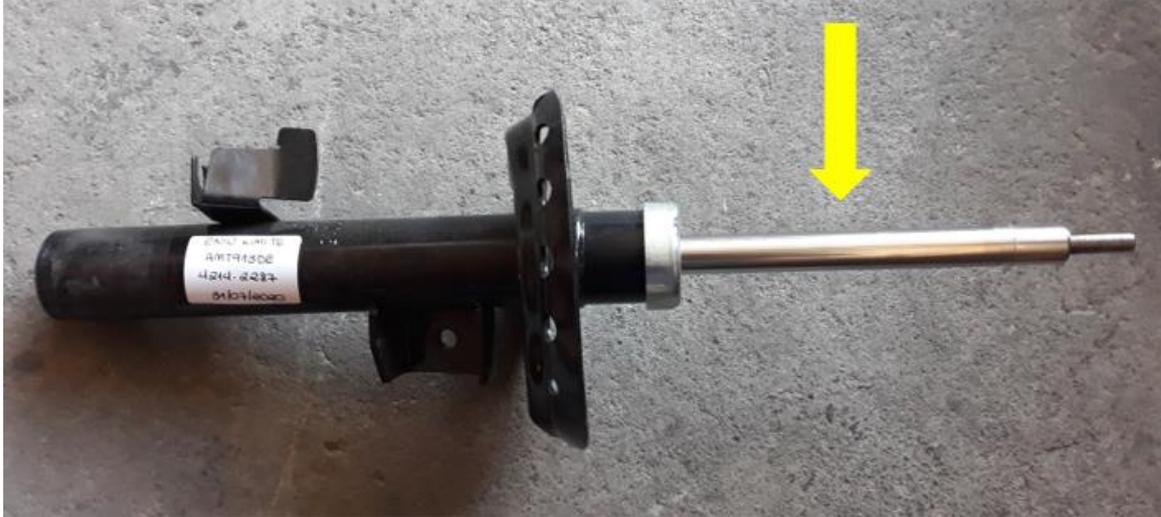
2.1 **Haste danificada:** deve-se verificar a perfeita condição da haste do amortecedor, pois qualquer deformidade poderá causar pequenos vazamentos de óleo e gás no decorrer do uso.



2.2 **Excesso de sujeira:** verificar se a haste não apresenta nenhuma sujeira, pois esta pode entrar no amortecedor e danificar o seu funcionamento. Esse problema pode ocorrer devido a utilização de uma coifa inadequada (danificada) ou até mesmo pela falta dela.



2.3 Rosca da haste danificada: verificar se a rosca está sem defeito aparente, pois a utilização de uma porca com rosca incompatível pode danificar o amortecedor.



2.4 Marcas de batida ou má instalação: verificar no corpo do amortecedor se este apresenta marcas possivelmente causadas por batidas do automóvel no trânsito ou possíveis problemas causados em uma má instalação.

3.0 Histórico de Revisões:

REV.	DATA	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DA REVISÃO (Grifadas em Cinza):
01	08/02/24	Gustavo de Oliveira	- Emissão Inicial.