



## **POLÍTICA DA GARANTIA - PRODUTOS SAF HOLLAND DO BRASIL LTDA**

### **1-Normas da Garantia:**

A presente política de garantia tem por finalidade regulamentar os procedimentos e os requisitos para concessão de garantia para os produtos produzidos por SAF-HOLLAND DO BRASIL INDUSTRIA E PRODUÇÃO DE EIXOS E EQUIPAMENTOS PARA REBOQUES, SEMI-REBOQUES E CAMINHÕES LTDA, que apresentem reconhecidos defeitos de fabricação.

### **2- Prazo de Validade:**

O prazo de vigência do período de garantia, salvo acordo específico por escrito, passa sempre a vigorar a partir da emissão da nota fiscal de venda da SAF Holland do Brasil Ltda.

O prazo de garantia pode variar conforme o produto ou aplicação, devendo ser considerada a tabela específica, apresentada no Anexo 1.

### **3- Procedimentos para concessão da Garantia:**

Todos os componentes substituídos, em que a garantia for pleiteada, deverão ser encaminhados à SAF Holland do Brasil Ltda, em Alvorada, RS, para avaliação. Somente após a avaliação do produto a garantia poderá, ou não, ser concedida. O custo do frete e embalagens para envio à SAF Holland do Brasil Ltda da peça cuja garantia está sendo pleiteada será por conta do requerente.

Caso a garantia seja concedida, o frete de retorno será de responsabilidade da SAF Holland do Brasil Ltda.

A SAF Holland do Brasil Ltda poderá única e exclusivamente a seu critério, autorizar a garantia previamente através da análise fotos ou outras formas de constatação da procedência da solicitação, sempre que no seu entendimento estas constatações forem consideradas suficientes para a concessão, podendo, nestes casos, também a seu exclusivo critério, dispensar o envio das peças falhadas à SAF Holland do Brasil Ltda.

Sempre que a garantia não for concedida o cliente receberá um laudo contendo as razões pelas quais a garantia foi negada.

A SAF Holland do Brasil Ltda poderá, a seu exclusivo critério, utilizar o sistema denominado "Garantia Cobrada".

Através deste sistema a SAF Holland do Brasil Ltda envia antecipadamente, ao requerente da garantia, uma peça para substituir a peça falhada, antecipadamente ao resultado da análise desta peça.

No caso de uso deste sistema o requerente deverá, de forma clara e explícita, concordar antecipadamente com o pagamento da peça e seu frete, caso após a análise a garantia não seja concedida.

Caso o envio da peça em substituição seja feito antes do recebimento da peça falhada, o requerente terá um prazo de 30 dias para fazer chegar à SAF Holland do Brasil Ltda a peça falhada. Caso o recebimento da peça não ocorra neste prazo, o débito pela peça nova ocorrerá independentemente do reconhecimento do resultado da análise e não poderá ser revertido.

As peças deverão ser enviadas acompanhadas do Formulário "SOLICITAÇÃO DE GARANTIA" SQ 177, devidamente preenchido. (Modelo em anexo).

A nota fiscal para devolução de peças à SAF Holland do Brasil Ltda deverá ser enviada como "remessa para análise em garantia" e na mesma deve constar o código do componente SAF Holland do Brasil Ltda.



Ficha de identificação que deve acompanhar a peça:

Fotos do produto: (Via Eletrônica)

- 1- Fotos da peça montada no produto;
- 2- Fotos da peça desmontada;
- 3- Informações sobre a aplicação.

A SAF Holland do Brasil Ltda não cobre despesas de atendimento ao produto onde a peça falhada está aplicada e não repõe gastos com eventual compra de peças para substituição de peça falhada. A garantia repõe exclusivamente a (s) peça (s) falhada (s) de fornecimento SAF Holland do Brasil Ltda e seu frete até o local de fornecimento da peça original.

A Garantia SAF Holland do Brasil Ltda cobre exclusivamente peças de fornecimento SAF Holland do Brasil Ltda, mesmo que outro componente tenha sido danificado em decorrência de sua falha;

O prazo para análise pela SAF Holland do Brasil Ltda e envio dos respectivos laudos dos componentes danificados será de **45 dias** para componentes fabricados por terceiros e **de 30 dias** para componentes fabricados pela SAF Holland do Brasil Ltda.

Estes prazos serão considerados após o recebimento dos componentes substituídos e do formulário de solicitação de garantia devidamente preenchido.

A SAF Holland do Brasil Ltda se resguarda o direito de solicitar informações adicionais que possam ajudar na análise da peça falhada, sempre que entender sua necessidade.

A garantia será sempre concedida somente no mercado nacional, salvo acordo específico.

Para a situação de garantia improcedente, as peças só serão devolvidas caso sejam solicitadas, caso contrário, a SAF Holland do Brasil Ltda manterá as peças/produtos por no máximo 60 dias, contados a partir da emissão do laudo. Após este período as peças são sucateadas.

#### **4- A perda da GARANTIA ocorrerá em qualquer um dos seguintes casos:**

A peça substituída não for encaminhada à SAF Holland do Brasil Ltda para análise dentro do prazo estipulado neste documento e com o devido formulário com as informações requeridas;

O equipamento não tiver seu Certificado de Garantia preenchido (conforme o modelo);

O equipamento não tiver as revisões realizadas conforme indicado no manual de instalação e houver evidências de que os cuidados e instruções constantes em seus manuais, não tiverem sido observados;

As peças tenham sido danificadas por elemento externo ou mau uso;

As peças tenham sofrido qualquer reparo que impeça uma correta avaliação da falha;

O produto SAF Holland do Brasil Ltda onde a peça falhada estiver aplicada houver sido alterado ou utilizar peças não originais;

O equipamento houver sido utilizado com sobrecarga ou fora de condições legais ou recomendadas;

O equipamento houver trocado de proprietário durante o período de vigência da garantia, de tal forma que fique prejudicada a identificação e sua correta aplicação ou manutenção;

Quando houver remoção e/ou alteração do número de série ou identificação da peça.

#### **5- Restrições à concessão de Garantia, independentemente do resultado da análise da peça falhada:**

Falhas decorrentes de acidentes, uso inadequado, serviços de reforma e modificação efetuados no produto por terceiros não autorizados;



Falhas ocorridas em produtos SAF Holland do Brasil Ltda que houverem sofrido alterações sem sua prévia autorização, mesmo que realizado pelo fabricante do semirreboque ou por um Posto de Serviço Autorizado SAF Holland do Brasil Ltda;

Falhas ocorridas em produtos SAF Holland do Brasil Ltda cuja instalação e/ou montagem estejam fora de suas especificações;

Desgastes normais de componentes que exijam substituição em manutenção periódica, exceto quando claramente ficar evidenciada alguma falha que possa ser causa de redução de sua durabilidade;

Produto submetido à carga superior ao seu limite especificado ou legal;

Produto utilizado fora da aplicação recomendada;

Falta das manutenções normais e periódicas recomendadas nos manuais SAF Holland do Brasil Ltda;

#### **6- Forma de ressarcimento da mão de obra e peças, mediante acordo específico:**

O total de horas para troca de uma peça seguirá os critérios definidos pela área de serviços e garantias da SAF Holland do Brasil Ltda, conforme anexo 2 e nunca cobrirá deslocamentos para atendimento;

Somente após a análise e concessão da garantia, será feito o ressarcimento da mão de obra e peças. Não haverá cobertura de garantia de nenhum outro componente que venha a ser substituído durante o processo de substituição da peça falhada, independentemente de seu estado.

O serviço deverá sempre ser executado por uma empresa autorizada da SAF Holland do Brasil Ltda. Quando o cliente optar pela utilização de uma empresa não autorizada, estará assumindo a responsabilidade pela qualidade de sua execução;

O ressarcimento de Mão de Obra, quando cabível e aprovado pela SAF Holland do Brasil Ltda, deverá ser feito através da emissão de NF de serviço específica emitida contra a SAF Holland do Brasil Ltda, (nota.Fiscal@safholland.com.br) contendo apenas a mão de obra empregada na substituição da peça falhada, dentro do especificado no anexo 2, e com um prazo de pagamento nunca inferior a **28 dias**;

#### **7- Generalidades**

A SAF Holland do Brasil Ltda reserva-se o direito de mudar sua linha de fabricação e/ou produção, bem como aperfeiçoar ou alterar as características de seus produtos, sem que para isso seja obrigada a efetuar a mesma alteração nos equipamentos anteriormente produzidos e/ou comercializados.

**SAF-HOLLAND DO BRASIL INDUSTRIA E PRODUÇÃO DE EIXOS E EQUIPAMENTOS PARA REBOQUES, SEMI-REBOQUES E CAMINHOES LTDA**

AV Getúlio Vargas, 9994  
Fone: 51-3483 9393  
CEP 94836-000 Alvorada – RS

## SQ177 - SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

1- Cliente:		Nr Controle:	
	Data da venda:		Aberto por:

### IDENTIFICAÇÃO

Peça afetada		Código da peça KLL	
Modelo do Eixo( ou NF compra)		KM	
Tipo de Produto / Implemento		Nr de Serie do Eixo	
Tipo de Rodovia / Rota principal		Chassi:	

### DESCRIÇÃO E DETALHES

2. Falha Constatada/ Descrição do Problema:

3. Ação Tomada / Solução:

4. Fotos da ocorrência:

Recomendável fotos macro e micro para entender localização e detalhamento

Recomendável fotos macro e micro para entender localização e detalhamento

Foto 1: Explicação da foto acima

Foto 2: Explicação da foto acima

Recomendável fotos macro e micro para entender localização e detalhamento

Recomendável fotos macro e micro para entender localização e detalhamento

Foto 3: Explicação da foto acima

Foto 4: Explicação da foto acima

### ANÁLISE DA OCORRENCIA

Status da Garantia:

Enviar peças:

--	--	--	--



## **ANEXO 1 – PRAZOS DE VIGÊNCIA DA GARANTIA SAF HOLLAND DO BRASIL LTDA**

**Linha de suspensões pneumáticas para reboques e semirreboques AirSuper, AirTop, AirSteer e Suspensões Mecânicas:** Prevalecendo o que primeiro ocorrer.

- **36 Meses ou 360.000 km** para o eixo, viga e estrutura
- **24 Meses ou 240.000 km** para os demais itens exceto amortecedores, componentes do freio e itens de desgaste natural.
- **12 Meses ou 120.000 km**, para uso em serviço considerado severo ou fora-de-estrada.

**Linha de suspensões pneumáticas ou mecânicas para veículos motorizados:**

- **12 meses, sem limite de quilometragem**, exceto para amortecedores e componentes sujeitos a desgaste natural.

**Linha de eixos auxiliares, 4º eixo Smart, AirTag - Eixo Drop:**

- **12 Meses, sem limite de quilometragem**, exceto para amortecedores, componentes do freio e itens de desgaste natural.

**Quinta Roda e Pé Mecânico:**

- **12 Meses, sem limite de quilometragem**, limitado a 6 meses em uso severo.

**Peças de reposição:**

- **6 (seis) meses de garantia**, a contar da emissão da Nota Fiscal.

**SAF-HOLLAND DO BRASIL LTDA**

**Alvorada - RS**