

CERTIFICADA ISO 9001:2008



GARANTIA (Procedimentos)

IT COM. 7.2/31

REV. 00

CERTIFICADA



Nº REGISTRO 321000 QM

POLÍTICA DE GARANTIA RIC COMPONENTES

A **RETIN INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA**, estabelece o procedimento abaixo para análises de garantias, que deverá ser observado pelos Distribuidores e Representantes.

O cliente final ou aplicador deverá recorrer ao Distribuidor ou Lojista onde foi efetuada a compra, para que este possa encaminhar os itens para análise da garantia.

CONDIÇÕES BÁSICAS E PRAZO DE GARANTIA

- Prazo de garantia: **90 (noventa) dias** a partir da data da venda do produto (conforme previsto na Lei 8.078/90).
- Não são considerados defeitos de fabricação: desgaste natural do produto, ausência de defeito (não constatação do dano apontado pelo cliente), uso inadequado, dano acidental e outros.
- Política de garantia é válida somente para clientes distribuidores / lojistas, com CNPJ.

PROCEDIMENTOS DE ENVIO DE PEÇAS PARA ANÁLISE

O distribuidor deverá solicitar (por telefone ou pelo e mail garantia@riccomponentes.com.br) o **FORMULÁRIO de solicitação de garantia**, preencher devidamente, identificando o produto e informando o motivo da reclamação e, se possível, anexando fotos e número da NF de compra que permita a identificação da data e do produto adquirido.

O Formulário de Solicitação de Garantia deverá ser enviado à RIC Componentes, juntamente com a peça reclamada e os demais componentes que fazem parte do trem de válvulas (válvulas, molas, guias, travas, pratos e balancins).

CERTIFICADA ISO 9001:2008



GARANTIA (Procedimentos)

IT COM. 7.2/31

REV. 00

CERTIFICADA



Nº REGISTRO 321000 QM

ANÁLISE TÉCNICA

- Produto encaminhado fora das condições acima não será aceito para análise e será devolvido ao remetente.
- A autorização para o envio ou a recepção do produto não implica automaticamente a concessão da garantia, que só será concluída após passar pelo Setor de Análise Técnica.
- Constatado:
 - **Lauda PROCEDENTE** : a troca será efetuada
 - **Lauda IMPROCEDENTE** : o produto será devolvido ao cliente com o respectivo laudo.
- O prazo de substituição será de até **30 dias**, contando esse prazo a partir do momento da recepção do produto na empresa.

A GARANTIA NÃO SERÁ ACEITA PARA ANÁLISE NOS SEGUINTE CASOS

- Desacompanhada do Termo de Garantia e/ou Nota Fiscal de Compra;
- Sem o Formulário de Solicitação de Garantia devidamente preenchido
- Fora do Prazo de Validade;
- Ausência dos demais componentes que fazem parte do trem de válvulas (válvulas, molas, guias, travas, pratos e balancins).

CONDIÇÕES DE ENVIO

Quando os componentes forem enviados mencionar na Nota Fiscal somente os produtos fornecidos pela RIC COMPONENTES.

- **Natureza da OPERAÇÃO** – Remessa em Garantia com Posterior retorno.
- **Código FISCAL São Paulo (SP)** - 5.949.
- **Outros ESTADOS** - 6.949.
- **Impostos** - Isento

FRETE: As Remessas para Análise Técnicas devem vir com frete “Pago,” mas se não atenderem as exigências mencionadas nos itens anteriores, serão recusadas e devolvidas para o Distribuidor, pela mesma transportadora, com o “Frete a Pagar”. O mesmo procedimento ocorrerá em relação aos laudos improcedentes.