

# MANUAL DE GARANTIA

## SUMÁRIO

MANUAL DE GARANTIA - APRESENTAÇÃO.....	03
PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES DE USO E MANUTENÇÃO.....	04
ALINHAMENTO E BALANCEAMENTO DAS RODAS.....	05
TERMO DE GARANTIA pneus/câmaras de ar/protetores/rodas/sons e acessórios .....	08
NF DE REMESSA PARA ANÁLISE DE GARANTIA.....	11
VERIFICAÇÃO FINANCEIRA.....	12
ANÁLISE TÉCNICA/RESULTADO DO LAUDO.....	12
CASOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA .....	14
CONTATO.....	15

## MANUAL DE GARANTIA APRESENTAÇÃO

A **itaro** nasceu do sonho de melhorar a experiência dos usuários com seus carros e de revolucionar a compra online de pneus, autopeças, acessórios, som automotivo e serviços, buscando sempre novas formas de ajudar nossos clientes a encontrar os melhores produtos para seus veículos.

A **itaro** importa e distribui ampla linha de produtos para segmento de transporte, todos dotados de alta tecnologia e certificados por órgãos nacionais e/ou internacionais de qualidade. São pneus radiais e convencionais de carga, passeio, caminhonete, agrícola, OTR, rodas, câmaras e protetores. Ao comprar produtos da **itaro**, o cliente está automaticamente amparado pela garantia.

Este manual tem como objetivo orientar **o cliente quanto ao processo de garantia**, bem como esclarecer os procedimentos técnicos, fiscais e financeiros pré-estabelecidos, que darão sustentação, segurança e eficiência a todo processo.

*A Itaro deseja uma excelente leitura e se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.*

## **PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES DE USO E MANUTENÇÃO**

A manutenção preventiva é um fator adicional de segurança. Lembre-se sempre que prevenir é a melhor solução. Por isso, o desempenho/durabilidade dos produtos está diretamente relacionado aos cuidados adotados por parte do cliente, como a sua correta aplicação e utilização.

Como primeiro passo, sugerimos que **você consulte o “Manual do Proprietário”** do seu veículo e/ou revendedor autorizado, para que não haja aquisição/aplicação incorreta do produto. Leia atentamente as recomendações de uso e manutenção e inteire-se dos procedimentos de garantia.

## MANUSEIO

- Utilizar óculos de segurança;
- Luvas são indispensáveis para evitar acidentes;
- Utilizar ferramentas do veículo para montar ou desmontar o conjunto, de acordo com o manual do proprietário.

## MONTAGEM

A montagem e desmontagem do pneu no aro devem ser feitas por um profissional especializado.

- O aro deve ser o correto e em perfeito estado, de acordo com o manual do proprietário contido no veículo ou sob consulta de um profissional especializado;
- Pneus novos que exijam câmara de ar (TT) devem, obrigatoriamente, utilizar câmaras de ar e protetores novos, na medida adequada ao pneu;
- Os pneus sem câmara de ar (TL) não devem ser montados com câmara de ar e protetor;
- Em toda troca de pneu, é aconselhável substituir as válvulas usadas por novas;
- No mesmo eixo não devem ser montados pneus de modelos ou marcas diferentes. A ALAPA (Associação Latino Americana de Pneus e Aros) recomenda que sejam

utilizados pneus dentro do limite de emparelhamento, que é de 07 milímetros no diâmetro externo dos pneus de carga; 21 milímetros de perímetro se medido com fita métrica.

## **PRESSÃO**

Verifique periodicamente:

- Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus;
- Por ocasião de troca dos pneus;
- Quando forem substituídos componentes da suspensão;
- Após fortes impactos em buracos ou obstáculos;
- Quando causar tendência no veículo de “puxar” para um dos lados;
- ***É recomendada calibragem semanal dos pneus.***

## **Alinhamento de direção e balanceamento das rodas (quando aplicável)**

### **ALINHAMENTO**

- Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus;
- Por ocasião de troca dos pneus;
- Quando forem substituídos componentes da suspensão;
- Após fortes impactos em buracos ou obstáculos;
- Quando causar tendência no veículo de “puxar” para um dos lados.

### **BALANCEAMENTO**

- A cada 10.000 km ou de acordo com a orientação do Manual do Proprietário e/ou revendedor autorizado;
- Quando houver vibrações no veículo;
- Na ocasião de troca dos pneus.

## **CUIDADOS IMPORTANTES AO DIRIGIR**

- Evitar impactos ao passar por buracos e/ou obstáculos;
- Arrancadas e freadas bruscas desnecessárias;
- Subidas em meio-fio;
- Velocidades incompatíveis com o tipo e condição da estrada, assim como o tipo de pneu;
- Paradas sobre óleos, solventes ou outros derivados de petróleo.

## **CUIDADOS IMPORTANTES COM OS PNEUS**

- Verificar periodicamente se o pneu apresenta avarias (banda de rodagem/lateral).
- Se há desgaste irregular na banda de rodagem.
- Se há pedras ou outros encravados na banda rodagem.
- Se existem vazamentos (perda de pressão).
- Evite rodar com os pneus com: baixa pressão, sobrecarga, rodas desbalanceadas, com furos mal reparados e não preenchidos adequadamente ou com veículo desalinhado. Estes fatores comprometem a segurança do motorista, a durabilidade e desempenho dos pneus, além de acarretarem a perda da garantia.

De acordo com o **CONTRAN** (Conselho Nacional de Trânsito), os pneus que circulam no território nacional devem ter borracha remanescente na banda de rodagem igual ou acima de 1,6 mm TWI (indicação lateral), para oferecer boa frenagem, tração e não provocarem derrapagens laterais.

## CONSERTO DE PNEUS

- Deve ser feito por profissional especializado, com ferramentas e materiais adequados;
- Os furos devem ser limpos e preenchidos com borracha de ligação para evitar infiltração de umidade;
- Utilize sempre reparos tradicionais (remendos e plugs) desde que o furo esteja limpo e preenchido;
- Os consertos devem respeitar a norma ABNT NBR NM 225:2000 e as instruções do fabricante dos materiais de reparo.

## Reforma de pneus – recapagem e/ou recauchutagem

- A reforma deve ser feita por reformador devidamente credenciado e autorizado pelo INMETRO (conforme portaria nº 444).
- O reformador deve responsabilizar-se pela garantia tanto da reforma quanto da carcaça reformada (após sua análise);
- *A Itaro não aceitará reclamação de pneus recapados sem garantia por qualquer recapadora.*

## TERMO DE GARANTIA ITARO

### ***Pneus, câmaras de ar, protetores, rodas, sons automotivos e acessórios***

1. O presente Termo de Garantia aplica-se única e exclusivamente a produtos adquiridos na Itaro e/ou *marketplaces* autorizados. A Itaro garante a reposição de todos os produtos comercializados **que apresentem defeito de fabricação**, sendo estes desvios de matéria-prima ou problemas estruturais por um período de 05 anos para pneus; 03 anos para rodas/câmaras e protetores. Para **sons automotivos e acessórios** a garantia é diretamente com a assistência técnica de cada marca/fabricante. A **Itaro** auxiliará informando os endereços da assistência técnica mais próxima. A **Itaro** coloca-se à disposição do cliente atendendo o mesmo conforme as cláusulas da Lei 8078/1990, bem como coloca à disposição de seus clientes uma tratativa referente ao processo de garantia onde:
2. Após análise do produto reclamado, **se constatado o defeito de fabricação**, haverá substituição do produto reclamado. No caso de o produto ser pneu, será substituído na seguinte condição:
  - Desgastes de 0 a 100% (limitado a 1,6 mm de profundidade do sulco): cobrança proporcional;
  - Quando constatado o defeito, haverá substituição do pneu cobrando-se apenas o valor proporcional ao desgaste do pneu, e o valor será cobrado sobre o **preço de venda** do pneu ao consumidor (preço pago pelo cliente no ato do pedido) com seus respectivos tributos.
3. A garantia presente se restringe a pneus comercializados pela **Itaro** em sua banda original, até a profundidade remanescente de desenho de 1,6mm. O cliente somente terá acesso à garantia se comprovada a origem da compra através da empresa *com envio do número da Nota Fiscal*, e se o período da compra do produto for condizente com a data de fabricação.

**Exemplo:**



Se o cliente encaminha um pneu que seja vendido por distribuidores e/ou representantes autorizados e o **DOT** (data de fabricação) deste pneu for 1417 (décima quarta semana do ano de 2017) e sua nota fiscal apresentar data anterior a este período, fica constatado que o produto em questão não foi adquirido através da **Itaro**, e nessa situação deverá acionar o verdadeiro fornecedor para que o mesmo preste a garantia.

4. Todo processo de análise de garantia inicia-se somente com a entrega do **SEP (solicitação de exame do produto) devidamente preenchido juntamente às imagens solicitadas.**
5. Todo o processo de garantia deve ser acionado através do e-mail [sac@itaro.com.br](mailto:sac@itaro.com.br) e/ou telefone 0800 602 2013, junto à Equipe da Central de Relacionamento. O SEP será encaminhado via e-mail, juntamente com o processo de garantia. Para registro, entrada do produto e processo de garantia é indispensável a emissão da Nota Fiscal de Remessa para análise de garantia.
6. A **Itaro** arca com as despesas de transporte e frete para o processo quando assim necessário. *É importante que o cliente honre com seus compromissos de pagamento da compra com a **Itaro**, mesmo que o produto encontre-se em processo de análise técnica.*
7. Caso a *análise de produto seja procedente de defeito de fabricação, o pagamento será em desconto **para compra de novos produtos** (substituição de pneus avariados) e não será aceito desconto/estorno ou ressarcimento de valores em dinheiro ao cliente como forma de pagamento de bonificação.*
8. No caso do produto ser **som automotivo ou acessórios**, será informado o endereço da assistência técnica mais próxima ao cliente. A **Itaro** não tem autorização para coletar aparelhos e acessórios para análise.

9. A **Itaro** disponibiliza canais de relacionamento com cliente, como telefone e e-mail, sendo, respectivamente: 0800 602 2013; [sac@itaro.com.br](mailto:sac@itaro.com.br). Através destes canais o cliente deve entrar em contato sobre o processo de garantia, que será enviado via e-mail com todas as informações necessárias para dar entrada em seu processo de análise de produto.
10. O processo de análise se dará por meio de fotos específicas exigidas pelo fabricante e caso não seja possível analisar o produto desta forma, a empresa procederá então com a coleta do produto para filial mais próxima e agendamento com técnico para análise *in loco*.

#### 11. Formulário e fotos

- 11.1 O formulário de solicitação de exame de produto (SEP), é um documento que dá segurança ao processo tanto para o cliente quanto para a **Itaro**, pois é o que relata a ocorrência e possibilita ao técnico a análise concreta do produto reclamado, por isso a importância em preenchê-lo de forma correta.

#### 12. Procedimento

- 12.1 A nossa Central de Relacionamento encaminhará por e-mail ao cliente o formulário padrão, o presente manual e termo de garantia, e o exemplo das fotos necessárias. A Central de Atendimento encaminhará a solicitação do cliente ao técnico responsável de acordo com a região, depois que todas as informações (formulário totalmente preenchido e fotos solicitadas). Vale ressaltar que o processo inicia-se apenas quando se der o recebimento completo das informações citadas.
- 12.2 Após o envio dos dados ao técnico da região o mesmo possui um prazo de 30 dias para apresentação do laudo técnico. Se nesse período o departamento técnico identificar que não será possível a análise através de fotos, solicita-se

então a coleta dos pneus, com transporte por conta da **Itaro**, para análise na filial mais próxima, podendo, assim, aumentar o tempo estabelecido de 30 dias para entrega do laudo final.

### 13. **Laudo técnico**

O Laudo Técnico é disponibilizado pela **Itaro** e o cliente será informado por e-mail ou telefone quando o mesmo estiver disponível.

### 14. **Bonificação**

O pagamento da bonificação acontece através de uma nova compra (reposição do produto em caso de constatação de defeito de fábrica) e será feito pelo departamento de garantia, que entrará em contato repassando todas as informações pertinentes para o pedido de bonificação. A **Itaro**, como citado acima, no item 7: não será aceito desconto/estorno ou ressarcimento de valores em dinheiro ao cliente como forma de pagamento de bonificação. Lembrando que a bonificação só poderá ser efetuada mediante a coleta dos pneus procedentes juntamente com a nota fiscal de remessa para análise de garantia.

## **NOTA FISCAL DE REMESSA PARA ANÁLISE DE GARANTIA**

A nota fiscal de remessa em garantia é o documento que registra a entrada do produto para a análise de garantia e promove amparo fiscal. Cliente que for contribuinte do ICMS deverá emitir nota fiscal em seu formulário próprio. Para clientes não contribuintes (PESSOA FÍSICA), a nota de remessa será emitida pela própria Itaro.

- *Importante: a mercadoria encaminhada através de transportadora contratada pelo cliente não será recebida em nossas filiais se não acompanhada da nota fiscal devidamente emitida.*

## **VERIFICAÇÃO FINANCEIRA**

A situação financeira do cliente será verificada antes do faturamento de sua bonificação. O compromisso do cliente nos pagamentos acordados nas compras já consolidadas permanece inalterável, mesmo que o produto se encontre em análise de garantia. O não cumprimento dos pagamentos (suspensão da compra junto à operadora do cartão) acarretará na suspensão do processo de análise, especialmente da compra relacionada ao produto em reclamação. O processo de garantia será retomado com os devidos acertos e esclarecimentos.

## **ANÁLISE TÉCNICA/RESULTADO DO LAUDO**

O técnico designado da **Itaro** terá o prazo de 30 dias para disponibilizar o resultado técnico do produto reclamado, salvo os casos que precisarem de coleta, onde o prazo pode ser estendido pelo tempo de transporte do produto até a filial. Existirão três possíveis resultados de laudos: *procedente parcial, procedente total ou improcedente*.

- Para garantias com resultado **procedente parcial**, concede-se um bônus proporcional à depreciação do produto adquirido, quando constatado defeito de fabricação pelo técnico responsável da **Itaro**. O cliente somente paga pelo que utilizou e depreciou do produto, denominado “remanescente da borracha”;
- Para garantias com resultado **procedente total**, concede-se ao cliente o direito à reposição de 100% de seu produto.
- Para garantias **improcedentes** não há bonificações. O cliente não terá direito à reposição do produto quando o defeito não for de fabricação. Contudo, se o produto reclamado tiver sido coletado para análise técnica o mesmo é devolvido ao cliente sem custo de frete juntamente com o laudo informando a recusa.

A garantia refere-se à concessão de bônus que pode ser utilizado na compra do produto, marca, medida e modelo igual ao do produto reclamado, bem como o cliente poderá usufruir do seu bônus para compra de um novo produto diferente ao qual adquiriu apenas pagando pela diferença de valores quando assim houver.

### **Reposição do produto em garantia**

#### *Sons/acessórios*

A **Itaro** não se responsabiliza pelo prazo de atendimento e garantia de sons automotivos/acessórios realizadas pelas assistências técnicas. Serão fornecidas todas as informações de endereço e localização necessárias para que o cliente possa buscar assistência técnica do produto, caso necessite. No caso de defeito de fabricação, o produto será trocado pela própria assistência ou a mesma fornecerá o suporte e os contatos necessários para a realização da substituição do produto.

### **Procedimento fiscal de garantia**

É compromisso do cliente Pessoa Jurídica executar os procedimentos fiscais necessários para o andamento e conclusão do processo de garantia, sempre com auxílio de sua própria contabilidade. No procedimento fiscal, é importante que o cliente identifique e confirme, junto a sua contabilidade, a opção/forma de tributação federal da sua empresa, pois as operações terão destaques distintos dos impostos para cliente optante do Simples ou Normal. Clientes Pessoa Física que não possuem suporte de contabilidade terão suas Notas Fiscais de Remessa em garantia emitidas pela própria **Itaro**.

## **CASOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA**

- Atribuível ao uso de armazenamento inadequado ou inapropriado dos bens ou de bens a eles relacionados, incluindo, sem limitação, utilização de câmara de ar em pneu sem câmara, utilização de protetores de pneus convencionais em pneus radiais, aplicação incorreta da medida do pneu ou da roda em relação ao veículo, aplicação indevida do pneu quanto a sua banda de rodagem em relação a sua posição no veículo ou tipo de serviço ou aplicação incorreta da medida da câmara de ar ou do protetor em relação à medida do pneu. Em bens que tenham sido reparados ou recauchutados, bem como tenham excedido 1,6 mm de profundidade remanescente da banda de rodagem original do pneu no seu ponto mais raso. Nestes casos, a garantia deverá ser fornecida pelo responsável pelo processo industrial (recauchutador);
- Danos causados por colisão, cortes ou rachaduras (bolhas, no flanco, rodagem, talões), vandalismo, falhas mecânicas de veículos que prejudiquem o desempenho do pneu, perda de alinhamento/balanceamento ou a sua falta;
- Problemas ocasionados por amortecedores;
- Pressão fora das especificações;
- Pneus reformados ou reparados fora das qualificações deste termo de garantia;
- Danos em pneus de veículos comerciais de manutenção, de locadora de automóveis, utilizados em veículos de competições automobilísticas, da polícia, exceção feita aos táxis e automóveis utilitários de empresas frotistas;
- Avarias ao pneu pelo mau uso de ferramentas na montagem ou desmontagem do pneu.;
- Avarias decorrentes da reparação mal executada, inadequada ou com produtos não aconselhados pela **Itaro**;
- Avarias causadas por produtos químicos;
- Danos ao pneu causados por superaquecimento do pneu, com pressão indevida, sistema de freio defeituoso, folgas nos componentes da suspensão, entre outros;
- Pneus que estiverem raspados, recauchutados ou riscados (exceção aqueles com marcação *regrowable* (ressucável), e esses trabalhos não tenham causado a falha).

- Pneus de automóveis, utilitários, e camionetas que apresentarem resíduo de banda inferior a 1,66 mm em qualquer uma das posições dos indicadores de desgastes (TWI);
- Pneus acima de 5 anos de fabricação, número de série ilegível, raspados, adulterados ou cortados;
- Câmara de ar e protetores com dobras ou avaria de montagem, armazenagem imprópria ou contaminada por produtos químicos, ou falhas comprovadas por mau uso, manutenção ou de caráter acidental;
- Rodas de aço - mau uso, amassadas por impacto ou outros motivos, trincadas por sobrecarga;
- Furos da roda danificados por porcas mal parafusadas.
- Aparelhos e acessórios que tenham sofrido tentativa de conserto por parte do cliente e/ou terceiros não autorizados, sem vínculo com assistência técnica da marca/fabricante.

## CONTATOS

A **Itaro** disponibiliza ao público uma Central de Relacionamento ao Consumidor através do telefone 0800 602 2013 com ligação gratuita de telefones fixos para todos os Estados ou canal eletrônico através do e-mail [sac@itaro.com.br](mailto:sac@itaro.com.br) - O atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.



**Djalma Viana**

*Responsável Técnico*

**Edição Revisada – Agosto de 2018**

© Itaro 2018 - CNPJ: 10.158.356/0001-01 - CPX Distribuidora S/A.

Rodovia SC 486 - Antonio Heil, 800 - Bairro Itaipava - CEP 88316-001 - Itajaí/SC

Todos os direitos reservados.