



MANUAL DE INSTRUÇÕES PARA ENVIO DE PRODUTOS EM GARANTIA NINO FARÓIS

Edição:21/03/2017	Revisão:04	Data Revisão: 01/08/2024	Elaborado: Verônica Pereira	Aprovado: Richard Salgado
-------------------	------------	-----------------------------	--------------------------------	------------------------------

PROCEDIMENTO PARA ENVIO DE PEÇAS EM GARANTIA NINO FARÓIS

- 1.0 Para solicitação de envio de peças em garantia é necessário encaminhar os documentos para uma pré análise inicial para o SAC no e-mail: atendimento@ninofoais.com.br.
- 2.0 Para iniciar o processo de análise de garantia é preciso que o cliente envie o certificado de garantia preenchido junto com a nota fiscal de venda direto do cliente final. O prosseguimento do processo de garantia só ocorrerá com atendimento do preenchimento do certificado de garantia.
- 3.0 O preenchimento do Relatório de Devolução/Garantia deve ser feito conforme exemplo abaixo.
 - 3.1 Relatório de Peças em Garantia

Relatório de Peças em Garantia				Nº Protocolo 100.13
Dados do Solicitante				
Cliente:	Nino Faróis Industria e Exportadora de Autopeças Ltda		Data:	10.07.13
Contato:	Daniele Magalhães	Telefone:	(11) 4654-8491	
e-mail ou msn:	garantia@ninofoais.com.br			
Nº Item	Cód. Nino	Quant.	Motivo da Devolução	Referente a NF
001	F-156S	1	Lente quebrada ao instalar no veículo	3536
002				
003				
004				
005				
006				
007				
008				
009				
010				
011				
012				
013				
014				
015				
016				
017				
018				
019				
020				
021				
022				
023				
024				
025				
026				
027				
028				
029				
030				
Cliente		Autorização NINO FARÓIS		
Solicitante	Representante	Dpto. Garantia		

Obs.: Enviar o relatório para garantia@ninofoais.com.br ou telefone (11) 4654-8491 Ramal: 139

- 3.2 A garantia será concedida quando ocorrer as seguintes falhas:

PRINCIPAIS ITENS	PRINCIPAIS FALHAS
BLOCO	VEDAÇÃO (INFILTRAÇÃO)
REFLETOR	
LENTE	
SUPORTE	SOLTO / MANCHADO / TRINCADO / QUEBRADO
TRAVA	MÁ REGULAGEM
OUTRAS PARTES	METALIZAÇÃO (DESTACANDO / BOLHA)

- 3.3 Reclamações e devoluções referente a quebra de produto.

Edição:21/03/2017

Revisão:04

Data Revisão:
01/08/2024

Elaborado:
Verônica Pereira

Aprovado:
Richard Salgado

As reclamações referentes a quebra de produtos procedentes (responsabilidade Nino), deverão ser feitas em até 14 dias após a entrega/ recebimento do produto. Não havendo a conferência do produto no ato do recebimento e expirado o vencimento do prazo de 14 dias, a reclamação não será enquadrada na política de garantia NINO Faróis. Quebras ocasionadas pelo transporte de responsabilidade do cliente não serão aceitas pela NINO.

- 3.4 Enviar o relatório para atendimento@ninofarois.com.br, para a devida autorização. (Análise)
- 3.5 O relatório será enviado ao técnico de garantia pelo SAC para validação e aceite da reclamação.
- 3.6 Após aceite do técnico de garantia o SAC enviara o espelho da NF para análise do Departamento Fiscal Nino Faróis.
- 3.6 Após autorização do espelho da NF de garantia, emitir a NF de remessa em garantia (CFOP 5.949) para ASF (CFOP 6.949) com destaque dos impostos (ICMS, IPI, ICMS/ST), conforme NF de origem de compra.
- 3.7 O arquivo XML das notas fiscais de garantia deve ser enviado para: fiscal@ninofarois.com.br
- 4.0 Mencionar em dados adicionais, o nº da Nota Fiscal de referência (NF de compra) e seus respectivos valores unitários, conforme nota fiscal de aquisição.
- 4.1 Mencionar o código Nino na nota fiscal de garantia.
- 5.0 Conforme informado no item 2.0, o cliente deverá enviar juntamente com o produto o Certificado de Garantia devidamente preenchido.

O Certificado de Garantia está disponível na internet em nosso site. www.ninofarois.com.br

- 6.0 Para o transporte do produto em Garantia o cliente dispõe das seguintes opções:
 - 6.1 O cliente deverá utilizar a empresa de transporte na qual é conveniada usando a tabela de preço acordada com a mesma, com o frete a pagar pela NINO FARÓIS desde que o valor do frete não ultrapasse **15% do valor da nota fiscal** e enviar para o estabelecimento onde o produto foi comprado.
 - 6.2 Caso o cliente esteja localizado no interior de São Paulo ou na região norte do País, o mesmo poderá contratar uma empresa de transporte a sua escolha e enviar o produto para o Centro de distribuição em São Paulo e solicitar a coleta do produto ao departamento de Garantia NINO FARÓIS. O valor do frete não poderá ultrapassar **15% do valor da nota fiscal**.
 - 6.3 Caso o valor do frete ultrapassar **15% do valor da nota fiscal**, entrar em contato com o departamento de Garantia NINO FARÓIS.
- 7.0 O prazo para análise e envio do produto em garantia é de até **30 dias**, a partir do recebimento do produto pelo departamento de Garantia NINO FARÓIS, o qual será enviado junto com o próximo pedido ou conforme negociação com o cliente.
- 7.1 O prazo de garantia estabelecido pela NINO FAROIS é de 01 ano.
 - 7.2 Após a análise das peças em garantia pela Nino, sendo as mesmas não procedentes, será preenchido o formulário “**Lauda Técnico de Garantia**” e enviado uma cópia desse parecer ao cliente com a cobrança do frete de recebimento e de retorno da peça.

Por favor, confirme o recebimento!

DOCUMENTO CONTROLADO