

GARANTIAS – PROCEDIMENTO/REGULAMENTO

ANEXO I

Aplica-se o disposto no Decreto-Lei 67/2003 de 08/Abril – Esta Lei, prevê que a “garantia” é compromisso ou declaração assumida pelo **PRODUTOR** (Fábrica), perante o Consumidor/**APLICADOR** (Oficina - empresa em nome Individual ou Colectiva que fez a Reparação), caso a peça apresente comprovado **Defeito de fabrico**, prova esta sujeita a Análise e Relatório por parte do Departamento Técnico do Produtor (Fábrica), sendo que:

- a) O prazo de Pedido de garantia de reclamações por **Defeito de Fabrico** de peças novas é de 2 anos (é de 1 ano, quando o contrato entre o Vendedor e o Comprador assim o preveja), salvo quando for combinado entre o Vendedor e o Comprador uma percentagem extra de Desconto na Factura, para que o Cliente faça uma boa Gestão Própria das Garantias, em linhas específicas;
- b) O pedido de garantia por **Defeito de Fabrico** de peças reconstruídas é de 1 ano;
- c) Todas as peças reclamadas terão de ser objecto de **testes** por parte do **Produtor/Fabricante**, para comprovação da existência do pretensão **Defeito de Fabrico**, através de análise e Relatório Técnico;
- d) Só após este procedimento e Relatório Técnico da fábrica (produtor) é que a Luziauto (o Vendedor) actuará em conformidade perante o Cliente (Comprador) – o mesmo procedimento deverá ter o nosso Cliente (Revendedor) para com o Consumidor/APLICADOR (Oficina);
- e) **A substituição da peça reclamada ao Cliente Final, enquanto decorre o processo de Tratamento da Garantia na Fábrica (PRODUTOR), não é da responsabilidade da Luziauto (VENDEDOR), nem do nosso Cliente (REVENDEDOR), mas SIM do APLICADOR (Oficina – empresa que fez a reparação).**
- f) Qualquer peça que o Cliente reclame para **Pedido de Análise de Garantia á fábrica**, deve ser acompanhada de Impresso Próprio da Luziauto. No caso em que as fábricas exijam, também deve ser preenchido o formulário do PRODUTOR.
- g) Para análise de pedidos de garantia de peças cujos pretensos **Defeitos de Fabrico** sejam detectados através de **diagnóstico pela ficha OBD (On-Board Diagnostic)**, deve ser fornecido ao PRODUTOR (Fábrica), e inscrito no impresso de Pedido de Análise de Garantia , o respectivo **CÓDIGO DE ERRO, registado no EQUIPAMENTO DE DIAGNÓSTICO da Oficina, e que atesta e baseia o pretensão mau, ou não** funcionamento da respectiva peça reclamada;
- h) Num processo de Reclamação cujo possível **Defeito de Fabrico** da peça em causa, possa ter causado outros danos na viatura, deve ser-nos apresentado pelo APLICADOR (Oficina), Relatório Explícito e discriminado de toda a avaria (descrição rigorosa e pormenorizada do NÃO ou MAU funcionamento e suas consequências), bem como todas as despesas colaterais inerentes, devidamente documentadas por Facturas. NESTES CASOS e para objecto de análise de todo o Processo no Departamento Técnico da Fábrica (PRODUTOR), é **OBIGATÓRIA** a entrega, por parte do APLICADOR (Oficina que procedeu à respectiva reparação) **de todas as peças danificadas colateralmente**, juntamente com a peça a reclamar.

Em **RESUMO**: Os produtos vendidos pela Luziauto estão sujeitos á Lei em vigor no que respeita ao tratamento de **Devoluções/Reclamações/Garantias**. A Luziauto fará a ponte entre o Cliente (REVENDEDOR) e a responsabilidade da fábrica (PRODUTOR). Para que possamos fazer chegar formalmente qualquer material reclamado por pretensão **Defeito de Fabrico** ao Departamento Técnico da Fábrica, é necessário que o nosso Cliente preencha totalmente o **Impresso Próprio, para** o efeito, bem como junte a **fotocópia dos documentos da viatura** (livrete) – **A não ser assim, o produto a reclamar será devolvido ao Cliente sem qualquer tratamento, por FALTA DE ELEMENTOS**. Depois de entregue a peça para **RECLAMAÇÃO** por **Defeito de Fabrico**, com os procedimentos atrás descritos rigorosamente cumpridos, vamos tentar em colaboração com a Fábrica, que a Análise e o Relatório Técnico (**deferido** ou **indeferido**) sejam tratados e entregues ao nosso Cliente, no mais curto espaço de tempo, finalizando o Processo. Porque todas as peças serão analisadas no Departamento Técnico da Fábrica respectiva, estes procedimentos poderão demorar cerca de 90 dias.

O Processo de Tratamento da **RECLAMAÇÃO DE GARANTIA** por pretensão **Defeito de Fabrico** só se deverá considerar findo após recepção de **Análise/Relatório Técnico da Fábrica** (PRODUTOR). Só depois de **ser** ou **não, Deferido** ou **Indeferido**, é que o nosso Cliente deverá decidir, se troca ou não da peça ao Aplicador (Consumidor Final ou OFICINA em nome individual ou colectivo que tratou da reparação do veículo).

