

BADAX

www.badax.com.br



**MANUAL DE
TRATAMENTO DE
RECLAMAÇÕES
E GARANTIAS**

INTRODUÇÃO

Para que a garantia não seja comprometida, você deve atentar-se as recomendações prestadas pela BADAX COMERCIAL LTDA., neste manual, e respeitar os procedimentos burocráticos, fiscais e financeiros pré-estabelecidos, que darão sustentação, segurança e eficiência ao processo de garantia. É importante lembrar que o desempenho e a durabilidade dos produtos estão relacionados aos cuidados adotados por parte do cliente, como da sua correta aplicação, utilização e manutenção. Como primeiro passo, sugerimos que você consulte sempre o “Manual do Proprietário” do seu veículo e/ou revendedor autorizado BADAX COMERCIAL LTDA., para que não haja uma aquisição e aplicação incorreta do produto. Leia atentamente as recomendações de uso e de manutenção e inteire-se dos procedimentos de garantia.

A BADAX COMERCIAL LTDA. possui uma política para tratamento das reclamações, assinada pelo responsável formalmente designado para tal que evidencie o fornecedor:

- Valoriza e dá efetivo tratamento as reclamações apresentadas por seus clientes;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na lei nº 8078/1990;
- Analisa criticamente os resultados bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Compromete-se a responder ao INMETRO qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES DE USO E MANUTENÇÃO

A BADAX COMERCIAL LTDA. oferece pneus de alta tecnologia e qualidade e, para que os clientes tenham excelentes resultados com os pneus adquiridos, a BADAX COMERCIAL LTDA., preparou uma série de recomendações de uso e de manutenção.

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 feita 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 a um profissional especializado.
- Em toda troca de pneu, é aconselhável substituir válvulas usadas por novas.

PRESSÃO

Verificar periodicamente:

- Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus.
- Por ocasião da 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.

ALINHAMENTO DE DIREÇÃO E BALANCEAMENTO DAS RODAS

ALINHAMENTO

- Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus.
- Por ocasião da 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 7.000km ou de acordo com a orientação do Manual do Proprietário ou Revendedor Autorizado.
- Quando houver vibrações no veículo.
- Na ocasião de troca dos pneus.

CUIDADOS IMPORTANTES AO DIRIGIR

Sempre evitar:

- Impactos em buracos e obstáculos.
- Arrancadas e freadas bruscas desnecessárias.
- Subidas ou roçamentos 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.

A cada 7.000km fazer rodízio de todos os pneus ou quando apresentarem desgaste irregular, conforme informado no manual do proprietário e/ou por recomendação do

Revendedor Autorizado.

CUIDADOS IMPORTANTES COM OS PNEUS

Verificar periodicamente:

- Se o pneu apresenta avarias (rodagem/lateral);
- Se apresentar desgastes irregulares na rodagem;
- Se há pedras ou outros objetos encravados na rodagem;
- Se existem vazamentos (perda de pressão).

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 1,6mm TWI (indicação na lateral), para poderem estar seguros proporcionando boa frenagem, tração e não derrapagens laterais.

CONSERTOS DE PNEUS

- Devem ser feitos por um profissional especializado, com ferramentas e materiais adequados.
- Utilize sempre reparos tradicionais (remendos e plugs) desde que o furo esteja limpo e preenchido.

RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES

Evite rodar com os pneus com baixa pressão, sobrecarga, rodas desbalanceadas, com furos mal reparados e não preenchidos adequadamente ou com o veículo desalinhado. Estes fatores comprometem a segurança do motorista, a durabilidade e desempenho dos pneus, além de acarretarem a perda da garantia dos pneus.

GARANTIA

- A BADAX COMERCIAL LTDA. garante reposição de todos os produtos comercializados que apresentem defeito de fabricação, sendo estes desvios de matéria-prima ou problema estruturais.
- A empresa é diretamente responsável em promover a garantia, da qual os procedimentos e critérios adotados estão explanados neste manual.
- O encaminhamento do produto para a garantia, sempre deverá respeitar a cadeia comercial, ou seja, deverão ser encaminhados através dos Autorizados, que individualmente não respondem pela avaliação técnica e tão pouco pelo atendimento da garantia, que é de responsabilidade exclusiva do representante legal apontado anteriormente.
- Todo processo de análise de garantia, somente inicia com a apresentação e entrega do formulário (*Solicitação de Exame de Mercadoria Usada*), sendo este individual para cada produto reclamado. O formulário deve, obrigatoriamente, estar assinado e carimbado e com todos os campos, por parte do solicitante, preenchidos.
- Para registro da entrada do produto e o processo de garantia, é indispensável

à emissão da nota fiscal de remessa para análise de garantia.

- Em toda Nota Fiscal de Remessa para Análise de Garantia, deverá constar, no campo de informações adicionais, o número e a data de emissão da NF de compra a qual o produto reclamado se refere.
- É responsabilidade do REVENDEDOR arcar com as despesas de transporte e a sua efetivação para o processo de análise de garantia.
- É importante que o cliente honre com seus compromissos de pagamento da compra com a BADAX COMERCIAL LTDA. mesmo que o produto encontre-se em análise técnica. A inadimplência ocasionará a suspensão da análise técnica até o cumprimento dos pagamentos devidos.
- Posterior a confirmação do cumprimento das obrigações, fiscais e financeiras do cliente, o responsável técnico da BADAX COMERCIAL LTDA., terá o prazo de 30 (trinta) dias para disponibilizar o resultado técnico do produto reclamado.
- Respeitando o prazo de 30 (trinta) dias, o vendedor ou o responsável pela BADAX COMERCIAL LTDA., entrará em contato com o cliente através do meio de comunicação preferencial, pessoalmente na loja, e-mail ou carta registrada, para informar o resultado.
- É compromisso do cliente cumprir os demais procedimentos fiscais e burocráticos estabelecido neste manual, para o andamento, conclusão legal e fiscal do processo de garantia, independentemente do resultado técnico.
- Para dúvidas sobre o preenchimento do Formulário (*Solicitação de Exame de Mercadoria Usada*), notas fiscais e outros esclarecimentos poderá ser contatada através do e-mail: **sac@badax.com.br** ou pelo telefone **47 3288 3397** ou ser encontrado em anexo no final deste documento.

FORMULÁRIO

- O formulário (*Solicitação de Exame de Mercadoria Usada*) é o documento que dá segurança ao processo de análise de garantia, tanto para o cliente quanto para a BADAX COMERCIAL LTDA., pois é ele que relata a ocorrência com o produto em reclamação e verificação da garantia.
- O formulário deve estar obrigatoriamente preenchido, assinado e carimbado pelo solicitante.
- O formulário pode ser solicitado através do e-mail: **sac@badax.com.br**, pelo telefone **47 3288 3397** ou ser encontrado em anexo no final deste documento.

IMPORTANTE: O processo de análise de garantia somente inicia com a entrega do formulário devidamente preenchido, assinado e carimbado pelo solicitante. Caso o cliente não disponibilize, a mercadoria não será recebida por parte da BADAX COMERCIAL LTDA.

NOTA FISCAL PARA ANÁLISE DA GARANTIA

- A nota fiscal de remessa para análise de garantia é o documento que registra a entrada do produto para análise e promove amparo fiscal.
- Cliente que possuir formulário de nota fiscal padrão (modelo 1) deverá emitir nota fiscal em seu formulário.

- Cliente que transportar a mercadoria através de contratada deverá encaminhar junto com o produto a nota fiscal, sendo em formulário ou em formulário de nota fiscal avulsa, solicitado junto a Secretaria do Estado da Fazenda, que deve seguir carimbada pelo FISCO.
- No campo da nota fiscal, em dados adicionais, o cliente deve citar o número e data da nota fiscal de compra a qual o produto em reclamação refere-se.
- É importante salientar que o tratamento fiscal das operações de remessa para análise em garantia tem suas peculiaridades e estão expostas no manual.
- Neste manual, também segue a mecânica para emissão de todas as notas necessárias para o andamento e conclusão do procedimento de garantia.

IMPORTANTE: Mercadoria encaminhada através de transportadora contratada não será recebida se não estiver acompanhada da nota fiscal devidamente emitida.

TRANSPORTE DO PRODUTO PARA ANÁLISE

- O transporte do produto para o processo de análise de garantia será de responsabilidade do cliente, bem como suas despesas.

IMPORTANTE: O produto encaminhado através de transportadora com frete “a pagar”, não será recebido por parte da BADAX COMERCIAL LTDA.

ANÁLISE TÉCNICA/RESULTADO TÉCNICO

- O técnico da BADAX COMERCIAL LTDA., o Sr. LUIZ CARLOS BARRAVIEIRA JR, ou profissional designado por este terá o prazo de 30 (trinta) dias para disponibilizar o resultado técnico do produto reclamado. Existirão 03 (três) possíveis resultados técnicos: *Abono integral, Abono parcial e não Abono.*
- Abono Integral – Resultado técnico no qual o cliente tem o direito a reposição de 100% do eu produto.
 1. Produto pago integralmente: O cliente receberá o crédito referente ao produto pago, no valor igual ao da compra de origem do produto. Este crédito poderá ser utilizado para desconto em uma nova compra de um único produto referente a reposição de garantia.
 2. Produto parcialmente pago: O cliente receberá o crédito proporcional ao valor já pago na mercadoria em reclamação. Este crédito poderá ser utilizado para desconto em nova compra, desconto em duplicatas em aberto da mesma compra do produto reclamado.
 3. Produto não pago: O cliente poderá ter outro produto em reposição em um novo faturamento, dentro das mesmas condições preços e prazos acordados na nota fiscal de compra anterior. Os vencimentos deste novo faturamento serão ajustados a partir da concessão da garantia.
- Abono Parcial – O abono parcial trata-se da concessão de um crédito proporcional a depreciação do produto adquirido, quando constatado defeito de fabricação pelo técnico responsável. O cliente somente paga pelo que utilizou e depreciou do produto. Exemplo: pelo pneu apresentar 20% de desgaste da sua banda de rodagem, cliente terá que pagar 20% proporcional ao valor da

compra do produto.

1. Produto pago integralmente: O cliente receberá um crédito proporcional ao que pagou no produto e não utilizou. No exemplo, o cliente terá a concessão do crédito de 80% do valor do produto. O cliente poderá utilizar este crédito para desconto em novas compras.

2. Produto parcialmente pago: O cliente terá abatimento do crédito concedido em duplicatas em aberto, referente a mesma compra do produto reclamado. Caso o valor do crédito ultrapasse o valor das parcelas em aberto, o saldo deste crédito poderá ser utilizado para desconto em novas compras.

3. Produto não pago: O cliente terá as duplicatas referentes a compra do produto em reclamação ajustadas proporcional emitem a utilização e depreciação do produto. O cliente deverá cumprir o pagamento deste valor referente ao uso do produto.

- Não Abono: O não abono, o cliente não terá direito a reposição do produto quando não for defeito de fabricação. A BADAX COMERCIAL LTDA. emitira um laudo técnico e uma nota fiscal de remessa de garantia informado a recusa. O cliente será comunicado do resultado e terá o prazo de 60 (sessenta) dias para retirar o seu produto, sendo por coleta própria ou contratação da transportadora, por sua conta. Vencido este prazo, a mercadoria será considerada abandonada e será destruída sem aviso.

REPOSIÇÃO DO PRODUTO EM GARANTIA


Quando disponível em estoque o produto da medida e modelo iguais aos do produto reclamado, o cliente poderá solicitar a reposição em produto. Caso o produto não esteja disponível, o cliente poderá usufruir seu crédito em compra de um novo produto.

PROCEDIMENTO FISCAL DE GARANTIA

- É compromisso de o cliente executar os procedimentos fiscais necessários para o andamento e conclusão do processo de garantia, sempre com o auxílio de sua própria contabilidade.
- No procedimento fiscal, é importante que o cliente identifique e confirme junto a sua contabilidade, a opção de tributação federal de sua empresa optante do simples ou Normal.

GARANTIAS NÃO COBRERTAS

- Danos causados por colisão, cortes ou rachaduras (bolhas no flanco de rodagem, talões), vandalismo, falhas mecânicas de veículos que prejudicam o desempenho do pneu, perda de alinhamento/balanceamento ou a sua falta.
- Problemas ocasionados por amortecedores.
- Pressão fora das especificações.
- Avarias ao pneu pelo mal uso de ferramentas na montagem ou desmontagem do pneu.
- Avarias decorrentes da reparação mal executada, inadequada ou com produtos

- 
- não aconselhados pela BADAX COMERCIAL LTDA.
- Avarias causadas por produtos químicos.
 - Pneus acima de 5 anos de fabricação, número de serie ilegível, raspados, adulterados ou cortados.

COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE

BADAX COMERCIAL LTDA. é agente do meio ambiente e promove a destinação adequada aos pneus inservíveis, conforme resolução CONAMA nº416, de 30 de setembro de 2009.

Blumenau (SC), 02 Maio de 2016.

Luiz Carlos Barravieira Junior
Diretor Comercial

BADAX		SOLICITAÇÃO DE EXAME DE MERCADORIA USADA		NÚMERO REGISTRO	ANO
1	Consumidor	_____			
	Endereço	_____	CEP	_____	
	Cidade	_____	UF	Fone _____	
2	Revendedor	_____			
	Endereço	_____	Código	_____	
	Cidade	_____	CEP	_____	
	CNPJ	_____	UF	Fone _____	
	Nº Nota Fiscal	_____	Insc. Estadual	_____	
3	Mercadoria Reclamada	<input type="checkbox"/> Pneu			
	TAMANHO	MODELO	LONAS/C	NÚMERO DE SÉRIE (DOT)	KM DO PNEU
	Prof. Original Sulco (mm)	Alinhamento	Balanceamento	Roda Torta	Data Últ. Revião
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	_____
	Problemas de Suspensão Se sim, especificar _____				
4	Veículo no qual foi usada	Marca	Modelo/Versão	Ano Fabricação	
	PLACA	RENAVAM		MODELO CHASSI	
	_____	_____		_____	
5	Condição de Uso	Tipo de Estrada	<input type="checkbox"/> Asfaltada	<input type="checkbox"/> Terra	<input type="checkbox"/> Pedras <input type="checkbox"/> Mista
	Posição de Montagem	Carro			Medida Original <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
	Tipo de Serviço	<input type="checkbox"/> Passeio	<input type="checkbox"/> Taxi	<input type="checkbox"/> Uso Comercial	<input type="checkbox"/> Fora de Estrada
	Defeito Alegado _____				
7	PRIMEIRA ANÁLISE EFETUADA PELO TÉCNICO DA LOJA OU REVENDEDOR CREDENCIADO				
	Nº Ordem de Serviço	SULCOS (mm) LADO INTERNO LADO EXTERNO CENTRO	Dados Examinador da Revenda		
	Desgaste Real (%)		Nome _____		
	Qtd. Reparos Tipo		Assinatura _____		
	_____	_____	Dados Examinador Badax		
	_____	_____	Nome _____		
_____	_____	Assinatura _____			
8	DADOS DO AJUSTAMENTO				
	Medida/Modelo:	Aprovações	<input type="checkbox"/> Recusado	Data / /	
	MOTIVO	Motivo da Recusa/Possíveis Causas			
	Data da Reinspeção / /	_____			
	COD. REINSPEÇÃO	PROF. SULCOS (mm)	DESG. REAL (%)	CONFERENTE	
_____	_____	_____	_____		
9	DECLARAÇÃO				
	Causou danos materiais? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		Houve vítimas? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
	Eu, _____ autorizo <input type="checkbox"/> não autorizo <input type="checkbox"/> rtar o pneu para uma análise mais detalhada.				
	Se for constatado o defeito de fabricação, o produto passará a ser propriedade da BADAX COMERCIAL, a qual me indenizará pelo prejuízo ocorrido na parte não utilizada do produto. Caso não seja constatado defeito, nada mais tenho a reclamar como indenização. Declaro para fins de direito, que a mercadoria objeto deste documento é legalmente de minha propriedade ou responsabilidade, não estando a mesma onerada ou envolvida em qualquer tipo de evento que resultou em dano pessoal à minha pessoa ou a terceiros, ressalvando portanto qualquer responsabilidade ou custos que possam ser imputados à BADAX COMERCIAL, se não a de prestar serviços de exame solicitado. IMPORTANTE: A BADAX COMERCIAL deverá remeter o resultado do exame técnico dentro do prazo de 30 dias da data de reclamação. Caso a reclamação não seja aceita, a mercadoria objeto deste documento será devolvida e o cliente deverá retirá-la no prazo máximo de 60 dias no mesmo local onde foi entregue. Vencido este prazo, se a mercadoria não for retirada a mesma será destruída, sem qualquer outro aviso.				
Carimbo e Assinatura do Revendedor		Data		Assinatura do Consumidor	

* TODOS OS CAMPOS SÃO DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO