

TERMO DE GARANTIA DO PRODUTO

Linhas Fontaine e Fortline



Fontaine International do Brasil SA.

Cópia impressa não tem a revisão controlada.

A revisão mais recente deste documento encontra-se disponível no portal eletrônico da FONTAINE.

www.fontaine.com.br

1. Introdução

A Fontaine International do Brasil SA., fabricante de acoplamentos de quinta roda e componentes relacionados para a indústria em geral, através do seu sistema integrado de gestão implementado, baseado nas normas ISO 9001, ISO 14001 e na especificação técnica ISO TS 16949, além também de possuir as certificações compulsórias de produto requeridas pelo mercado brasileiro através do Inmetro, assegura a qualidade de seus produtos de acordo com os prazos e condições estabelecidas no presente termo.

A Fontaine International do Brasil SA., passa a partir deste tópico a ser tratada simplesmente por Fontaine.

O presente termo tem por finalidade regulamentar a sistemática e requisitos válidos para a concessão de garantia sobre os produtos com defeitos de fabricação.

2. Garantia Básica Limitada

Cada produto comercializado pela Fontaine está garantido contra defeitos de material e/ou mão de obra pelo período de 12 (doze) meses, a contar da data da venda do veículo. Entretanto são excluídas falhas causadas devido a:

- a) Acidentes.
- b) Alteração do produto sem consulta prévia seguida da aprovação da Fontaine, negligência na manutenção e operação, ou uso de componentes que não sejam originais Fontaine.
- c) Aplicação e/ou uso incorretos.
- d) Desgaste normais, oriundos do uso.
- e) Falha ou ausência do cumprimento da manutenção do produto. Para isso recomenda-se que a manutenção dos produtos Fontaine e/ou Fortline ocorra de acordo com as determinações dos respectivos manuais de instruções.
- f) Montagem incorreta do produto. Para isso recomenda-se que a instalação dos produtos Fontaine e/ou Fortline ocorra de acordo com as determinações dos respectivos manuais de instruções.

Fontaine International do Brasil SA.

Rua São Roque, 1285 – Galpão 2B – Vila Japão - Itaquaquecetuba / SP - Brasil – CEP 08599-020

Telefone: + 55 11 4648-1313

Televendas: + 55 41 2101-0034

A Company of  **IBERO Group.**

- g) Reparos ou alterações em divergentes dos critérios estabelecidos pela Fontaine que prejudicam e/ou afetam o desempenho e a confiabilidade do produto.
- h) Uso de carga superior à capacidade a que o produto Fontaine se destina.
- i) Uso de cargas acima dos limites estabelecidos para as rodovias estaduais, federais e municipais, ou cargas com permissão especial de sobrepeso.

A Fontaine não assegura a durabilidade da vida útil dos produtos, pois essa pode variar de acordo com a aplicação, uso, manutenção, ambiente, entre outros fatores fora controle da Fontaine.

3. Garantia de Desempenho Limitada

A Fontaine garante o desempenho de seus produtos pelo período de 12 (doze) meses, a contar da data da venda do veículo, desde que esses sejam utilizados conforme a “aplicação em serviços padrão”.

A “aplicação em serviços padrão”, significa que:

- a) O veículo é utilizado 100% em rodovias, com mais de 50 km entre cada parada.
- b) O veículo não excede o número de eixos rebocados em três unidades.
- c) O veículo não excede o peso bruto combinado, específico para cada produto e estabelecido no respectivo manual de instruções.
- d) O veículo trafega em rodovias com pavimentação de concreto ou asfalto.

4. Troca de Peças e Reparos

A substituição ou devolução de qualquer produto à Fontaine sob as garantias limitadas descritas nos itens 2 e 3 deste termo, somente poderá ser realizada mediante o consentimento da Fontaine.

Caso o produto das linhas Fontaine ou Fortline não opere de acordo com as condições estabelecidas nos respectivos manuais de instrução, ou ainda, apresente algum defeito de material ou mão de obra que esteja coberto pelas condições das garantias limitadas, a Fontaine, a seu critério exclusivo fará a reposição do produto defeituoso, por outro novo. Além disso, a Fontaine ressarcirá

Fontaine International do Brasil SA.

Rua São Roque, 1285 – Galpão 2B – Vila Japão - Itaquaquetuba / SP - Brasil – CEP 08599-020

Telefone: + 55 11 4648-1313

Televentas: + 55 41 2101-0034

A Company of  **IBERO Group.**

os valores despendidos para realização de tal reparo, desde que dentro do limite razoável do valor da mão de obra e o tempo de reparo não exceda o tempo padrão da Fontaine.

A Fontaine, poderá exigir que a unidade ou produto defeituoso seja enviado à sua sede, ou a um de seus representantes autorizados para a devida avaliação.

As despesas com frete de e para a Fontaine (ou um dos representantes autorizados) devem ser previamente pagos pelo requerente.

Esta é a única garantia concedida pela Fontaine, não conferindo assim, garantia de nenhuma outra espécie, seja ela explícita ou implícita. Toda e qualquer garantia de comercialização e/ou adequação implícita para algum propósito em particular é aqui negada e descartada.

As garantias limitadas não podem sofrer alterações, a menos que acordado previamente e autorizado formalmente por um representante da Fontaine.

As alternativas anteriormente estabelecidas deverão ser exclusivas de toda e qualquer alegação do usuário original, ou de qualquer outra pessoa através do usuário original, contra a Fontaine, seja por contrato, negligência, atos ilícitos ou qualquer outra teoria. **De nenhuma forma ou motivo, a Fontaine deverá ser responsabilizada por qualquer perda, dano ou despesa, incidental ou consequente.**

5. Procedimento de Reclamação de Garantia para a Rede de Assistência Técnica

Visando um melhor atendimento ao cliente e aos canais de distribuição, a Fontaine desenvolveu o procedimento descrito a seguir para o atendimento da reclamação de garantia.

A equipe da Fontaine trabalha diariamente para melhorar a qualidade e o desempenho de seus produtos e processos. Quando surge um problema, a prioridade número um da Fontaine é colocar o usuário de volta na estrada o mais breve possível, mas também se deseja que esse processo seja o mais eficiente possível. E a experiência da Fontaine tem demonstrado que o procedimento mostrado a seguir é o melhor para todos os envolvidos.

Fontaine International do Brasil SA.

Rua São Roque, 1285 – Galpão 2B – Vila Japão - Itaquaquetuba / SP - Brasil – CEP 08599-020

Telefone: + 55 11 4648-1313

Teleendas: + 55 41 2101-0034

A Company of  **IBERO** Group.

✓ **Passo 1**

O reclamante deverá preencher o formulário de “Solicitação de Garantia” (anexo A 8.5.0.07).

✓ **Passo 2**

O reclamante deverá enviar o formulário com a solicitação de garantia devidamente preenchido para o endereço eletrônico assistencia@fontaine.com.br. Ou se preferir, poderá também entrar em contato com o departamento de assistência técnica da Fontaine, através do telefone + 55 (11) 4648-1313 ramais 2050 ou 2031 ou 2044, onde representantes qualificados estarão à disposição para diagnosticar o problema e colocar o usuário de volta na estrada o mais breve e convenientemente possível.

O horário de atendimento da assistência técnica da Fontaine é de segunda à sexta-feira, das 08h às 17h.

✓ **Passo 3**

O representante da assistência técnica da Fontaine, decidirá em conjunto com o reclamante onde será realizada a avaliação do produto (*in loco*, ou na fábrica da Fontaine, etc.).

✓ **Passo 4**

A assistência técnica da Fontaine realizará a devida análise do produto reclamado, levando em consideração a condição de uso e operação do produto, informada pelo usuário através do formulário da solicitação de garantia.

Num prazo de até 30 dias úteis o representante da assistência técnica enviará ao reclamante o “Laudo da Avaliação da Garantia” (anexo A 8.5.0.08).

✓ **Passo 5**

Garantia Concedida: a Fontaine, ou uma concessionária da rede de assistência prestará os serviços de manutenção / reparos necessários, sem qualquer ônus ao solicitante.

Fontaine International do Brasil SA.

Rua São Roque, 1285 – Galpão 2B – Vila Japão - Itaquaquetuba / SP - Brasil – CEP 08599-020

Telefone: + 55 11 4648-1313

Teleendas: + 55 41 2101-0034

A Company of  **IBERO Group.**

Garantia Negada: não haverá qualquer tipo de ressarcimento ao reclamante pelos custos incorridos para realização da análise do produto.

5.1. Garantia para Produtos Adquiridos de Montadoras (OEM's)

O processo de reclame de produtos Fontaine adquiridos por intermédio de montadoras automotivas, ocorre por intermédio da própria montadora, e de seus postos de assistência de referência, não podendo nessa situação, haver a intervenção direta da Fontaine.

5.2. Garantia para Produtos Adquiridos de Implementadoras

O processo de reclame de produtos Fontaine adquiridos por intermédio de implementadoras, ocorre por intermédio da própria implementadora, e de seus postos de assistência de referência.

Caso a implementadora não disponha de mão de obra qualificada para a análise, ou para o reparo, ou para a substituição do produto Fontaine ou Fortline, o veículo pode ser encaminhado a uma das concessionárias da Rede Guerra, ou qualquer outra rede credenciada à Fontaine (vide item 6), para que se proceda a análise (em conjunto com a Fontaine) e caso necessário, efetue o reparo, mediante prévia autorização da Fontaine.

6. Rede de Assistência Técnica

Ao adquirir um produto Fontaine ou Fortline, além da superior performance e qualidade, o usuário também conta com o melhor atendimento pós-venda.

A Fontaine oferece a rede nacional de serviço autorizado, responsável por um atendimento de credibilidade e empatia, onde encontra-se preço justo e profissionais treinados para realizar o melhor serviço dentro e fora de garantia.

No portal eletrônico da Fontaine (www.fontaine.com.br) está disponível a relação atualizada da rede de serviços autorizados.

7. Anexos

7.1. A 8.5.0.07 – Solicitação de Garantia

Fontaine International do Brasil SA.

Rua São Roque, 1285 – Galpão 2B – Vila Japão - Itaquaquetuba / SP - Brasil – CEP 08599-020

Telefone: + 55 11 4648-1313

Televentas: + 55 41 2101-0034

A Company of  **IBERO Group.**

7.2. A 8.5.0.08 – Laudo da Avaliação da Garantia

Revisão	Data	Descrição da Modificação
2	06/04/2016	Reestruturação geral do documento e alinhamento do conteúdo deste com os manuais de instrução dos produtos.

Revisado por	Processo Responsável pela Aprovação
Roberta Oliveira	Assistência Técnica