



SINTECH
DO BRASIL

PISTÕES

ANÉIS

BRONZINAS

COMANDOS

S.A.S - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SINTECH PROCEDIMENTO E ORIENTAÇÕES

Fluxo de Garantias

- 1 Consumidor entra em contato com varejo
- 2- Varejo Devolve para Distribuidor
- 3- Distribuidor manda por e-mail formulário com solicitação de garantia
- 4- Departamento avalia o formulário e autoriza nota de análise em garantia
- 5- Produto em mãos o departamento analisa e toma decisões
 - a. Se for troca simples, envia um produto novo para o cliente
 - b. Se tiver solicitação de reembolso de mão de obra, envia para ser analisado pelo nosso engenheiro
 - c. Engenheiro faz análise técnica emite laudo
 - d. Após análise devolve para departamento de garantia Sintech
- 6- Laudo positivo para defeito, será reembolsado todas as despesas solicitadas
- 7- Laudo negativo para defeito, será devolvido as peças velhas com laudo



SINTECH
DO BRASIL

PISTÕES

ANÉIS

BRONZINAS

COMANDOS

S.A.S - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SINTECH PROCEDIMENTO E ORIENTAÇÕES

Regulamento para envio:

1. Prazo de garantia dos produtos Sintech é **90 dias** a contar da data da nota de compra pelo consumidor. (venda pelo varejo)
2. Preencher devidamente todos os campos do **FORMULÁRIO S.A.S**
3. Enviar as peças devidamente identificada
4. Não enviar peças de outros fabricantes
5. Solicitar autorização de envio através do email: **garantia@sintechdobrasil.com.br**
6. Enviar Xml e Pdf da nota fiscal para validação e autorização do envio
7. Mandar frete pago
8. Em caso de sinistro com solicitação de ressarcimento:
 - a. Será pago somente se houver problemas técnicos no produto avaliado
 - b. Enviar toda documentação necessária para análise, NF Retifica, NF venda,
 - c. Não serão ressarcidos valores ref. produtos de outras marcas
 - d. Mão de obra será ressarcido com base em valor de mercado
 - e. Não fazemos pagamento em dinheiro ou abatimento em duplicada
 - f. Visita técnica improcedente será cobrada
9. Do Prazo para finalizar os processos
 - a. A sintech terá 30 dias a contar da data do recebimento para análise das reclamações

Nossos produtos são produzidos com máquinas e equipamentos de última geração e passam por rigoroso controle de qualidade. Atualmente nosso índice de retorno para análise não ultrapassa 0,25% sobre nossas vendas e dentro desse número menos de 0,50% são constatados com problema de produção, o que reflete exatamente nossa preocupação com esse controle. Além de tudo isso possuímos certificação de qualidade Inmetro, convalidando nossa qualidade

Em conformidade com a portaria do Inmetro 301/2011 a Sintech do Brasil certificou toda sua linha de produtos, desta forma cumpriu todas as exigências da certificação compulsória estabelecidas pelo Inmetro em 21 de julho de 2011.

Todas as famílias de produtos são submetidas a uma série de testes laboratoriais coordenados pela IQA e inspecionados anualmente através de auditorias de manutenção de certificados, visando comprovar que estão dentro dos padrões estabelecidos pelas especificidades técnicas de cada item analisado.

Todos os produtos "SINTECH" tem qualidade garantida pela SINTECH DO BRASIL LTDA, isso por sua vez tranquiliza nossos clientes dando mais confiança e credibilidade na utilização dos mesmos



SINTECH
DO BRASIL

PISTÕES

ANÉIS

BRONZINAS

COMANDOS

S.A.S - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SINTECH PROCEDIMENTO E ORIENTAÇÕES

Lei n.º 8078/1990

TÍTULO I

Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Sintech dentro de suas Atribuições conforme portaria 301 do Inmetro compromete-se a seguir as normativas da lei 8078/1990, bem como seus capítulos contemplando dentro do seu processo de gestão um Sistema de Tratamento de Reclamação tomando todas as providencias em função das reclamações recebidas

Compromete-se ainda fornecer ao Inmetro quando solicitado no prazo de 15 dias corridos qualquer informações sobre tratamento de reclamação.



SINTECH
DO BRASIL

PISTÕES

ANÉIS

BRONZINAS

COMANDOS

S.A.S - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SINTECH PROCEDIMENTO E ORIENTAÇÕES

Contatos e responsáveis pelo setor

Responsável pelo Tratamento de Reclamações - Sintech
Jorge Pires de Santana

Supervisor de Garantias - Sintech
André Polato Vieira

Engenheiro responsável pelas análises técnicas
Eduard wolfgang Goossen – CREAPR-120126/D

E-mail:

Garantia@sintechdobrasil.com.br

Jorge@sintechdobrasil.com.br

Fones

41- 99957-1098

47- 3264-9099



SINTECH
DO BRASIL

PISTÕES

ANÉIS

BRONZINAS

COMANDOS

S.A.S - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SINTECH PROCEDIMENTO E ORIENTAÇÕES

FORMULÁRIO DE ENVIO DO PRODUTO

1. Dados do produto

Código do Produto: _____

Lote de fabricação: _____

Tem logomarca estampando no produto? () sim () não

2. Prazo de garantia (90 dias contar da data da venda)

Está dentro do prazo: () sim - () não

3. Dados da devolução

Motivo detalhado da Devolução: _____

Veículo _____ (ano): __ / __ / __ Motor _____

Km percorrida: _____

4. Dados do proprietário do veículo

Nome: _____

Telefone: _____

5. Dados do mecânico que aplicou o produto

Nome: _____

Telefone _____

6. Dados do distribuidor Sintech

Nome _____

Telefone: () _____

Responsável pelas informações _____

NFe do Distribuidor: _____ Data da venda __ / __ / __ _____

7. Dados do varejo que vendeu

Nome _____

Telefone: () _____

Responsável pelas informações _____

NFe do varejo: _____ Data da venda __ / __ / __ _____

8. Casos de ressarcimento

Valor total de Peças R\$ _____

Valor mão de obra R\$ _____

9. Solução apresentada ao problema

Pelo Distribuidor _____

Pelo Mecânico _____

Pelo Varejo _____

Pela Sintech _____

Obs: anexar notas e documentos

Sintech do Brasil Ltda

Jorge Pires de Santana

Responsável pelo tratamento de reclamações