



Guia do Cliente ASPÖCK

GU-ASP-02
Elaboração: 07/2013
Revisão: 05/2017

Elaborado/revisado	Verificado	Aprovado
Fabio Argenta	Jair Correa	Jair Correa

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
1.1. Política da Qualidade	3
1.2. Abrangência	3
2. GARANTIA	4
2.1. Como proceder	4
3. DEVOLUÇÃO	5
3.1. Como proceder	5
4. CONTATOS	6
4.1. Setor de Vendas	6
4.2. Dúvidas sobre produto	6
HISTÓRICO DAS REVISÕES DO GUIA DO CLIENTE	7

1. APRESENTAÇÃO

A Aspöck Systems é líder europeia na fabricação de kits elétricos e de iluminação para todos os tipos de veículos rebocados. Além disso, desenvolve e produz lanternas, caixas de derivação e conectores para os principais fabricantes de caminhões, motos e máquinas agrícolas.

A estratégia da Aspöck é baseada no desenvolvimento constante de produtos e serviços, a fim de manter a posição de liderança e tecnologia e o principal objetivo é minimizar a possibilidade de erros e o tempo de montagem dos produtos pelos clientes.

Estabelecida no sul do Brasil desde 2001, a Aspöck do Brasil Ltda. mantém a mesma filosofia e posição de liderança no fornecimento de sistemas elétricos para veículos de transporte de carga.

1.1. Política da Qualidade

“Incentivar a participação dos funcionários na melhoria contínua dos processos e comercializar sistemas elétricos para veículos rodoviários e componentes afins, visando atender as expectativas e perpetuar negócios com clientes e fornecedores, de maneira segura e transparente.”

1.2. Abrangência

Este Guia aplica-se aos clientes da Aspöck do Brasil Ltda.

Nota 1: Para clientes que tem sua própria política de garantia e esta foi acordada/contratada com a Aspöck, vale o especificado pelos mesmos.

2. GARANTIA

O prazo de garantia corresponde ao período de 1 (um) ano transcorrido a partir da data de fabricação do produto, ou conforme manual de fornecedores quando aplicável.

2.1. Como proceder

Uma vez detectado o problema, ou seja, o produto apresentou mau funcionamento dentro do prazo de garantia ou sofreu avaria no transporte (válido somente para frete “CIF”, ou seja, contratado pela Aspöck), entre em contato com o setor de Vendas da Aspöck (ver contatos no item 4.1), que orientará e dará início ao processo de análise, comunicando os setores de interface sobre o ocorrido.

ATENÇÃO!

- a) *A reclamação/remessa dos produtos deve acontecer no prazo de até 7 (sete) dias depois da entrega para o caso de “avaria no transporte”. Findado o referido prazo, a Aspöck fica isenta da responsabilidade inerente ao ocorrido.*
- b) *A remoção da etiqueta, que contém a data de fabricação do produto, é caracterizada como “violação” e, neste caso, a garantia não é concedida.*
- c) *A identificação do defeito deve ser fixada na parte posterior da lanterna, sendo proibida a fixação de adesivos sobre as lentes do produto, fato este que será tratado como dano intencional ao mesmo, acarretando em perda da garantia.*
- d) *Encaminhe os produtos para a Aspöck, se este for o caso, apenas depois de entrar em contato com o setor de Vendas.*
- e) *Envie o XML da nota fiscal para o e-mail faturamento@aspock.com.br (conforme a legislação, isso é obrigatório e se aplica a qualquer nota fiscal eletrônica), pois do contrário os produtos não serão recebidos.*
- f) *Na nota fiscal deve constar:*
 - *A quantidade e a descrição correta dos produtos encaminhados, podendo ser recusada a entrega diante de discrepância entre recebido e informado.*
 - *O CFOP 5.949 se dentro do Rio Grande do Sul e 6.949 se fora do referido Estado.*
 - *O número da nota fiscal da Aspöck referente aos produtos em questão.*

Depois da análise do ocorrido, a Aspöck enviará o laudo com o parecer final, que pode ser:

- a) *Procede garantia: será providenciada a troca/o conserto do produto.*
 - b) *Não procede garantia: o produto retornará para o cliente (salvo se existir combinação contrária).*
-

3. DEVOLUÇÃO

Devolução é o cancelamento da venda, total ou parcial, com ressarcimento/abatimento proporcional do valor. A mesma ocorre quando o produto estiver em desacordo com o pedido/com as especificações ou quando ocorrer algum problema comercial (preço e etc.)

3.1. Como proceder

Uma vez detectado o problema, entre em contato com o setor de Vendas da Aspöck (ver contatos no item 4.1), que orientará e dará início ao processo de análise, comunicando os setores de interface sobre o ocorrido.

ATENÇÃO!

- a) *A reclamação/remessa dos produtos deve acontecer no prazo de até 7 (sete) dias depois da entrega para o caso de “desacordo com o pedido/especificações”. Findado o referido prazo, a Aspöck fica isenta da responsabilidade inerente ao ocorrido.*
 - b) *Qualquer indício de uso/violação/modificação do produto e/ou avaria no transporte desobrigará a Aspöck de aceitar a devolução.*
 - b.1) *A remoção da etiqueta, que contém a data de fabricação do produto, também é caracterizada como “violação”.*
 - c) *Encaminhe os produtos para a Aspöck, se este for o caso, apenas depois de entrar em contato com o setor de Vendas.*
 - d) *Envie o XML da nota fiscal para o e-mail faturamento@aspock.com.br (conforme a legislação, isso é obrigatório e se aplica a qualquer nota fiscal eletrônica), pois do contrário os produtos não serão recebidos.*
 - e) *Na nota fiscal deve constar:*
 - *A quantidade e a descrição correta dos produtos encaminhados, podendo ser recusada a entrega diante de discrepância entre recebido e informado.*
 - *O CFOP 5.201 se dentro do Rio Grande do Sul e 6.201 se fora do referido Estado.*
 - *O número da nota fiscal da Aspöck referente aos produtos em questão.*
-

4. CONTATOS

4.1. Setor de Vendas

- TELEFONES:
 - (54) 3039-5412
 - (54) 3039-5406
 - (54) 3039-5408

- EMAIL:
 - aspock@aspock.com.br
 - pedidos@aspock.com.br

Ou contate seu vendedor ou representante.

4.2. Dúvidas sobre produto

- TELEFONES:
 - (54) 3039-5412
 - (54) 3039-5406
 - (54) 3039-5420

Ou contate seu vendedor ou setor de engenharia de produto.


