



Guia do Cliente ASPOCK

Elaborado/revisado	Verificado	Aprovado
Fabio Argenta	Jair Correa	Jair Correa

SUMÁRIO

1.1. Política da Qualidade	3
1.2. Abrangência	3
2. GARANTIA	3
2.1. Como proceder	3
3. DEVOLUÇÃO	5
3.1. Como proceder	5
4. CONTATOS	6
4.1. Vendas	6
4.2. Qualidade	6

1. APRESENTAÇÃO

A Aspöck do Brasil Ltda. tem como objetivo de promover o melhor atendimento para os seus clientes, informa os procedimentos para a solicitação de garantia dos seus produtos. Lembramos que os produtos da Aspöck do Brasil Ltda. são produzidos segundo normas e passam por rigorosos testes de qualidade antes da sua liberação para venda.

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.

Nota 2: Não estão cobertos pela garantia problemas causados por uso indevido, aplicação, instalação ou estocagem incorretas, danos no manuseio ou adaptações não previstas no projeto, assim como o desgaste que ocorre por utilização dos componentes.

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.

Nota 3: A Aspöck do Brasil Ltda. Se reserva o direito de solicitar dados complementares que permitam fazer uma melhor avaliação do problema.

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 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” neste caso, a garantia não é concedida.

- c) A identificação do defeito deve ser fixada na parte posterior da lanterna, sendo proibido a fixação de adesivos sobre as lentes do produto, fato este que será tratado como dano intencional ao mesmo, acarretando 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 Qualidade.
- e) Ao enviar os produtos para a Aspöck, observar a natureza da operação para emissão da nota fiscal, conforme definição abaixo:
 - **Remessa para Conserto:** O envio de produtos com esta natureza de operação somente será realizado através de consulta prévia com a Aspöck, pois trata-se de produto danificado devido a problemas de uso indevido como: aplicação, instalação ou estocagem incorreta, danos no manuseio ou adaptações não previstas no projeto, que não estão contemplados na garantia.
 - O CFOP (Código Fiscal de Operações e Prestações) 5.915 se dentro do Rio Grande do Sul, e 6.915 se fora do referido Estado, para estas operações não há incidência no destaque de impostos.
 - **Remessa em Garantia:** Para esta natureza de operação a mesma será aceita se observado os requisitos citados nos itens 1,2, 2 e 3, o frete é de responsabilidade do cliente, salvo negociação com a Aspöck.
 - O CFOP (Código Fiscal de Operações e Prestações) 5.949 se dentro do Rio Grande do Sul, e 6.949 se fora do referido Estado. Impostos destacados conforme Nota Fiscal de origem.
 - Esta negociação deverá estar formalizada pela Aspöck, através de e-mail, WhatsApp, ou outra forma definida de envio. Uma cópia deve estar anexada a Nota Fiscal de envio do produto.
 - Na Nota Fiscal deve constar:
 - A quantidade e a descrição correta dos produtos encaminhados, podendo ser recusada a entrega diante da discrepância entre recebido e o informado.
 - O número da nota fiscal da Aspöck referente ao(s) produto(s) em questão.

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

- a) **Garantia Procedente:** As peças defeituosas serão substituídas por produtos novos ou serão acordadas outras ações específicas dependendo dos requisitos do cliente. será providenciada a troca/o conserto do produto.
- b) **Garantia Improcedente:** Se porventura o cliente optar pelo retorno das peças defeituosas, o produto será enviado com o frete a pagar pelo destinatário, (salvo se existir negociação 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 etc.).

3.1. Como proceder

Uma vez detectado o problema, entre em contato com o setor de Vendas e Qualidade 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 ocorrer 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) Os produtos Aspöck devem ser estocados de modo a não ficarem expostos ao calor, umidade e a produtos químicos;
- d) A garantia dos produtos não cobre os danos causados por lavagens dos veículos onde são utilizados produtos químicos;
- e) Os produtos enviados para análise de garantia devem estar completos (com todos os componentes que fazem parte do seu conjunto de venda);
- f) A Aspöck se reserva o direito de conceder garantias em forma de cortesia quando julgar necessário, sem caracterizar a aceitação do problema reclamado;
- g) A Aspöck se reserva o direito de considerar improcedentes as solicitações de garantia que não atendam as características indicadas no Guia do Cliente Aspöck ou que não tenham características especiais previamente negociadas;
- h) A cobertura de garantia dos produtos da Aspöck restringe-se ao próprio produto. Ações que não estejam previstas no Guia do Cliente Aspöck serão tratados de forma especial;
- i) Não estão cobertas por garantia os desgastes que ocorrem por utilização dos produtos em suas aplicações;
- j) A Aspöck se reserva o direito de modificar as condições acima citadas conforme negociações com os seus clientes.
- k) Em Regra geral a Aspöck não se responsabiliza por fretes relacionados a exportação. Casos específicos podem ser negociados mediante acordo prévio com a Aspöck.
- l) As despesas para a realização de atendimento técnico serão de responsabilidade do solicitante, salvo acordo com a Aspöck.



m) Multas / Infrações por uso indevido, aplicação incorreta ou falta de manutenção são de responsabilidade do usuário.

4. CONTATOS

4.1. Vendas

- TELEFONES:
- (54) 3039-5406
- E-mail: vicente@aspock.com.br
- (54) 3039-5408
- E-mail: comercial.adm@aspock.com.br
- (54) 3039-5412
- E-mail: michel.montanha@aspock.com.br

4.2 Qualidade

- (54) 991858942
- EMAIL: fábio.argenta@aspock.com.br

Nota: Ou contate seu Vendedor ou Representante.