

**MAHLE**



Política de análise de garantia de turbos

Posto de Serviço Autorizado MAHLE

# Política de análise de garantia de turbos

## Instruções importantes

### 1. Objetivo

Definir políticas de prestação de serviços para turbos nos postos de serviços autorizados à MAHLE Metal Leve.

### 2. Aplicação

Aplicado a todos os Postos de Serviços Autorizados.

### 3. Política de Garantia

#### 3.1 Fluxo de Garantia

##### 3.1.1 - Veículo Rodando

Para casos em que o veículo estiver rodando, o cliente deverá se dirigir à rede de PSAs MAHLE Metal Leve, onde a análise da falha deverá ser realizada.

##### 3.1.2 - Veículo Não Roda

O cliente poderá fazer a reclamação, com o turbo em mãos, na loja que realizou a venda ou em um PSA MAHLE Metal Leve munido, dos documentos necessários: Nota Fiscal de venda e/ou Certificado de Garantia do turbo para comprovação do prazo de garantia de 12 meses. É impreterível que o produto não esteja desmontado ou alterado.

#### 3.2 – Procedimentos para a Análise da Garantia

Todo laudo de turbo da marca MAHLE ou Metal Leve emitido por um PSA credenciado deverá seguir o modelo de laudo da MAHLE Metal Leve conforme Anexo 1.

##### 3.2.1 - Garantia Procedente

Quando o laudo emitido pelo PSA identificar a causa da falha como sendo do produto (garantia procedente), o laudo, as

fotos e os documentos que comprovem a validade da garantia do produto deverão ser enviados:

- via e-mail, para confirmação da procedência, através do endereço eletrônico: sac.limeira@mahle.com e/ou;
- feito o contato via Atendimento ao Cliente SAC: 0800 015 0015.

A MAHLE Metal Leve analisará esses documentos e responderá no prazo máximo de 01 dia útil. Nenhuma informação deverá ser enviada ao cliente até receber a confirmação da MAHLE Metal Leve.

#### A reposição ao cliente pode acontecer de duas maneiras:

**Opção 1:** Caso o PSA ou a rede de Distribuidores MAHLE Metal Leve não tenha estoque, entrar em contato via Atendimento ao Cliente (SAC: 0800 015 0015) solicitando instruções.

**Opção 2:** Caso o PSA ou a rede de Distribuidores MAHLE Metal Leve tenha estoque, poderá repor o turbo imediatamente através da apresentação do laudo técnico com a procedência da garantia. Neste caso, deverá enviar o turbo falhado diretamente à MAHLE Metal Leve, respeitando as condições do item 5.

A MAHLE Metal Leve fará o ressarcimento dos custos envolvidos na reparação do veículo, por exemplo: óleo, mão de obra, peças adicionais etc, que deverão ser comprovados através do envio das respectivas notas fiscais e serão analisados pela equipe técnica da MAHLE Metal Leve. Gastos considerados não relacionados a falha do turbo serão desconsiderados no pagamento.

**Importante:** Para questões comprobatórias não serão aceitos documentos sem validade fiscal, tais como: ordem de serviço, orçamento, recibos etc.

### 3.2.2 - Garantia Improcedente

Para o caso de garantia improcedente o laudo técnico deverá ser emitido com fotos pelo PSA e entregue ao cliente junto ao turbo danificado. Esse laudo deverá ser arquivado e uma cópia deverá ser enviada à MAHLE Metal Leve através do email: sac.limeira@mahle.com. A MAHLE Metal Leve fará somente o pagamento do custo da análise descrita no item 4.2. Todos os custos gerados na reparação do veículo deverão ser cobrados do cliente, que deverá ser avisado previamente e terá obrigação de concordar antecipadamente com essas condições. Quando a garantia for improcedente, e o cliente solicitar uma confirmação da fábrica, o turbo pode ser enviado à MAHLE Metal Leve com o laudo inicial para nova análise.

### 3.3 - Prazo de Garantia

O prazo de garantia estipulado para turbo é de 1 ano e, para conjunto rotativo, de 6 meses após a venda da peça, comprovado pela nota fiscal de venda ou certificado de garantia datado e com carimbo do revendedor. A validação do prazo de garantia independe da quilometragem rodada pelo veículo.

### 3.4 - Fatores que Resultam na Perda do Direito à Garantia

A MAHLE Metal Leve se isenta da responsabilidade e cobertura de garantia nas seguintes circunstâncias:

- Danos provocados por acidentes;
- Danos não provenientes da fabricação e/ou da matéria-prima do produto;
- Danos provenientes de transporte, negligência e/ou armazenagem, manuseio, manutenção, instalação e aplicação de forma inadequada;
- Instalação incorreta ou em desacordo com o manual de instalação;
- Uso de produtos de limpeza não adequados;
- Alteração do produto sem prévia autorização da MAHLE, independentemente da qualificação técnica do indivíduo ou da empresa que realizar a modificação;
- Contaminações provenientes dos demais componentes que trabalhem na mesma linha ou em conjunto com o produto MAHLE instalado;
- Demais componentes defeituosos ou obstruídos, que trabalhem na mesma linha ou em conjunto com o produto MAHLE instalado;
- Raspagem ou outro artifício que prejudique a identificação do fabricante do produto;
- Quando evidenciarmos falta de manutenção no veículo, negligência, instalação incorreta ou armazenagem inadequada;
- Nas aplicações não recomendadas, sujeitas à sobrecarga, pressões, rotações ou temperaturas elevadas, para as quais o turbo não foi projetado;
- Ausência de elementos comprobatórios do prazo de garantia, ou seja, falta da Nota Fiscal de aquisição do turbo e/ou do certificado de garantia que acompanha o produto.



## 4. Pagamento

### 4.1 - Valor do Quilômetro Rodado

O pagamento referente ao percurso rodado pelo PSA em um atendimento externo está condicionado a uma análise e aprovação da MALHE Metal Leve. O valor pago pelo socorro na estrada é de R\$ 1,50 por km rodado. As despesas incorridas com pedágios serão reembolsadas mediante a apresentação dos respectivos comprovantes.

### 4.2 – Valor da Remoção e Análise do Turbo (Valor para Análise, Emissão de Laudo e Remoção)

A partir de 01 de Setembro de 2021 a MAHLE irá pagar para as análises realizadas pelo Posto Autorizado MAHLE (PSA) o valor da remoção, instalação e análise do turbo no valor de: R\$ 150,00, independentemente do veículo ou da quantidade de horas gastas.

Para que o pagamento seja realizado, deverão ser enviados a cópia do laudo técnico, a nota fiscal de serviços e os comprovantes do prazo de garantia do turbo, através do email: sac.limeira@mahle.com até o quinto dia útil do mês subsequente a emissão do laudo.

## 5. Condições de envio

### 5.1 - Endereço e Nota Fiscal

Todo turbo enviado à MAHLE Metal Leve deverá estar acompanhado de Nota Fiscal endereçada à MAHLE Metal Leve, especificando a natureza da operação: peças para análise 5949 (Estado de São Paulo) ou 6949 (demais Estados). Anexar à caixa do turbo o laudo emitido pelo respectivo PSA.

#### Endereço de envio de Turbos

#### **MAHLE METAL LEVE S.A.**

Departamento de Assistência Técnica  
Rodovia Engenheiro João Tosello (SP-147), Km 96  
CEP: 13486-264 - Limeira-SP  
CNPJ: 60.476.884/0033-64  
I.E.: 417130945117

A solicitação de coleta da mercadoria deve ser realizada através do email: expedicao.limeira@mahle.com. Nesse email deverão conter a cópia dos documentos: Nota Fiscal de Análise, Documento comprovando o prazo de garantia de 12 meses (cópia de Nota Fiscal de compra ou Certificado de Garantia), Laudo emitido pelo PSA.

### 5.2 - Transportadora Credenciada

Para devolução da peça deverá ser utilizada a transportadora credenciada pela MAHLE Metal Leve:

#### **FL BRASIL HOLDING LOGISTICA E TRANSPORTE LTDA**

R. Antonio Luchiani, 251 - Bairro: Distrito Industrial  
Campinas-SP CEP: 13054-700  
Tel.: (19) 2116-4499  
INSC. CNPJ: 18.233.211/0023-45  
INSC. EST.: 795.866.043.112  
INSC. MUNIC.: 453111-6

### 5.3 - Pagamento do Frete

O frete será pago pela MAHLE Metal Leve desde que o envio seja feito por uma das transportadoras credenciadas (vide item 5.2).

### 5.4 - Documentos Necessários

No envio da peça, o turbo deverá estar acompanhado da documentação comprobatória do prazo de garantia da peça. De Nota Fiscal de venda ou Certificado de Garantia, bem como cópia do laudo emitido pelo PSA.



# Solicitação de análise técnica

## Garantia (5949/6949)

### Dados do cliente

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Pessoa para contato: \_\_\_\_\_

### Dados do produto colocado:

### Descrição do problema

#### Motivo da solicitação:

Fusão Bronzinas, Buchas

Engripamento Pistões, Válvulas, Camisa

Consumo de óleo

Quebra Canaleta, Válv., Pino, Tucho, Coman.

Desgaste

Ruído Interno

Baixa pressão do turbo

Vazamento de óleo

Folga conjunto rotativo

Dimensional

### Informações complementares:

\_\_\_\_\_  
Representante MAHLE

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura

MAHLE Aftermarket  
Rodovia Eng. João Tosello (SP 147), Km 96  
Limeira (SP), Brasil

0800 0150015

[www.mahle-aftermarket.com](http://www.mahle-aftermarket.com)