

MANUAL DE GARANTIA

YANMAR
AGRITECH

ÍNDICE

Discriminação	página
1 - Introdução	1
2 - Filosofia da Garantia.....	2
3 - Diagrama de Distribuição de Produtos e Assistência Técnica Agritech	3
4 - Revendedor e Concessionário Autorizado	4
5 - Atendimento para Assistência Técnica	7
6 - Certificado e Termo de Garantia	8
7 - Termos e Condições do Reembolso de Despesas	10
8 - Critério para Pagamento do Crédito	10
9 - Validade da Garantia	11
10 - Procedimento para Solicitação de Garantia	12
11- Emissão de Nota Fiscal	16
12- Garantia de Componentes de Fabricação de Terceiros	17
13- Revisão Obrigatória do Trator e Cultivador Motorizado.....	18

A finalidade deste manual é fornecer informações detalhadas sobre a **POLÍTICA DE GARANTIA** adotada pela **AGRITECH LAVRALE S.A. Maquinário Agrícola e Componentes**. (doravante denominada AGRITECH) e o esclarecimento sobre os procedimentos a serem seguidos, no que se refere ao atendimento das reclamações dos usuários através da **Rede de Concessionários e Revendedores Autorizados** (doravante quando mencionados em conjunto denominados Autorizados AGRITECH).

A garantia proporcionada pelo fabricante, se devidamente empregada, constitui-se numa eficiente promoção no aspecto comercial e num elemento decisivo na satisfação pela marca e pelos Autorizados AGRITECH.

Entretanto, é necessário que todas as pessoas ligadas à Venda e Assistência Técnica estejam perfeitamente familiarizadas com a **POLÍTICA DE GARANTIA DA AGRITECH**, a fim de evitarmos interpretações errôneas que venham a prejudicar a comercialização dos produtos, bem como a imagem do Autorizado.

Passaremos, portanto, a discorrer sobre a **POLÍTICA DE GARANTIA DA AGRITECH** que entra em vigor a partir da data citada na capa deste manual, de maneira clara e concisa, objetivando o perfeito entendimento por parte dos prezados leitores.

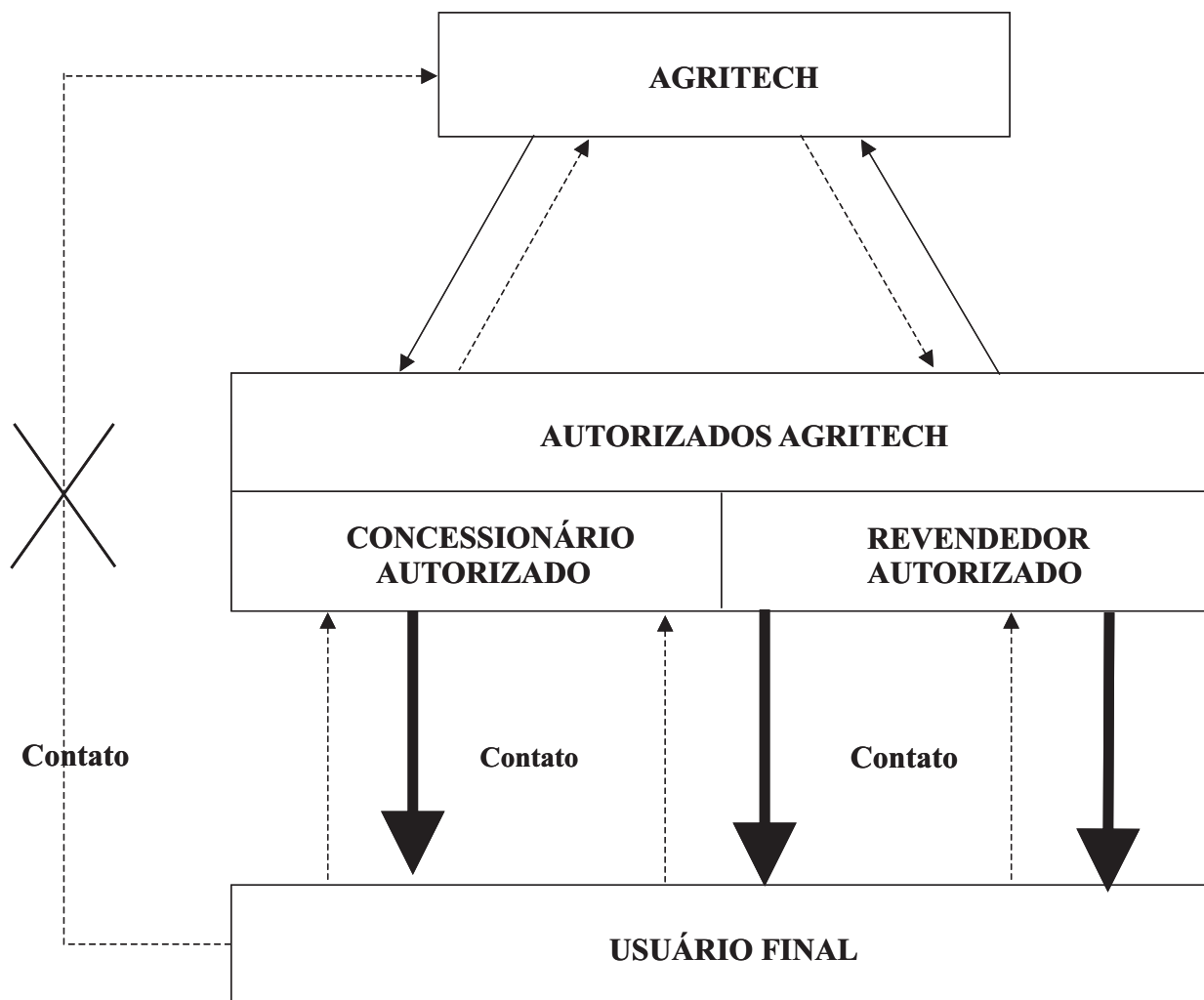
O sucesso de um produto não depende somente de sua qualidade. Em um mercado competitivo, para se obter reconhecimento da boa qualidade de um produto é imprescindível que os Autorizados AGRITECH ofereçam também Serviços e Assistência Técnica com qualidade e eficiência.

Visando elevar o nível dos serviços prestados aos usuários, a AGRITECH possui uma programação anual de cursos em seu Centro de Treinamento, abertos a todos os Autorizados AGRITECH.

Uma Assistência Técnica bem realizada, ou seja, com qualidade e eficiência, inspira confiança e segurança aos usuários, elevando a imagem do produto e do Autorizado AGRITECH. Com isso, temos a certeza de que todos sairão ganhando.

3

DIAGRAMA DE DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS E ASSISTÊNCIA TÉCNICA AGRITECH



A Rede Autorizada AGRITECH tem a responsabilidade de atender aos usuários dos produtos AGRITECH e não deve permitir que os mesmos efetuem contato direto com a fábrica, podendo passar uma imagem ao usuário de que o Autorizado não possui condições para atender seus clientes sem a intervenção da Fábrica.

O Usuário deve ter total confiança no atendimento do Autorizado e este deve deixar evidente sua competência em atendê-lo.

A AGRITECH possui um Departamento de Pós Vendas que estará a disposição para fornecer apoio e atendimento a Rede de Autorizados AGRITECH.

4.1 - REVENDEDOR AUTORIZADO

4.1.1 - Definição

- 1- Os Revendedores são empresas que comercializam a linha de CULTIVADOR MOTORIZADO, IMPLEMENTOS E SUAS RESPECTIVAS PEÇAS - AGRITECH ao usuário final, fornecendo inclusive Assistência Técnica e Manutenção.

4.1.2 - Funções e Atividades

- 1- O Revendedor Autorizado AGRITECH deve possuir estrutura para efetuar Assistência Técnica, tais como: peças de reposição, oficina, mecânicos treinados e também orientar suas sub-revendas ou representantes quanto a Política de Garantia .
 - 2- O Revendedor não deve entregar o produto ao usuário sem que o mesmo esteja devidamente montado e ajustado, fornecer o Manual de Instruções e demais materiais de origem do Fabricante, para que o cliente seja instruído perfeitamente sobre as operações adequadas e seguras do conjunto.
 - 3- O Revendedor deve entregar o Manual de Instrução e o Certificado de Garantia ao Cliente devidamente preenchido, carimbado e assinado para que tenha validade. Tais certificados acompanham todos os produtos, contendo o TERMO DE GARANTIA, que deverá ser explicado e entendido pelo Cliente.
 - 4- O Revendedor deve manter uma pessoa treinada para serviços de Assistência Técnica, tendo este um conhecimento técnico profundo nos produtos AGRITECH, para orientações sobre conserto, operação e segurança dos produtos, incluindo análise de eventuais problemas técnicos.
- 5- No caso do produto apresentar quaisquer defeitos de material ou de fabricação, dentro do período de garantia o Revendedor deverá providenciar sua imediata correção, através de conserto ou substituição do(s) componente(s), **utilizando sempre Peças de Reposição Originais AGRITECH.**
A AGRITECH reembolsará a mão-de-obra e peças conforme termos e condições constante neste manual.

- 6- Manter um fluxo contínuo de informações junto a Fábrica, sobre a avaliação do desempenho dos produtos, bem como o comportamento do mercado.
- 7- Manter um programa de reciclagem e/ou treinamento dos supervisores, mecânicos, vendedores e balconistas.
- 8- Manter estoque permanente de peças de reposição suficiente para a manutenção das necessidades da linha de produtos comercializados.

4.2 - CONCESSIONÁRIO AUTORIZADO

4.2.1 - Definição

Concessionários são empresas comerciais que dentro de uma área previamente demarcada, realizam a comercialização de TRATORES AGRÍCOLAS, CULTIVADORES MOTORIZADOS, IMPLEMENTOS E SUAS PEÇAS - AGRITECH ao usuário final, fornecendo inclusive Assistência Técnica e Serviços.

4.2.2 - Funções e Atividades

- 1 - O Concessionário Autorizado AGRITECH deve ter em suas instalações dotadas de espaços condizentes com as necessidades dos setores de vendas, tanto para os produtos acabados, peças de reposição, oficina e parte administrativa (escritório), incluindo as seguintes áreas:
 - Exposição de tratores novos e usados.
 - Exposição de equipamentos e implementos.
 - Área para carga e descarga.
 - Estacionamento.
 - 2 - Para identificação, a loja do Concessionário deve obedecer ao modelo de fachada padrão da AGRITECH TRATORES, nas partes externas e internas, incluindo colocação de luminosos padronizados.
 - 3 - O Concessionário deve manter todos os seus profissionais (vendedores, balconistas, técnicos, mecânicos e etc.) devidamente **treinados** e com conhecimentos suficientes da Política da Garantia para atendimento aos Clientes.
 - 4 - O Concessionário deve manter **profissionais qualificados e treinados** para a prestação de Assistência Técnica, demonstrações e orientações aos usuários na operação e manutenção do trator. Deve sempre manter um programa de reciclagem dos mesmos junto a AGRITECH.
 - 5 - O Concessionário deve entregar ao usuário o trator devidamente revisado e ajustado, fornecer o Manual de Instruções e demais materiais de origem do fabricante, para que assim o usuário seja instruído sobre as operações adequadas e seguras dos produtos AGRITECH.
 - 6 - O Concessionário deve entregar o Manual de Instruções com o certificado de Garantia ao comprador devidamente preenchido, carimbado e assinado para que tenha validade. O Certificado que acompanha todos os tratores contém o TERMO DE GARANTIA, que deverá ser explicado e entendido pelo Cliente.
 - 7 - O Concessionário deve efetuar as revisões obrigatórias do trator conforme normas de revisões deste manual.
- 8 - No caso do produto apresentar qualquer defeito de material ou de fabricação, dentro do período de garantia, o Concessionário deve providenciar sua imediata correção, através de conserto ou substituição do(s) componentes(s), utilizando sempre **Peças de Reposição Originais AGRITECH**. A AGRITECH reembolsará a mão-de-obra e peças conforme termos e condições constantes neste manual.
- 9 - Manter um fluxo contínuo de informação, junto a Fábrica sobre a avaliação do desempenho dos produtos, bem como o comportamento do mercado.

10- Manter um programa de reciclagem e/ou treinamento dos supervisores, mecânicos, vendedores e balconistas junto a AGRITECH.

- 11 - Manter estoque permanente e bem controlado de peças adequadas às necessidades da linha de produtos comercializados.

4.3 - OFICINA PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Os Autorizados AGRITECH são responsáveis pela Assistência Técnica dos produtos AGRITECH, portanto devem manter Oficina para atendimento dos mesmos, esta pode ser própria ou de terceiros (convênio), porém em ambos os casos devem seguir rigorosamente as orientações mencionadas nos itens 4.3.1 e 4.3.2

4.3.1 - Oficina Convênio

Quando os Autorizados AGRITECH se mostrarem incapazes de montar estrutura própria de oficina (Assistência Técnica), terão que firmar convênio com uma oficina tercerizada para prestar Assistência Técnica geral ao Cliente, sendo que o relacionamento com a AGRITECH se dará sempre através dos Autorizados AGRITECH que são responsáveis pelo atendimento.

4.3.2 - Funções e Atividades

- 1 - Os Autorizados AGRITECH solicitarão os seguintes serviços à oficina de convênio:
 - * revisão
 - * entrega técnica
 - * assistência técnica em garantia.
- 2 - Obedecer à orientação técnica sobre a execução dos serviços, fornecidos pela AGRITECH.
- 3 - Quando nossos Autorizados AGRITECH solicitarem os serviços da oficina de convênio, estes terão a obrigação de fornecer orientações ao usuário para manutenção e sobre as técnicas necessárias para a obtenção do melhor rendimento do produto.
- 4 - **Manter um programa de reciclagem e/ ou treinamento dos funcionários.**
- 5 - Manter a oficina equipada com ferramentas, dispositivos especiais e funcionários treinados.
- 6 - **Utilizar sempre Peças Originais AGRITECH** nos serviços de atendimento aos usuários.
- 7 - Manter e repassar a Garantia dos serviços estabelecidos pela Fábrica, quando houver autorização da AGRITECH.
- 8- Manter estoque de peças de reposição originais AGRITECH de acordo com as necessidades do serviço e orientação do Autorizado AGRITECH.

5.1- Produtos comercializado pela AGRITECH.

5.1.1-Quando houver solicitação de Assistência Técnica por parte do usuário, mesmo que o produto não tenha sido vendido pelo Autorizado AGRITECH solicitado, o mesmo deverá prestar toda e qualquer assistência necessária da mesma forma que o produto vendido por ele deverá ser atendido por outro Autorizado.

5.1.2-No caso de solicitação de atendimento em Garantia, o Autorizado AGRITECH deverá solicitar, ao usuário, a apresentação do Certificado de Garantia e/ou Nota Fiscal de compra emitido pelo Autorizado AGRITECH que lhe vendeu o produto, devendo averiguar os seguintes requisitos.

- 1- Preenchimento total e correto;
- 2- Prazo não esgotado

5.1.2.1- Informar ao cliente que, após a análise do Técnico do Autorizado AGRITECH, se for constatado que não há defeito de fabricação, o custo do conserto (peças + mão-de-obra), correrá por conta dele.

Se houver necessidade da confirmação da NÃO GARANTIA por parte da AGRITECH, as peças poderão ser enviadas para fábrica, para que seja emitido Laudo Técnico, porém os custos deste envio correrão por conta do Cliente.

5.1.3 - O Autorizado AGRITECH, mediante esclarecimento ao(s) usuário(s) prestará Assistência Técnica em suas instalações (**usuários deverão levar os produtos para a oficina**), ou o atendimento será feito no local mediante pagamento de despesas de locomoção previamente acordados.

5.1.4 - Para venda de produtos por atacado (para revendedor Não Autorizado AGRITECH) o Autorizado AGRITECH deverá preencher o Certificado de Garantia e orientar o Não Autorizado sobre a Política de Garantia. Caso contrário não terá direito de reivindicar garantia perante a AGRITECH.

5.1.5 - Para venda de produtos por atacado (para Autorizado AGRITECH).
O Autorizado AGRITECH (vendedor) não deverá preencher o Certificado de Garantia.
O Autorizado AGRITECH comprador deverá seguir as orientações contidas neste Manual de Garantia.

5.2 - Atendimentos Especiais

Havendo necessidade de substituição de um ou mais componentes do produto em caráter especial, a AGRITECH solicitará a seus Autorizados AGRITECH através do envio de Comunicado e Instruções de trabalhos. Nestes casos os componentes são enviados pela AGRITECH e os valores da Mão-de Obra que serão pagos para o Autorizado AGRITECH serão definidos caso a caso.

5.3 - Mão de Obra de Terceiros

O reembolso das despesas com mão de obra em garantia, será efetuado conforme o item 8 deste Manual, caso seja necessária a utilização de mão de obra de terceiros para executar algum reparo no produto, o reembolso somente será efetuado se houver um acordo antecipado entre a AGRITECH e o Autorizado AGRITECH, bem como envio de cópia de comprovação da despesa.

6

CERTIFICADO E TERMO DE GARANTIA

Todos os produtos fabricados pela AGRITECH vão acompanhados dos respectivos Certificados de Garantia.

Este documento deve ser entregue ao Cliente devidamente preenchido e assinado pelo Autorizado AGRITECH, para que o mesmo tenha validade. O Termo de Garantia que deverá ser explicado e entendido pelo Cliente, encontra-se no próprio certificado.

6.1 - PRAZO E TERMO DE GARANTIA

6.1.1 - A AGRITECH garante os seus produtos contra falhas de material ou de fabricação, somente ao primeiro Cliente, por um determinado período, a partir da data de venda do Autorizado AGRITECH constante na Nota Fiscal e também mencionado no Certificado de Garantia conforme indicado na Tabela 1, ou a partir da data de despacho ao Autorizado AGRITECH mencionado na Nota Fiscal da AGRITECH conforme indicado na Tabela II, prevalecendo aquele que primeiro ocorrer.

PRODUTOS	TABELA I	TABELA II
TRATORES	12 meses ou 1500 horas NOTA (1)	18 meses
CULTIVADOR MOTORIZADO SÉRIE TC E IMPLEMENTOS SÉRIE TA	12 meses	18 meses
PEÇAS DE REPOSIÇÃO	3 meses NOTA (2)	6 meses

Nota (1) - Garantir por 12 meses ou 1500 horas, prevalecendo aquele que primeiro ocorrer.

Nota (2) - No caso de peças de reposição é imprescindível que as mesmas sejam estocadas em condições ideais de embalagem e protegida de intempéries.

6.1.2 - No caso do Autorizado AGRITECH comercializar os produtos ou peças de reposição, além do período estipulado na Tabela II, os mesmos serão responsáveis pelos Serviços de Garantia, como também por executar cuidadosamente as verificações e acertos que se fizerem necessários nos produtos antes da entrega ao(s) comprador(es).

- 6.1.3- A Garantia é intransferível e refere-se às peças, acessórios e equipamentos com os quais os produtos são equipados no ato de sua venda, estão excluídos os seguintes materiais que se desgastam com o uso normal, como por exemplo: Correias, Elemento de Filtros, Retentores, Juntas, Sistema de Injeção, Pneus, Câmara de Ar, Lâmpadas, Sistema Elétrico, Acelerador e seus Pertences, Enxadas, Lonas de Freio, Embreagens e Borrachas Protetoras.
- 6.1.4- A reivindicação sobre Garantia somente será atendida mediante o envio da Ficha de Solicitação de Garantia pelo nosso Autorizado AGRITECH, cujo teor será julgado, exclusivamente a critério da AGRITECH.
- 6.1.5- A Garantia somente abrange material inadequado ou com falha de fabricação, bem como o seu reparo ou a substituição por peças novas.
Excluem-se despesas de frete e mão-de-obra referente à locomoção do produto ou peça até o Autorizado AGRITECH, e demais despesas não especificadas (perda de lucro, colheita, aluguel de equipamento, etc.)
- 6.1.6- Esta Garantia torna-se nula, quando for comprovado que a falha fora provocado por negligência ou inobservância das instruções contidas no Manual de Instruções, por parte do usuário, e ainda, quando da não realização das revisões obrigatórias nos casos de tratores e cultivadores motorizados.**
- 6.1.7- Está excluído da Garantia o produto que sofrer modificação sem prévia autorização por escrito da AGRITECH, violando a construção original da máquina ou sofrendo reparos em oficinas não pertencentes à Rede de Autorizados AGRITECH, ou que não possuam convênios com os mesmos. Idem, para os casos em que a avaria seja proveniente de reposição de peças ou componentes não originais, ou de utilização de implementos incompatíveis com a capacidade da máquina ou acessórios não recomendados pela AGRITECH
- 6.1.8- Excluem-se também da garantia os seguintes casos:**
- 6.1.8.1 - Tratores, Cultivador Motorizado e Implementos TA: Avaria consequente do manejo incorreto pelo usuário, uso inadequado, mau amaciamento, funcionamento em regime de sobrecarga, manutenção deficiente, uso de lubrificante ou aditivos não especificados, combustível inadequado e adaptações não homologadas pela AGRITECH.
Idem, para os casos de oxidação do produto, consequente de armazenamento em local inadequado, má proteção durante o transporte, exposição do produto ao tempo, etc.
- 6.1.9- Os defeitos de fabricação, objeto desta Garantia, não constituirão em nenhuma hipótese, motivo para rescisão do contrato de compra e venda, substituição do produto ou para indenizações de qualquer natureza, exceto aquelas previstas no CERTIFICADO DE GARANTIA.
- 6.1.10- Objetivando sempre o constante aprimoramento de nossos produtos, reservamo-nos ao direito de introduzir modificações aos mesmos sem prévio aviso e excluimo-nos da obrigação de modificar as máquinas anteriormente produzidas.

7

TERMOS E CONDIÇÕES DO REEMBOLSO DE DESPESAS

No caso de qualquer defeito dos produtos ou peças, o Autorizado AGRITECH deverá reparar ou substituir as peças que apresentarem defeitos. A AGRITECH reembolsará a mão-de-obra para o Autorizado AGRITECH sujeito aos seguintes termos e condições:

- 7.1- A AGRITECH reembolsará o valor das peças defeituosas e/ou utilizadas para execução do reparo do produto conforme preço sugestão ao Público na época do reparo.
- 7.2- O valor da mão-de-obra que a AGRITECH reembolsará ao Autorizado AGRITECH será calculado de acordo com a tabela do Tempo Padrão dos períodos estipulados nas Tabelas I e II, (item 6.11) prevalecendo que ocorrer primeiro, excluindo-se os casos de concessão de Garantia em Cortesia.
- 7.3- A mão-de-obra não será reembolsada no caso de tratar-se de peças de reposição.
- 7.4- Os valores dos créditos referentes às peças e da hora da mão-de-obra serão definidos através de circular em separado.

8

CRITÉRIO PARA PAGAMENTO DO CRÉDITO

Mensalmente será enviado um relatório aos Autorizados AGRITECH que tiverem direito ao crédito, informando valor e a quais processos o mesmo pertence.

Este crédito ficará então, disponível no Setor Financeiro, e poderá ser utilizado para desconto de duplicatas em aberto ou para aquisição de novas peças .

Neste relatório constará também o valor do crédito da mão-de-obra utilizada na Garantia e, para ter direito ao mesmo, será necessário enviar à AGRITECH, uma Nota Fiscal de Prestação de Serviço em Garantia.

9.1- A reivindicação de garantia por parte do usuário deve ser feita mediante a apresentação do Certificado de Garantia ou Nota Fiscal de compra ao Autorizado AGRITECH.

O Certificado deverá estar devidamente preenchido de forma legível, sem rasuras, com o carimbo e a assinatura do Autorizado AGRITECH.

9.2- O Autorizado AGRITECH deverá enviar à AGRITECH a Ficha de Cadastro do Cliente devidamente preenchida de forma legível logo após a entrega do produto. A falta desta ficha implicará no bloqueio do pagamento das Revisões e do processo de solicitação de Garantia.

9.3 - O Autorizado AGRITECH deverá realizar as revisões dentro dos prazos estipulados e enviar a AGRITECH as 1ª vias das fichas de revisão.

Cultivador Motorizado:

- Revisão Antes da Entrega
- 1ª revisão Obrigatória e gratuita 50 h ou 60 dias
- 2ª revisão Obrigatória e gratuita 150 h ou 120 dias

Trator

- Revisão Antes da Entrega
- 1ª revisão Obrigatória e gratuita 50 h
- 2ª revisão Obrigatória e gratuita 350 h
- 3ª revisão Obrigatória não gratuita 650 h
- 4ª revisão Obrigatória não gratuita 1.250 h

ATENÇÃO: A não realização das revisões ou execução fora do prazo legal impossibilita o processo de solicitação de Garantia.

Obs.: Vide explicações sobre revisões no item 14.

- 10.1- Na ocorrência de qualquer problema técnico com o produto, o Autorizado AGRITECH, deverá providenciar imediatamente o reparo do produto, mediante a substituição das peças avariadas por peças originais AGRITECH.
- 10.2- Se o problema técnico ocorrer dentro do prazo de Garantia e apresentar indícios de falha de fabricação, preencher de maneira clara e correta todos os campos da Ficha de Solicitação de Garantia fornecida pelo fabricante, mencionar o parecer do mecânico ou do técnico responsável, carimbar e assinar (conforme modelo na página 15).

Obs.: É imprescindível que a Ficha de Solicitação de Garantia seja preenchida corretamente para possibilitar uma análise precisa da ocorrência, portanto, em hipótese alguma, serão aceitas Fichas incompletas principalmente nos itens referentes ao produto, descrição da ocorrência e parecer do mecânico.

- 10.3- Enviar a ficha de Solicitação de Garantia, devidamente preenchida para a AGRITECH, aos cuidados do Setor de Garantia, acompanhada da peça avariada para análise e com a sua respectiva Nota Fiscal especificando a natureza da operação conforme instruções contidas no item 12 deste Manual.
- 10.4- As peças devem ser enviadas no estado original de ocorrência para não alterar as características e preservar as evidências, e serem adequadamente embaladas para evitar avarias durante o transporte. OBS.: Caso o atendimento for de um produto vendido por outro Autorizado AGRITECH, deve anexar a cópia do Certificado de Garantia.
- 10.5- Se a remessa for constituída de peças pertencentes a diferentes máquinas, é necessário colocar uma etiqueta em cada peça, para possibilitar a identificação da respectiva Ficha de Solicitação de Garantia. Ao enviar a peça avariada para análise deve ser indicado impreterivelmente na Ficha de Solicitação de Garantia se a mesma deve ou não retornar em caso de não concessão de Garantia, visando com isso economizar a despesa de frete (retorno) paga pelo Autorizado AGRITECH e agilizar a liquidação do processo em andamento.
- 10.6- No caso de envio de mercadoria à AGRITECH para análise, a despesa do frete correrá por conta do Autorizado AGRITECH.
Após análise da fábrica, se for constatado caso de Garantia, será concedido um crédito no valor das peças e mão-de-obra utilizada conforme item 8.

10.7 - Em hipótese alguma, deverá ser encaminhado para análise na Fábrica produto completo, pois cabe ao Autorizado AGRITECH analisar, descobrir a causa e corrigir a falha. Caso haja dificuldade na identificação ou correção, o Autorizado AGRITECH deverá entrar em contato com o Departamento de Pós Vendas da AGRITECH, para buscar informações complementares, necessárias para solucionar o problema.

10.8 - PROCESSAMENTO DA GARANTIA

10.8.1 Após a recepção das peças ou componentes devidamente acompanhadas da Ficha de Solicitação de Garantia e Nota Fiscal, a mesma será submetida a um exame rigoroso pela AGRITECH. **Em caso de irregularidades o processo não será analisado até a sua correção, tendo prazo de 15 dias após a notificação do Setor de Garantia.**

10.8.2 - Se no exame for constatado que se trata de falha de fabricação, será providenciado o pagamento do crédito das peças e mão de obra conforme item 8 deste manual.

10.8.3 - A AGRITECH reembolsará a mão-de-obra ao Autorizado AGRITECH conforme item 8.

10.8.4 - Se no exame for concluído que não se trata de defeito de fabricação, será providenciada a devolução das peças (se assim o Autorizado AGRITECH o quiser, caso contrário será considerada sucata) e será emitido um Laudo Técnico ao Autorizado AGRITECH.

10.9- PREENCHIMENTO DA FICHA DE SOLICITAÇÃO DE GARANTIA (Ver página 14)

1- REVENDEDOR / CONCESSIONÁRIO:

Informar o nome do autorizado que realizou assistência técnica.

2- CIDADE/UF:

Informar a cidade e estado do autorizado que realizou assistência técnica.

3- USUÁRIO:

Informar o nome do Cliente do produto. (DE FORMA LEGÍVEL).

4- ENDEREÇO:

Informar o endereço do Cliente do produto.

5- PRODUTO:

Assinalar qual o produto que apresentou avaria:

TRATOR, CULTIVADOR MOTORIZADO (MOTOCULTIVADOR) , IMPLEMENTO, PEÇA DE REPOSIÇÃO E OUTROS.

6- MODELO:

Informar o modelo do produto, ex.:

Trator: 1145, 1155, 1030, 1050 ...

Cultivador Motorizado: TC12, TC14

Implemento: TA72, TA73, TA.....

Peça: quando a solicitação de garantia for referente a peça de reposição, informar o modelo do produto.

Outros: quando não atenderem nenhuma das condições acima, outros produtos.

7- N° SÉRIE:

Informar o n° de série (n° chassis) do produto.

8- DATA DE VENDA:

Informar a data da venda do produto ao usuário ou a data de entrega.

9- DATA DE AVARIA:

Informar a data que apresentou a avaria ou defeito.

10- DATA DO REPARO:

Informar a data que foi realizado o reparo ou conserto do produto.

11- TEMPO DE USO TOTAL:

Informar o tempo de uso do produto em horas ou dias (quando trator informar n° de horas).

12- IMPLEMENTO / MÁQUINA UTILIZADA NO MOMENTO DA AVARIA :

Informar o tipo de implemento e marca (se julgar necessário informar também o implemento anterior)

13- PEÇAS UTILIZADAS NO REPARO:

Informar o código da peça, nome da peça (conforme consta na lista de peças do produto) e quantidade.

Nota: Sempre iniciar pela peça causadora da avaria quando houver mais de uma.

14- DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA:

Relatar de forma clara e detalhada de como ocorreu a avaria.

Nota: normalmente é próprio relato do usuário.

15- PARECER DO MECÂNICO:

Relatar a opinião do mecânico detalhando a provável falha ocorrida na peça e sua provável causa.

16- NOME DO MECÂNICO RESPONSÁVEL

Informar o nome do mecânico responsável pela realização da assistência.

Nota: Esta pessoa poderá ser consultada sobre a avaria apresentada a critério da AGRITECH.

17- NOME DO RESPONSÁVEL PELO PROCESSO:

Informar o nome da pessoa que será responsável pelo processo (envio, consulta e retorno).

18- NOTA FISCAL:

Informar o n° da Nota Fiscal, a data de emissão e se necessita do retorno das peças que não foram concedida a Garantia.

MANUAL DE GARANTIA

YANMAR
AGRITECH

MODELO DE FICHA DE SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

YANMAR
AGRITECH

FICHA DE SOLICITAÇÃO DE GARANTIA – FQ-079-01

REVENDEDOR/ CONCESSIONÁRIO: _____ (1)
CIDADE: _____ (2) UF: _____
USUÁRIO: _____ (3)
ENDEREÇO: _____ (4)
PRODUTO (assinalar c/) (5)
 TRATOR MOTOCULTIVADOR IMPLEMENTO PEÇA OUTROS
MODELO: _____ (6) N.º SÉRIE: _____ (7)
DATA DE VENDA: _____ (8) DATA DE AVARIA: _____ (9) DATA DO REPARO: _____ (10)
TEMPO DE USO TOTAL (HORIMETRO OU DIAS): _____ (11)
IMPLEMENTO / MÁQUINA
UTILIZADO NO MOMENTO DA AVARIA: _____ (12)

PEÇAS UTILIZADAS NO REPARO (iniciar pela peça causadora da avaria)		
CÓDIGO	NOME DA PEÇA	QTDE
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA: (descrever de forma detalhada como ocorreu a avaria)		
(13)		
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA: (descrever de forma detalhada como ocorreu a avaria)		
(14)		
PARECER DO MECÂNICO: (relatar a opinião do mecânico sobre a avaria ocorrida)		
(15)		
NOME DO MECÂNICO RESPONSÁVEL: _____ (16)		ASSINATURA: _____
NOME DO RESPONSÁVEL PELO PROCESSO: _____ (17)		ASSINATURA: _____
MERCADORIA ACOMPANHADA DE NOTA FISCAL N.º: _____ (18)		DATA: _____
NECESSITA DEVOLUÇÃO DAS PEÇAS SEM GARANTIA: SIM () NÃO ()		
TODAS AS INFORMAÇÕES ACIMA DEVERÃO SER PREENCHIDAS.		
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA E PARECER DO MECÂNICO EM BRANCO OU INSUFICIENTE NÃO SERÃO ACEITOS (como ex.: peça com defeito, defeito de fábrica, garantia, quebrou, vazamento, defeito parte elétrica...).		

Obs.: A falta desta Ficha ou o preenchimento incorreto, (falta de dados ou informações, acarretarão na devolução das peças, sem a devida análise e, portanto, SEM GARANTIA.

O Autorizado AGRITECH deverá proceder da seguinte forma para emissão da nota fiscal que acompanhará a peça para análise de Garantia.

11.1- Natureza da operação:

11.1.1- Autorizado AGRITECH do Estado de São Paulo:

Remessa para conserto - 5.915

Remessa em garantia - 5.949

11.1.2 - Autorizado AGRITECH de outros Estados:

Remessa para conserto - 6.915

Remessa em garantia - 6.949

11.1.3-Discriminar as peças ou mercadorias que estão sendo remetidas.

11.2 - Destinatário:

Nome da firma (destinatário): AGRITECH LAVRALE S/A.- Maquinário Agrícola e Componentes

Endereço: Av. dos Trabalhadores, 145 - Vila Castelo Branco

Município: Indaiatuba - São Paulo - CEP: 13.338-050

CNPJ: nº 88.858.984/0004-96

Inscrição Estadual: nº 353.200.823.110

Local de entrega: O MESMO

11.3 - Observações que deverão constar no corpo da Nota Fiscal:

11.3.1- QUANTO AO ICMS:

a) a discriminação das peças;

b) o valor atribuído a(s) peça(s) defeituosa(s) - vide item “ a” das Disposições Gerais ;

c) o destaque do imposto devido - (Salvo disposições em contrário)

11.3.2- QUANTO AO IPI:

Suspensão, de acordo com o Inciso XIII do artigo 42 do Decreto nº 4.544/02.

11.3.3- TRANSPORTE:

A escolha da Transportadora fica a critério do Autorizado AGRITECH, sendo que as despesas do frete correrão por conta do mesmo.

11.4 - Disposições Gerais:

a) O valor atribuído para efeito da emissão da Nota Fiscal deve ser equivalente a 10% do valor constante na Lista de Preço ao Público Vigente.

b) Em hipótese alguma deverá ser emitida Nota Fiscal com valor unitário “ zero “ ou “ em branco “, pois não guardam as exigências ou requisitos previstos na legislação do ICMS e IPI.

Os componentes abaixo discriminados que virem a apresentar anomalias técnicas durante o período de Garantia, deverão ser encaminhados aos Postos de Serviços Autorizados dos respectivos fabricantes (ou na ausência destes poderão ser encaminhados a AGRITECH), para que os mesmos analisem e emitam o parecer referente à concessão ou não da Garantia. Os componentes deverão ser encaminhados ao Posto de Serviço Autorizado sem qualquer tentativa de conserto, alteração ou mesmo violação do lacre. Caso contrário a garantia será negada, correndo todas as despesas por conta do reivindicante. Caso o Autorizado AGRITECH venha a optar pelo envio do componente para a AGRITECH, deve-se considerar que o processo de análise levará um tempo maior, visto que, teremos que acionar e aguardar o Laudo Técnico do Fabricante.

12.1- Sistema de Injeção:

Bomba Injetora
Bico Injetor

12.2 - Sistema Elétrico

Motor de Partida
Alternador
Bateria

12.3 - Turbo Compressor

12.4 - Pneu

Obs.: Em todas as situações deverão identificar o fabricante do componente na própria peça.

13 REVISÃO OBRIGATÓRIA DO TRATOR E CULTIVADOR MOTORIZADO

13.1- Objetivo

O propósito destas inspeções é de garantir que o Cliente receba o desempenho satisfatório de seu Trator ou Cultivador Motorizado; ao mesmo tempo, as inspeções devem revelar, se o produto está sendo operado, lubrificado e recebendo manutenção apropriada.

13.2 Fichas de Revisões

Além do Certificado de Garantia e da Ficha de Cadastro do Cliente, os Tratores e Cultivador Motorizado são acompanhados por Ficha de Revisões que se encontram inseridas no Manual de Instruções. As Fichas de Revisões são apresentadas em 3 (três) vias, sendo: 1ª via, deve ser devolvida à AGRITECH; 2ª via, deverá ficar para controle do Autorizado AGRITECH, e a 3ª via, é um documento do cliente.

13.3 - Período das Revisões

Deverá ser efetuado na loja, checando todos os pontos relacionados na Ficha e efetuando as correções que forem necessárias.

O produto não deverá ser entregue diretamente ao usuário sem que a revisão tenha sido efetuada previamente.

As Revisões deverão ser efetuadas nos seguintes períodos:

TRATOR:

- 1ª Revisão Obrigatória Gratuita:	50 horas, com tolerância de mais 10 horas
- 2ª Revisão Obrigatória Gratuita:	350 horas, com tolerância de 50 horas
- 3ª Revisão Obrigatória Não Gratuita:	650 horas, com tolerância de 50 horas
- 4ª Revisão Obrigatória Não Gratuita:	1.250 horas, com tolerância de 50 horas

CULTIVADOR MOTORIZADO:

- 1ª Revisão Obrigatória Gratuita:	50 horas ou 60 dias	- NÃO ULTRAPASSAR PRAZO
- 2ª Revisão Obrigatória Gratuita:	150 horas ou 120 dias	- NÃO ULTRAPASSAR PRAZO

13.4 - REVISÕES OBRIGATÓRIAS GRATUITAS

13.4.1- Crédito de mão-de-obra

A AGRITECH creditará a favor do Autorizado AGRITECH que efetuou as revisões gratuitas, face ao importante trabalho executado pela preservação do bom funcionamento do produto, uma importância periodicamente reajustada, a cada revisão efetivamente realizada dentro do prazo estipulado. O crédito é feito mensalmente, após o recebimento das Fichas de Revisões.

Perderá o direito ao crédito os casos de :

- a) Fichas sem as assinaturas do Autorizado AGRITECH e do Cliente;
- b) Fichas com números de horas fora do prazo estipulado;
- c) Fichas com preenchimento incompleto ou irregular;
- d) Fichas rasuradas, principalmente na parte da assinatura;
- e) Falta da Ficha de Cadastro do Cliente
- f) Ficha enviada após o prazo limite para pagamento da revisão.
- g) Fichas que apresentem dúvidas com relação a efetiva revisão efetuada.

13.4.2- Prazo para solicitação do pagamento das revisões.

Ficam determinados os seguintes prazos para que o Autorizado AGRITECH solicite o pagamento das revisões executadas:

Cultivador Motorizado - Somente serão pagas as Revisões dos produtos fabricados até um ano anterior ao recebimento da Ficha . Por exemplo:

No ano de 2006, somente serão pagas as revisões dos Cultivadores Motorizados fabricados até 2005.

Trator - Somente serão pagas as Revisões dos tratores fabricados até dois anos anteriores ao recebimento da Ficha. Por exemplo:

No ano de 2006, somente serão pagas as revisões dos tratores fabricados até 2004.

13.4.3- Cobrança de Quilometragem e Mão-de-Obra nas Revisões Gratuitas

Nas revisões gratuitas, não poderão ser cobradas mão-de-obra empregadas nas mesmas, exceto o materiais empregados, tais como, filtros, óleo lubrificante / hidráulico, etc. A cobrança de quilometragem do veículo usado na execução das revisões fica a critério do Concessionário.

13.4.4 - Valor das Revisões Gratuitas

O valor da mão-de-obra das revisões gratuitas será definido conforme regulamento em separado. O valor será informado através de circular.

13.5 - REVISÕES OBRIGATÓRIAS NÃO GRATUITAS

Deverão ser executadas obrigatoriamente para ter validade de Garantia, porém todas as despesas (peças + mão-de-obra + locomoção, etc) são por conta dos Usuários.

13.6 - DEVOLUÇÃO DOS DOCUMENTOS

As Fichas de Revisão devem ser devolvidas à AGRITECH, num prazo de 5 dias úteis da realização das mesmas, para comprovação, a fim de habilitar o Autorizado AGRITECH do recebimento da taxa de revisões.

Estas fichas devem ser devolvidas à:

- Destino: AGRITECH LAVRALE S/A.- Maquinário Agrícola e Componentes
- Departamento de Pós Vendas
- Endereço: Av. dos Trabalhadores, 145 - CEP: 13338-050 - Indaiatuba - SP.

13.7- CRITÉRIO PARA PAGAMENTO DAS REVISÕES.

Mensalmente será enviado um relatório aos Autorizados AGRITECH que tiverem direito ao crédito, informando valor e a quais processos o mesmo pertence.

Este crédito ficará então, disponível no Setor Financeiro e poderá ser utilizado para desconto de duplicatas em aberto ou para aquisição de novas peças. Para ter direito ao mesmo, será necessário enviar à AGRITECH uma Nota Fiscal de prestação de serviço de mão-de-obra.

Indaiatuba, Novembro de 2006.

