



# Manual de Garantia

[www.tanclick.com.br](http://www.tanclick.com.br)

**Tan**  
® **CLICK**

Uma empresa do grupo

**CLICK**  
AUTOMOTIVA

A **TanClick** faz parte do grupo **Click Automotiva** e é especializada no desenvolvimento, produção e venda de Tampas Automotivas, Válvulas e Injetáveis especiais para automóveis, veículos comerciais, caminhões, motos, ônibus e veículos agrícolas há mais de 50 anos. Atende em todo território nacional e exporta para mais de 16 países.

Um dos pilares da nossa missão é a qualidade de nossos produtos, portanto, ao comprar produtos da TanClick, o cliente está automaticamente amparado pela garantia e tem a certeza de comprar um produto com todos os requisitos legais de emissões.

Este manual tem como objetivo orientar o cliente quanto ao processo de garantia, bem como esclarecer os procedimentos a serem adotados e relacionados à linha de produtos. O correto procedimento para acionar a garantia dará sustentação, segurança e eficiência a todo processo.

A TanClick coloca-se à disposição para qualquer esclarecimento.

## SUMÁRIO

RECOMENDAÇÕES DE USO E DEFINIÇÕES.....	2
ROTEIRO PARA ATENDIMENTO EM GARANTIA.....	2
1. PRODUTO.....	2
2. PRAZOS E GARANTIA.....	3
3. ANÁLISE TÉCNICA.....	3
3.1 RECLAMAÇÃO PROCEDENTE.....	4
3.2 RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE.....	4
4. REMESSA PARA ANÁLISE.....	4
4.1 DA AUTO PEÇAS PARA DISTRIBUIDOR.....	4
4.2 DO DISTRIBUIDOR PARA A TANCLICK.....	4
5. PROCEDIMENTO PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL EM GARANTIA.....	5
6. CONCESSÃO DA GARANTIA.....	5
7. REJEIÇÃO DE GARANTIA.....	5
8. EXTINÇÃO DA GARANTIA.....	6
CONTATOS.....	7



## RECOMENDAÇÕES DE USO



A manutenção preventiva é um fator adicional de segurança. Lembre-se sempre que prevenir é a melhor solução. Por isso, o desempenho e a durabilidade dos produtos estão diretamente relacionados aos cuidados adotados pelo cliente, como a sua correta aplicação e utilização.

Como primeiro passo, sugerimos que você consulte o "Manual do Proprietário" do seu veículo e/ou revendedor autorizado, para que não haja aquisição/aplicação incorreta do produto.

### DEFINIÇÕES

**Razão Social:** TanClick Indústria e Comércio de Autopeças Ltda.

**Nome Fantasia:** TanClick.

**Garantia:** Documento que assegura a autenticidade e/ou a boa qualidade de um produto ou serviço, que assume junto ao comprador ou usuário, com o compromisso de ressarcir-lô em caso de defeito de fabricação.

**Comercial:** Argumentação de venda.

**Jurídica:** Obrigação legal e defesa dos interesses mútuos dos clientes e da TanClick.

**Técnica:** Confirmação da alta qualidade de nossos produtos, aumentando a confiança do cliente e nossa credibilidade perante o Mercado de Reposição.

**Clientes Diretos:** São clientes integrantes da Rede de Distribuidores TanClick com direito de compra direta (sem intermediações). Quando solicitadas, as devoluções dos produtos falhados poderão ser feitas diretamente à fábrica para análise.

**Clientes Indiretos:** São aqueles que não compram diretamente da TanClick, os quais devem executar a garantia através do Cliente Direto (Distribuidor), por meio de nota fiscal de devolução. Nestes casos o Cliente Direto (Distribuidor) fará a reposição imediata da peça falhada durante o período de análise da mesma pela TanClick. Caso a garantia venha a ser negada ao Cliente Direto (Distribuidor) devolverá a peça rejeitada ao Cliente Indireto, sendo esta faturada ao mesmo.

## ROTEIRO PARA ATENDIMENTO EM GARANTIA

A TanClick reserva-se o direito de receber somente as solicitações de garantia que satisfaçam a presente norma.

### 1. PRODUTO

Qualificam-se à garantia os produtos TanClick que apresentem defeitos provenientes de falhas de material, fabricação ou montagem, desde que a análise técnica tenha revelado a existência de itens com defeitos passíveis de enquadramento nesta norma, comprovadas pela análise técnica e dentro dos prazos em garantia.

Para a verificação da qualidade dos produtos envolvidos, prevalecem os resultados obtidos nos laboratórios da TanClick.



## 2. PRAZOS E GARANTIA

- Tampas de Combustível - **24 meses**
- Tampas de Uréia - **24 meses**
- Tampas do Reservatório de Expansão - **36 meses**
- Tampas Óleo do Motor - **24 meses**
- Tampas de Radiador - **24 meses**
- Tampas do Reservatório de Água (Limpador Para-Brisa) - **24 meses**

**Já inclusos os 90 dias previstos em lei contra defeitos de fácil constatação. A contar da data da Nota Fiscal de Venda ou Cupom Fiscal.**

**Observação:** Os produtos enviados para Garantia devem estar devidamente acompanhados de uma cópia da Nota fiscal ou cupom fiscal de venda. Produtos que não acompanham este documento serão considerados **IMPROCEDENTES (REJEITADOS)**.

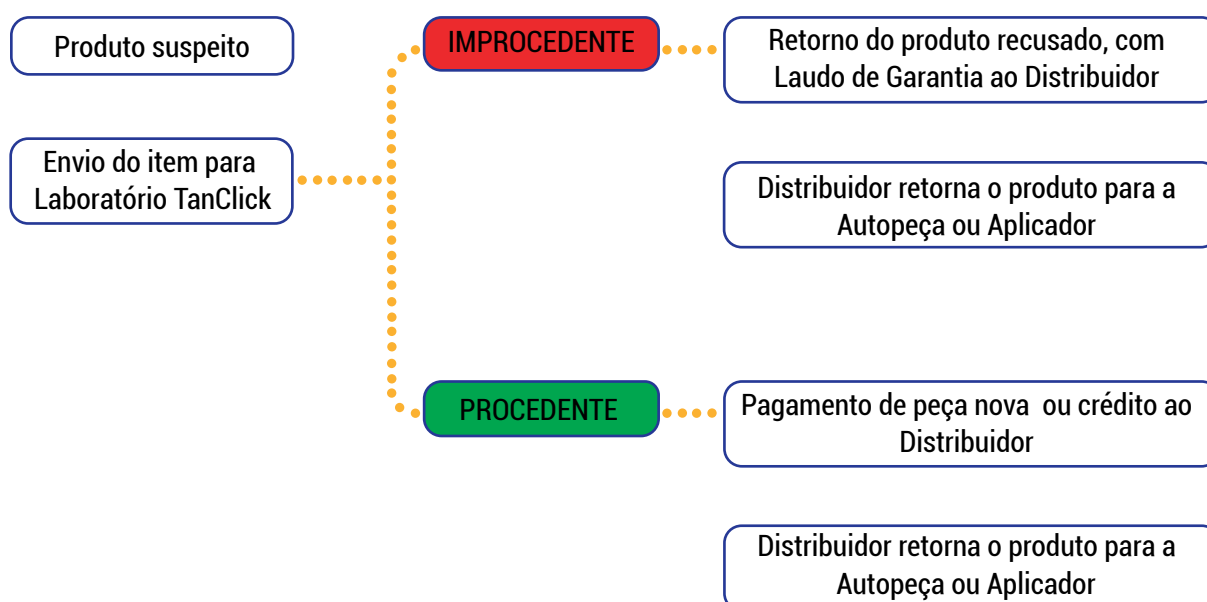
EM CASO DE DÚVIDA SERÁ CONSIDERADO O PRAZO VENCIDO.

**Atenção:** Quando o prazo de garantia estiver vencido, mas dentro do mês vigente, o atendimento será feito em garantia. Ex.: vencimento da garantia: 01/02/2019 + atendimento: 22/02/2019 = garantia aceita.

## 3. ANÁLISE TÉCNICA

- A primeira análise técnica será feita no próprio Distribuidor para se certificar se os produtos a serem verificados são da TanClick. Recebendo as peças, encaminhar para a TanClick para análise;
- Todos os produtos que retornem em Garantia deverão ser analisados pelo Laboratório da TanClick;
- A TanClick reserva-se no direito de desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha apresentada;
- O Laboratório da TanClick terá o prazo de até 30 dias úteis para emissão de laudo;
- Após a realização dos procedimentos de análise detalhadas, será emitido um laudo técnico que poderá ser procedente ou improcedente;
- O procedimento a ser tomado será o abaixo descrito:

### PRODUTO SUSPEITO IDENTIFICADO NO DISTRIBUIDOR



A TANCLICK não se responsabiliza pela negociação estabelecida entre o Distribuidor e a Auto Peças/Aplicador para a reposição do produto ora reclamado, ou seja, se o produto for cedido gratuitamente ou faturado para a Auto Peças/Aplicador, o custo será de total responsabilidade do Distribuidor.

### 3.1 RECLAMAÇÃO PROCEDENTE

Relativa à falha de material, fabricação ou montagem.

### 3.2 RECLAMAÇÃO IMPROCEDENTE

- Relativa à falha por fatores alheios ao processo produtivo;
- Danos causados no produto com as instalações inadequadas, desgaste anormal de uso, avarias resultantes da ação de elementos naturais como pó, barro, poeira, lama, água, fogo, etc;
- Produtos danificados pelo uso de ferramentas inadequadas batidas com indícios de impacto;
- Falta de componentes;
- Falta de Chave (Tampas de Combustível).

## 4. REMESSA PARA ANÁLISE

### 4.1 DA AUTOPEÇA (Cliente Indireto) PARA DISTRIBUIDOR (Cliente Direto)

O prazo de recebimento é até o mês determinado no item 2 deste manual de garantia para cada linha de produto.

O Distribuidor (Cliente Direto) deverá protocolar a data de recebimento nos documentos enviados pela Auto Peças/Aplicador (Cliente Indireto).

#### Procedimento para Remessa até TanClick:

- Informar o defeito apresentado/reclamado;
- Enviar nota fiscal ou cupom fiscal de compra do produto junto a Rede de Distribuidores ou Auto Peças.

**IMPORTANTE:** Os produtos que por ventura não retornarem com nota fiscal ou cupom fiscal de compra, serão automaticamente devolvidos e considerados improcedentes.

### 4.2 DO DISTRIBUIDOR PARA A TANCLICK

Este processo se aplica aos Distribuidores:

Os Distribuidores que não possuem unidades dentro das Regiões (Grande SP e Campinas) deverão enviar diretamente a TanClick.

#### Prazos de Recebimento pela TanClick:

No máximo em 30 dias após a data protocolada dos produtos recebidos pelo Distribuidor. Após esse prazo os processos serão automaticamente rejeitados.

Emitir nota fiscal de "**SIMPLES REMESSA EM GARANTIA**".



## 5. PROCEDIMENTO PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL EM GARANTIA



É muito importante realizar o procedimento abaixo para emissão da Nota Fiscal em garantia conforme abaixo:

- A nota fiscal deverá ser emitida com a razão social correta;
- Código fiscal da nota deverá ser 5949 se originada em São Paulo – SP, ou 6949 se originada em outros estados (remessa para garantia) destacando na mesma o IPI, ICMS e ICMS substituição tributária;
- No caso de clientes com regime especial, não destacar o ICMS-ST, deve ser destacados somente IPI e ICMS como na venda;
- Mencionar na sua nota fiscal o número da nota fiscal de Origem TanClick com data máxima de 24 meses.
- Mencionar o código dos produtos nos itens relacionados;
- O preço deve ser igual ao faturado na nota fiscal de origem;
- Deve haver o destaque de todos os impostos;
- Frete FOB por conta da Click Automotiva;
- Enviar o espelho da nota fiscal para conferência antes de enviar as peças para: valquiria.pereira@clickautomotiva.com.br.

## 6. CONCESSÃO DA GARANTIA

A TanClick reserva-se o direito de:

- Repor a peça falhada somente após análise e aprovação;
- Desmontar os produtos retornados em Garantia para constatar a real causa da falha reclamada;
- Somente conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado, quando não for possível a reposição da peça falhada;
- Assumir como sua a propriedade dos produtos reconhecidamente defeituosos e substituídos por força desta garantia;
- Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha no produto em função da não comunicação imediata do defeito constatado.

A TanClick possui uma sistemática de descarte de peças reclamadas para casos em que não é viável o envio de peças para análise na planta TanClick. Para o cliente solicitar essa sistemática, deve ocorrer um acordo entre as partes e atender toda as regras descritas abaixo:

Obs: Sistemática não é válida para a região de São Paulo. Clientes da região de São Paulo devem enviar as peças reclamadas para análise do departamento de garantia.

- Os custos totais da mercadoria devem ser abaixo de **R\$ 200,00**;
- Preencher o **Formulário de Descarte de Peças FO22006** fornecido pelos representantes: leticia.ramos@clickautomotiva.com.br e/ou qualidade - everton.oliveira@clickautomotiva.com.br, ramon.della@clickautomotiva.com.br e lucas.oliveira@clickautomotiva.com.br.
- Evidenciar o descarte da peça por foto e/ou vídeo, demonstrando o antes e depois, danificando a mesma.

## 7. REJEIÇÃO DE GARANTIA

A TanClick não atenderá as garantias improcedentes nos seguintes casos:

- Produtos que tenham sofrido desgaste normal de uso;
- Houver aplicação inadequada do produto;
- Houver aplicação incorreta e utilização inadequada referente às especificações do fabricante automotivo.



## 8. EXTINÇÃO DA GARANTIA



- Click reserva-se o direito de introduzir modificações em seus produtos, e/ou aperfeiçoá-los, sem que isto importe em qualquer obrigação de aplicá-los em produtos anteriormente fabricados;
- O presente termo de garantia é aplicável unicamente aos produtos comercializados pela TanClick e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos por terceiros;
- A TanClick se reserva o direito de, a qualquer tempo, modificar e alterar as condições do presente "Manual de Garantia". Neste caso as novas condições somente serão válidas, e aplicáveis aos produtos adquiridos pelo consumidor final, após a data de sua divulgação pela TanClick, mantendo-se inalterável para os produtos adquiridos anteriormente;
- O presente termo de garantia não assegura ao cliente o ressarcimento de eventuais deslocamentos para atendimentos;
- A TanClick reserva-se o direito de não receber produtos com reclamações de garantia que não se enquadrarem na presente norma.

## CONTATOS

### Departamento de Garantia:

**Lucas Oliveira**

+ 55 (19) 3881 8779

lucas.oliveira@clickautomotiva.com.br

**Ramon Della**

+ 55 (19) 3881 8427

ramon.della@clickautomotiva.com.br

### Departamento Fiscal

**Valquíria Pereira**

+ 55 (19) 3881 8411

valquiria.pereira@clickautomotiva.com.br

**TanClick**

+55 (11) 3931-7988

0800 770 9399

tanclick@tanclick.com.br

Revisão 03/2021 - Copyright© Tanclick Indústria e Comércio de Autopeças Ltda





Uma empresa do grupo

**CLICK**  
AUTOMOTIVA



- ☎ +55 (11) **3931-7988** | 0800 **770 9399**
- 🏠 [tanclick@tanclick.com.br](mailto:tanclick@tanclick.com.br)
- 🌐 [www.tanclick.com.br](http://www.tanclick.com.br)
- 📍 Rua: Laerte de Paiva, n. 264 - Valinhos - SP