



Garantia ACA



Com o objetivo de facilitar e agilizar com qualidade o atendimento técnico e elaboração do processo de Garantia dos nossos equipamentos de Ar Condicionados, solicitamos que alguns critérios sejam obedecidos conforme descrevemos em nosso Certificado de Garantia.

As informações devem ser passadas
garantia@aca.ind.br
claudia.jara@aca.ind.br

Nota importante:

Toda peça que a ACA receber para análise solicitada previamente e que **NÃO PROCEDER** a Garantia será cobrado o valor de R\$ 250,00 referente ao serviço da ANÁLISE.

A análise será cobrada por item e não por nota fiscal.

Itens obrigatórios para processo de Garantia



1. Dados do veículo: Modelo, Placas e Chassis
2. Fotos do equipamento ainda no veículo
3. Número da etiqueta de rastreabilidade
4. Cópia escaneada do certificado de garantia ACA
5. Descrição do problema apresentado com o equipamento
6. Orçamento do serviço a ser executado
7. Descrição dos itens que deverão sofrer substituição



Siga o Exemplo:

Dados do veículo: Modelo, Placas e Chassis

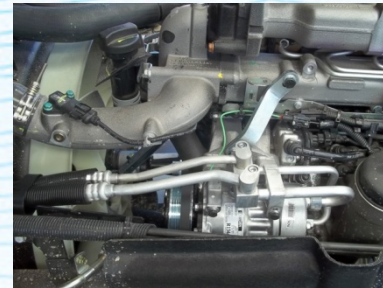
Modelo: VW Constellation 24 280

Placas: AKA 2428

Chassis: 953658245DR337075

Siga o Exemplo:

Fotos do equipamento ainda no veiculo



Siga o Exemplo:



Numero da etiqueta de rastreabilidade

(com este numero a Nota Fiscal de origem da venda poderá ser identificada e verificada a sua data de emissão)



Siga o Exemplo:



Numero da etiqueta de rastreabilidade

(com este numero a Nota Fiscal de origem da venda poderá ser identificada e verificada a sua data de emissão)



Siga o Exemplo:



Copia scaneada do certificado de garantia ACA

ACA FORMULÁRIO DE GARANTIA 34109

DADOS DO PROPRIETÁRIO - NOME: De Niquir Sastre Luedora de Siqueiros 1764

ENDERECO: Av. Otaviano Alves de Lima, 2600.

CIDADE: São Paulo CEP: 02705-00

UF: TELEFONE: (11) 3933-9000 CPF/CNPJ: 61.591.459/0001-00

E-MAIL:

DADOS DO EQUIPAMENTO - N.º DO PEDIDO: Cód. do KIT: 03534

NÚMERO DA NOTA FISCAL DE COMPRA: NÚMERO DA NOTA FISCAL DE VENDA:

OBSERVAÇÕES:

DADOS DO VEÍCULO - CHASSI: 85 03 3668 MODELO DO VEÍCULO/MOTORIZAÇÃO: Acillo

PLACA: KILOMETRAGEM:

DADOS DO INSTALADOR - NOME DA EMPRESA: Caillava de Cond. DATA DA INSTALAÇÃO: 26/08/13

ENDERECO: Dona Margarida, 253 CARIMBO E ASSINATURA DO INSTALADOR:

CIDADE: Porto Alegre CEP: 90240-611

UF: TELEFONE: RS (51) 3329-1560

TÉCNICO RESPONSÁVEL PELA INSTALAÇÃO:

E-MAIL:

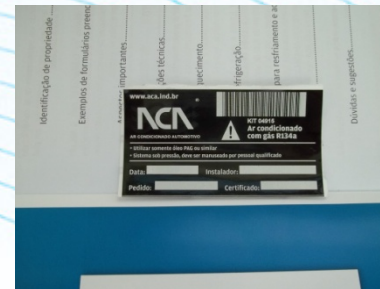
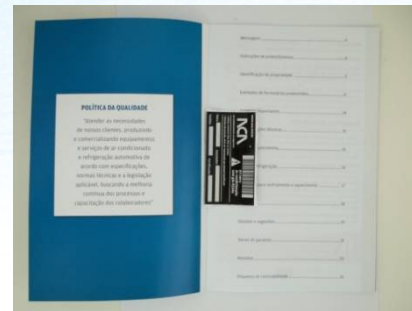
2.ª VIA - INSTALADOR (ENVIAR PARA A ACA)

Descrição do problema apresentado com o equipamento

Orçamento do serviço a ser executado

Descrição dos itens que deverão sofrer substituição

Veja como despachamos nossa mercadoria.



Obs. O orçamento deve apresentar valores referente a mão de obra e separadamente o valores com substituição de peças.

Mão-de-obra – discriminar todos os serviços executados

Peças – discriminar todas as peças que deverão ser substituídas.

Para o procedimento de **Garantia** será necessário que:

- O serviço seja autorizado previamente
- O orçamento do serviço seja previamente aprovado
- Que as peças sejam enviadas para análise, com frete pago pelo cliente (conforme autorização enviada por e-mail)



Garantia:

Procedendo a garantia – a ACA envia peça para reposição e concede desconto ref. o valor do frete pago pelo cliente.

Garantia:

Não procedendo a garantia – a peça ficará a disposição do cliente, podendo ser enviada com frete a pagar.



Parte integrante do Manual de Garantia ACA

Termo de Garantia 21



1. TERMO DE GARANTIA.

A **ACA** garante e, conseqüentemente, compromete-se a reparar ou substituir, dentro do período estabelecido abaixo, todas as peças que, em situação normal de uso, apresentem defeito de fabricação ou de material, desde que observadas às respectivas condições de uso e manutenção especificadas no manual, sob pena de cancelamento da presente garantia.

2. CONCESSÃO DA GARANTIA

a) A garantia só será concedida em Postos Autorizados **ACA*** ou na própria **ACA** através de apresentação de certificado e sujeito a análise.

b) As peças deverão ser enviadas à fábrica para análise e providências. A **ACA** não enviará outra peça para substituir a peça em garantia.

c) As peças reconhecidas como defeituosas serão substituídas ou consertadas pela **ACA**.

Aos postos cabe verificar o problema ocorrido e solicitar a concessão da garantia, cabendo à fábrica a decisão de conceder.

d) Para a validação da garantia de peças avulsas e kits são necessários o envio da Nota Fiscal juntamente com o certificado do produto devidamente preenchido. Caso algum desses itens esteja ausente, implicará diretamente a rejeição da garantia.

e) Em caso de distribuidores e clientes que mantêm peças em estoque, a garantia será válida a partir da apresentação da Nota Fiscal de venda ACA, e/ou Etiqueta de Rastreabilidade vinculada a Nota Fiscal do Cliente Final, dentro do prazo de 365 dias (1 ano), mais 90 dias (3 meses) da garantia da peça solicitada.

3. EXCEÇÃO DA GARANTIA

- a)** A garantia não cobre defeitos provenientes de: instalação de equipamento, negligência, desgaste natural, e que não tenha feito nenhuma revisão no sistema.
- b)** A garantia não abrange despesas relativas à: Imobilização de veículos, lucros cessantes, despesas de viagem para execução de serviços no local, hospedagem, socorro, guincho, danos pessoais ou materiais do comprador ou de terceiros e serviços efetuados por oficina não autorizada. Caso o cliente necessite do reparo a **ACA** solicita que o veículo seja encaminhado até um Posto Autorizado **ACA*** para que o mesmo faça um laudo e passe para a análise da **ACA**. Será analisada a procedência ou não da garantia.
- c)** Peças e acessórios colocados em produtos não genuínos bem como colocados ou adaptados em produtos, sem autorização da fábrica.
- d)** A garantia não é válida para equipamentos acidentados retrabalhados ou que tenham alterado suas características em relação ao produto padrão produzido e fornecido pela **ACA**.
- e)** A substituição de componentes restringe-se ao causador do problema. Em hipótese alguma haverá a troca de conjuntos ou do equipamento completo.
- f)** O deslocamento de peças com frete aéreo não está incluído na garantia.

4. VALIDADE DA GARANTIA

- a)** Linha Leve (carros e vans) - Garantia válida por doze meses ou 50.000 km da data de instalação.
- b)** Linha Pesada | Malha rodoviária - Garantia válida por seis meses ou 50.000 km da data de instalação.
- c)** Linha Pesada | Uso extremo - Garantia válida por três meses ou 50.000 km da data de instalação.
- d)** É comprovada pela data da identificação de propriedade com envio do certificado de garantia e Nota Fiscal, devidamente preenchido e assinado.
- e)** A Garantia de peças avulsas é válida por três meses, a partir da data de emissão da Nota Fiscal para o cliente final. Para a validação da garantia, é necessário o envio da NF juntamente com o certificado de garantia.

5. PEÇAS DE DESGASTE

Não estão cobertos por este termo de garantia os seguintes itens nas condições ora definidas:

- a)** Óleos, fluídos, filtros, não estão cobertos, porém serão aceitos se for necessária como parte integrante de um reparo em garantia,
- b)** correias, tensores, polias: em caso de desgaste,
- c)** embreagem: em caso de desgaste, sobrecarga ou superaquecimento,

6. ANULAÇÃO DA GARANTIA

- a)** Pelo decurso do prazo.
- b)** A realização de serviços em oficinas não autorizadas.
- c)** Utilização de produtos fora das especificações técnicas.
- d)** A modificação ou alterações do produto mesmo que em oficina autorizada (sem prévia autorização do departamento de Engenharia), através do departamento de garantia.
- e)** A negligência na observação das instruções da Fábrica para manutenção e operação do produto.
- f)** Produto que tenha sofrido desgaste normal de uso.
- g)** Danos causados por operação e/ou uso inadequado, violação e avarias resultantes da ação de elementos naturais, tais como: pó, água, fogo, etc.
- h)** Não execução de revisões periódicas no sistema do ar condicionado.
- i)** Produtos cuja etiqueta de identificação original do fabricante tenha sido violada ou esteja ausente.
- j)** Produtos com avarias visíveis e decorrentes de quedas, choques e transporte irregular.
- k)** Quando o certificado de garantia for rasgado ou rasurado por qualquer motivo.

7. PERÍODO DE ANÁLISE DA GARANTIA

a) A **ACA** tem um prazo de até 30 (trinta) dias para sanar o vício, conforme previsto no art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.

b) É importante observar que dentro deste prazo de 30 (trinta) dias o consumidor não pode exigir a troca do produto, pois o fornecedor tem este prazo para reparar o produto e entregá-lo em perfeito estado para o consumidor.

8. PRAZO DE DEVOLUÇÃO DO PRODUTO

O consumidor pode desistir da compra, no prazo de sete dias de acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço. Esses sete dias de arrependimento de compra, o consumidor recebe o valor pago pelo produto, mas as despesas de envio do produto novamente ao fornecedor ficam por conta do consumidor.



9. DESPESAS COM FRETE

As despesas de envio para a **ACA** das peças são de total responsabilidade do cliente, mesmo durante o período de garantia. Caso a garantia proceda, o frete de retorno das peças será de responsabilidade da **ACA**.

10. GARANTIA, DEVOUÇÃO E CONSERTO.

A **ACA** não aceitará as peças que forem enviadas para garantia, devolução e conserto sem a autorização prévia de envio emitida pelo setor de garantia. Caso alguma peça venha sem a autorização, a **ACA** fará a devolução da mesma no momento da entrega.

Todas as peças que não forem concedidas à garantia serão feitos um orçamento para conserto, onde se no prazo de 30 dias não for aprovado, a **ACA** devolverá com o frete a cobrar.

CUIDADOS COM O COMPRESSOR DE AR CONDICIONADO

CUIDADOS COM O COMPRESSOR DE AR CONDICIONADO



Condições para instalação:

Certifique-se que toda a sujeira e corpos estranhos foram removidos do circuito do fluido refrigerante.

Filtros desumidificadores ou acumuladores e válvula de expansão ou estrangulamento devem ser substituídas para maior durabilidade do sistema, no caso de avaria do compressor, a principal causa pode residir na contaminação do sistema (desgaste, limalhas).

O sistema tem que ser obrigatoriamente limpo antes de proceder a substituição desses componentes.

Certifique-se que não hajam restos da solução de limpeza no sistema.

Seque o circuito do fluido refrigerante eventualmente com nitrogênio.

É obrigatório verificar e, eventualmente, corrigir a quantidade e a viscosidade do óleo (segundo as instruções do fabricante).

É importante fazer bom vácuo no sistema.

A carga do fluido refrigerante deve ser na quantidade especificada pelo fabricante.



Condições para reposição:

A peça usada deve ser identificada com base no número gravado no corpo do compressor.

A peça tem que estar completa e não ter danos visíveis.
Não serão aceitos se:

As aberturas de ligação não foram fechadas. As aberturas de ligação devem ser fechadas de modo a evitar corrosão no compressor.

Ausência do conjunto de acoplamento, caso tenha sido fornecido.
Esteja desmontado ou foi montado com peças velhas.

O compressor esteja acidentado ou modificado e alterado sem autorização da ACA, sujeito ao mau uso ou negligência de manutenção.