

TÉRMINOS DE GARANTÍA

LEA ESTE CERTIFICADO CUIDADOSAMENTE. TÉNGALO SIEMPRE A SU ALCANCE Y CONSULTELO CUANDO

TENGA DUDAS. Los neumáticos vendidos por **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA**, tienen **5 años de garantía para la 1ra Vida del Neumático** contra anomalías de fabricación, debidamente verificado por el técnico de la **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA**, El plazo de 5 años se cuenta a partir de la fecha de la factura de compra del neumático. **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA** importa y distribuye neumáticos para maquinaria agrícola, maquinaria de construcción y minería y montacargas. Para ello, realiza acuerdos de distribución exclusiva solo con fabricantes que atienden las normas y estándares de los organismos de certificación de calidad brasileños, norteamericanos y europeos, con el fin de ofrecer productos de calidad asegurada. Para obtener el correcto funcionamiento de los productos y garantizar la seguridad de todos, es necesario seguir estrictamente las recomendaciones de uso, montaje y mantenimiento. Para ello se adjuntan temas relacionados con el almacenamiento, montaje y uso de neumáticos y ruedas. También es importante que consulte el Manual del Propietario de su vehículo/equipo y que la compra e instalación de los productos se realice únicamente en lugares capaces de orientarlo adecuadamente sobre el correcto uso y mantenimiento de las llantas. Comprender la Política de Garantía es fundamental para que todo ocurra de acuerdo con los correctos procedimientos fiscales, financieros, contables, legales y técnicos, de modo que su garantía no se vea comprometida. **1. Concepto de garantía** Todos los neumáticos, cámaras y protectores vendidos por **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA** están cubiertos por este Programa de Garantía. **Los motivos por los que el cliente puede hacer uso de la garantía son:** Fallos debidos al proceso de fabricación. Defectos relacionados con las materias primas utilizadas en la fabricación. La garantía no cubre fallas en los neumáticos causadas por una instalación incorrecta, mala reparación, accidentes u otros no relacionados directamente con la fabricación del producto. Si el cliente identifica la ocurrencia de un problema, dentro del período de garantía especificado, debe buscar a **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA** donde adquirió el producto para que sea enviado a analizar por un profesional capacitado que emitirá un informe técnico del resultado. **2. Plazo de presentación de la solicitud de garantía** El plazo para enviar una reclamación y el producto a analizar **debe ocurrir a más tardar 30 días después de la fecha del reclamo con nuestro sistema de garantía en línea.** El cumplimiento de este plazo es necesario para garantizar que el producto sea analizado antes de que degradaciones en el producto tales como oxidación de partes metálicas y otros compuestos provocados por el calor, la humedad u otros agentes externos hagan imposible determinar la causa de la reclamación. Excepcionalmente, podrán aceptarse Solicitudes de Garantía con un plazo de entrega superior al mencionado anteriormente, si se comunica formalmente al departamento de garantía de

GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA, antes de escribir lo sucedido y que este sea aceptado.

3. Encontrar las Razones que Generan la Garantía Existen dos modelos de inspección o relevamiento técnico para encontrar el motivo de un problema con los productos que pueden generar un reclamo de garantía. **1.** El técnico de **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA**, analiza el producto por fotos y define el motivo del problema. **2.** El producto debe enviarse al laboratorio con equipos para un análisis detallado del producto. En cualquier caso, el resultado del análisis será siempre proporcionado por **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA**. **4. Términos y condiciones de la garantía** **4.1.** El cliente debe proporcionar toda la información solicitada en el Formulario de Revisión de Productos online, incluso si hubo un accidente, daño directo o intervención de terceros. La información solicitada es esencial para permitir una correcta evaluación del producto. La falta de éstos puede imposibilitar el análisis y, en consecuencia, el avance del proceso de garantía. **4.2.** Entonces será responsabilidad del Cliente enviar el producto y la documentación necesaria para el Almacén General en Santos de **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA** y **el Cliente costeará los gastos derivados del envío del neumático.** **4.3.** Todo neumático enviado para análisis de garantía debe ir acompañado de una Factura de Envío para Análisis de Garantía. Este deberá incluir en el campo de información adicional, el número y fecha de emisión de la factura de venta a la que se refiere el producto reclamado. Esto es esencial para que el seguimiento de los neumáticos sea posible. **4.4.** **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA** no se hace responsable de realizar los análisis de los productos reclamados en otro lugar que no sea dentro de las instalaciones de su Laboratorio en el Almacén General u otro lugar indicado por éste, ya que se requieren equipos e instalaciones adecuadas para realizar los análisis. **4.5.** En los casos en que el defecto no tenga su origen en los motivos por los que el cliente pueda hacer uso de la Garantía, el producto no será sustituido y la devolución del mismo correrá a cargo del cliente. Se realizará un presupuesto previo informando el plazo y valor del o los servicios de transporte. **4.6** Si el daño es realmente cubierto por la garantía, el distribuidor o el cliente no incurrirán en el costo de envío de la llanta de reemplazo en garantía. **5. Multa por Solicitud de Garantía** En caso de que cualquier Concesionario actúe de mala fe en cualquier procedimiento referente al procedimiento de garantía, caracterizándose como intento de obtener una ventaja indebida o desleal, se le impondrá una multa equivalente a 10 veces el valor total del producto reclamado. **Criterios que se consideran mala fe:** Verificación de que el producto en cuestión ya fue enviado para una solicitud de Garantía y tuvo un informe de análisis negativo. El producto enviado para análisis no es el mismo que se describe en el documento fiscal. Falsificación de datos del formulario de revisión de productos. Solicitud de garantía para productos no importados y distribuidos por **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA**. Envío de Productos no cubiertos por la Garantía debido al uso y desgaste normal.

6- Casos No Cubiertos por la Garantía La Garantía deja de ser válida cuando los daños tienen su origen en: Daños accidentales: rotura por impacto, agujeros, desgarros, ampollas laterales, etc. Calibración incorrecta de la presión de aire Desequilibrio del conjunto neumático y rueda Instalación sobre ruedas inadecuadas o mal mantenidas. Cargas superiores a las permitidas para los neumáticos y/o el vehículo. Cuidado inadecuado del vehículo: desalineación del sistema de dirección, mal funcionamiento de los componentes del sistemas de suspensión y frenos. Adaptaciones que cambien la configuración original del vehículo Montaje de llantas y ruedas con medidas no compatibles con el vehículo. Uso de llantas con capacidad de carga y velocidad no compatibles con el vehículo y/o aplicación de la llanta en servicios, superficies o posición Inadecuada en el vehículo. Uso de equipos y/o procesos inadecuados para el montaje y desmontaje Influencias ambientales. Uso en competiciones u otras aplicaciones legalmente prohibidas Reparaciones Manipulación del producto o montaje incompatible, por ejemplo, neumáticos sin cámara montados en ruedas para neumáticos con cámara Degradaciones por contacto con productos contaminantes como derivados petróleo y otros agentes químicos. Uso de protectores y cámaras y aire no compatibles con el neumático o sin condición de uso (reparaciones excesivas, envejecido, etc.).

No hay obligación de garantía: Si por manipulación, raspado o daños varios, datos inscritos en el neumático como DOT y Serie, Índice de Carga y Velocidad y otros son ilegibles. Si el comprador no ha seguido las instrucciones relativas al manejo, mantenimiento y cuidado del objeto de compra (por ejemplo: Instrucciones de uso). Desgaste causado por el tiempo de uso o daño causado por la degradación normal debido al envejecimiento natural de los neumáticos. Neumáticos no distribuidos o comercializados por **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA**.

7. Almacenamiento de neumáticos El almacenamiento de los neumáticos debe realizarse en un lugar seco y libre de productos químicos. Los neumáticos deben limpiarse y cubrirse para evitar la acumulación de agua y la proliferación de insectos. El almacenamiento por períodos superiores a cuatro semanas debe realizarse en posición vertical, en estantes con una altura mínima de 10 cm del suelo. Los vehículos que permanezcan parados durante mucho tiempo deben estar suspendidos por gatos para evitar la deformación de los neumáticos.

8. Reemplazo obligatorio de los neumáticos Los neumáticos deben reemplazarse de inmediato si tienen: Ampollas o cortes en los costados (lados). Faltas en los talones. Signos de envejecimiento del material (por ejemplo, agrietamiento). Cortes o agujeros no reparables en la banda de rodado. Cuando alcanzan el nivel máximo de desgaste TWI

9. Costos indirectos Los costos indirectos no son reembolsables a través de la garantía. Se consideran costes indirectos: teléfonos, viáticos, lucro cesante, costes de alquiler de vehículos, peajes, desplazamientos, grúas, etc.

10. Valoración de productos sustituidos en garantía Para efectos del reembolso del valor de los productos sujetos a garantía, se considerará el valor de facturación y se dará en un nuevo producto equivalente o descuento en la próxima compra.

El monto del crédito del cliente se calculará de la siguiente manera: 0% a 20% de desgaste: sustitución total del producto. Desgaste del 21% al 100% - sustitución proporcional respetando el límite TWI de escultura restante, cargo proporcional. Ej.: si la llanta presenta un 50% de desgaste en la banda de rodado, se cobrará el 50% del precio pagado por la llanta en la fecha de compra del producto reclamado. El importe se cobrará sobre el precio de venta del neumático al consumidor, referido al día de entrega en reposición, con sus respectivos impuestos.

11. Plazo de Emisión del Informe de Análisis **GRIPMASTER INDUSTRIA COMERCIO E SOLUCOES EM BORRACHA LTDA** deberá emitir el Informe de Análisis en **máximo 30 días después de la recepción del producto** para análisis en garantía en su Laboratorio en el Almacén General u otro lugar indicado por éste, siempre que se cumplan los procedimientos mencionados anteriormente.

12. Los términos de garantía mencionados en este documento se encuentran recortados en el manual/publicación de ALAPA, en esta dirección: <http://alapa.org.br/alapav01/portuques/home/home.aspx>