

Prezados Srs.(as),

Ref.: Procedimentos para envio de componentes em garantia

Objetivando proporcionar um melhor atendimento aos nossos clientes além de dar maior agilidade ao processo de garantia de componentes, descrevemos o procedimento para envio de componentes em garantia, como segue:

1º) Preenchimento e envio do CDG (Comunicado de Defeito em Garantia);

- O cliente deve preencher o CDG (anexo 01) e encaminhar para o responsável técnico da área. Fabricantes de Equipamentos de Refrigeração e unidades condensadoras devem contatar o Engº Sidney Mourão no e-mail: sidney.mourao@emerson.com ou no telefone: (11) 3618-6665. Fabricantes de Equipamentos de Ar Condicionado, Chillers e Aquecedores de Piscina devem contatar o Engº Bruno Welter no e-mail: bruno.welter@emerson.com ou no telefone: (11) 3618-6664. Distribuidores, Revendedores e Clientes Finais devem contatar o Engº Alexandre Zimmaro no e-mail: alexandre.zimmaro@emerson.com Telefone de contato: (11) 3618-6610.

2º) Autorização de envio das peças em garantia;

- - Após análise do CDG, o responsável técnico da Emerson encaminhará um e-mail com a autorização do envio da(s) peça(s). Não serão aceitos recebimentos de peças em nossa expedição sem o devido preenchimento do CDG e sem a autorização de envio emitida pelo responsável técnico da área.

3º) Envio das peças para análise;

- Somente após o recebimento da autorização, o cliente deve enviar a(s) peça(s) à Emerson juntamente com a Nota Fiscal preenchida corretamente. Atentar para os procedimentos fiscais comentados no anexo 02.

4º) Resposta de garantia;

- Após análise da(s) peça(s) pelo responsável técnico da Emerson, será decidido pela garantia ou não da peça;

- **Não garantia:** Cliente será informado por e-mail do motivo da não garantia. Cliente deve informar se gostaria de receber a peça novamente ou se ela poderá ser sucateada.
- **Garantia:** Cliente receberá uma peça nova. Caso não tenhamos uma peça para reposição imediata, será concedido um crédito no valor do produto defeituoso. Será enviada uma NF simbólica para fechamento do processo.

Percebemos que grande parte das peças recebidas em garantia apresentam:

- Erro no preenchimento da Nota Fiscal;
- Peças enviadas fisicamente não conferem com a Nota Fiscal, divergindo em quantidade e em modelo.
- Peças com partes são enviadas parcialmente, porém são descritas na nota fiscal como completas.
- Não envio do CDG (Comunicado de Defeito em Garantia).

Para evitar a incidência dos problemas acima, solicitamos executar o procedimento fiscal para emissão de nota fiscal contida no anexo 01 e preencher o formulário do CDG (Comunicado de Defeito em Garantia) corretamente contido no anexo 02.

impresso

Alexandre Zimmaro

Supervisor Técnico - Technical Supervisor
Emerson Climate Technologies - Brazil