TÍTULO	NÚMERO/REVISÃO
GARANTIA E MANUTENÇÃO DE TRATORES E IMPLEMENTOS	PO - 024 / R-00

UNIDADE	ÁREA/SETOR	DATA DE APROVAÇÃO
TRATORES E IMPLEMENTOS	TÉCNICA / MANUTENÇÃO	04/03/2022

1. OBJETIVOS

Este documento tem como objetivo padronizar os procedimentos para atendimento das ocorrências de Garantia, manutenção e/ou assistência técnica das máquinas, tratores e implementos.

2. SETOR RESPONSÁVEL

Unidade Tratores e implementos e Unidades de Negócio Coopama

3. DIRETRIZES

- Tipos de ocorrências;
- Regras gerais para processo de Garantia, conforme define o Código de Proteção e Defesa do consumidor **(Lei 8078, de 11 de setembro de 1990);**
- Revisões periódicas em tratores;
- Realização da Assistência técnica e/ou manutenção;
- Envio de peças de máquinas e implementos para a garantia;
- Cadastro das peças no sistema;
- Envio de peças LANDINI a garantia;
- Processo para emissão da N.F de Remessa em garantia ao fornecedor;
- Preenchimento de formulários de garantia de fornecedores específicos.

Tipos de ocorrências:

- **Tratores -** Revisões em garantia e assistência técnica pós revisões;
- **Implementos -** Somente assistência/manutenção quando necessário.



Elaborado por:	Revisado Por:	*Aprovação Superintendência:*
	Sidnei Ap. Belinato	
	Renan L. Barra Mansa	
Ana Cláudia Santiago	Marcelo Nogi	*Luciano Neder Gonçalves*

Regras gerais para processo de Garantia, conforme o Código de Proteção e Defesa do consumidor

Reclamação dentro dos 7 dias da venda:

- Após análise do vendedor, **se** constatado realmente o defeito de fabricação, o produto, peça ou equipamento pode ser trocado por outro da mesma espécie.
- Caso não tenha o produto em estoque para troca, deve-se verificar a disponibilidade nas demais Unidades e trazer para o cooperado/cliente, caso negativo devemos trocar por outro produto ou caso o cooperado não aceite, podemos gerar o crédito em conta (**apenas para cooperado**), caso contrário, enviar para a garantia o produto ou peça do equipamento do cliente.
- **Após os 7 dias da venda**: a mercadoria deverá ser enviada a Assistência Técnica mais próxima ou ao fornecedor primário, aguardando-se uma resposta no prazo máximo de 30 dias. A Coopama **pode** fazer o intermédio de envio do produto, porém dando prioridade que o próprio cliente/cooperado o faça;

Atenção quanto ao prazo calculado: será considerado pelo fornecedor a data do faturamento da N.F de venda, porém para o consumidor, é válida a data de entrega do produto!!

Tipos de Garantia e seus prazos:

GARANTIA LEGAL (artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor)

Coopama "pode" fazer o intermédio de envio, mas de preferência orientar para que o cliente/cooperado mesmo contate a Assistência Técnica.

- **30 (trinta) dias** para reclamar de vício ou defeito de produto **não durável/perecíveis**; (ex. medicamentos, alimentos, cosméticos, perfumes)
- **90 (noventa) dias** para reclamar de vício ou defeito de produto **durável/ não perecíveis**. (ex. máquinas, equipamentos, peças, ferramentas etc.)

GARANTIA CONTRATUAL – Fabricante - Cliente/cooperado deve contatar a Assistência

- Prazos superiores ao prazo de 90 dias da garantia legal, como exemplo a garantia de fábrica de 01 (um) ano, 03 (três) anos, 05 (cinco) anos etc. que consta no Manual do produto.
- Consumidor deve consultar o "**Termo de Garantia**" fornecido juntamente com o produto.
- Casos específicos de garantia em que o fornecedor garante a troca do item mesmo que esteja fora do prazo de 90 dias **(consultar sempre o comprador da linha de produtos)**

IMPORTANTE! A GARANTIA DO PRODUTO NÃO COBRE ACIDENTES OU SINISTROS!

A garantia, segundo a legislação, oferece cobertura para defeitos de **fabricação** e não indeniza acidentes, sinistros ou mau uso do produto pelo consumidor.

Direito de arrependimento:

- O Código de Defesa do Consumidor traz proteção diferenciada ao cliente quando a compra do produto ocorre **fora da loja física (***on line, por telefone, em domicílio* **etc.**) e o produto é entregue pela cooperativa;
- Garantia de 7 (sete) dias (art. 49, "caput" e parágrafo único da Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor);
- Poderá desistir da compra ou do contrato **sem explicar o motivo**, ou seja, independente de defeito no produto, **e exigir seu dinheiro de volta** – somente neste caso;
- O prazo de 7 (sete) dias é contado a partir da entrega do produto ao cliente;
- Tentar convencer o cliente a não devolver, para evitarmos maiores transtornos fiscais, financeiros e operacionais, dando prioridade para realizar a troca.

Procedimentos após envio do produto do cliente a Garantia:

O Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu artigo 18, parágrafo 1º, que o **fornecedor ou Assistência Técnica** tem um prazo de até **30 dias para sanar o problema**. Caso isto não ocorra, o consumidor pode exigir **a Coopama (se produto enviado por nós)**, à sua escolha, uma das seguintes opções:

I – A **SUBSTITUIÇÃO** do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II – A **RESTITUIÇÃO** imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o **ABATIMENTO** proporcional do preço. ..."

Caso o produto retorne da garantia ao consumidor antes do prazo de 30 dias, porém apresente o mesmo problema, deverá ser enviado novamente a Assistência Técnica e os prazos devem ser consultados na legislação, não podendo exceder 180 dias.

Prazos para cancelamento e devolução de vendas, segundo a NPF-02 – Normas e Procedimentos Financeiros:

PRAZO PARA CANCELAMENTO DE NOTAS:

Vendas a prazo: 24 horas;

Vendas à vista: até o fechamento do caixa;

PRAZO PARA DEVOLUÇÃO DE NOTAS EM GARANTIA:

30 dias – produtos não duráveis;

90 dias – produtos duráveis.

IMPORTANTE! No ato das vendas de tratores LANDINI, é preciso preencher o certificado de Entrega e posteriormente enviar a empresa para registro do trator no sistema de Garantias.

O certificado de entrega dos tratores Landini está presente no Manual de Serviço de todos os tratores, importado ou nacional, vendidos pela Landini. Caso o certificado preenchido não seja enviado à LANDINI para registro do trator no sistema de garantias, o concessionário perde o direito de garanta da máquina em questão.

A Landini Tratores do Brasil garante o trator por 12 (doze) meses ou por um máximo de 1200 horas de funcionamento, qual das duas condições ocorrer primeiro, a contar da data de colocação em funcionamento da máquina nova na sede do primeiro cliente.

Certificado de Entrega Tratores Landini



CERTIFICATE OF DELIVERY

Argo Tractors S.p.A.
Via G. Matteotti n. 7 - 42042 FABBRICO (RE)
Tel. +39 0522 656111 - Fax +39 0522 656476

Surname/Business Name ----------

Name ----------

Address ----------

Borough ----------

ZIP code ---------- PV ---------- Country ----------

Telephone ----------

Delivery date: ----------/----------/----------

CUSTOMER: I have taken delivery of the above machine that complies with the order and is complete with the Operator's Instruction Manual and Service Booklet. I confirm that I have been trained and informed about the operation, safety and maintenance instructions. I hereby declare that I am satisfied with the way the tractor has been delivered and prepared for operation and I accept all the regulations that govern the warranty. I also declare that I have taken note of my rights as established by art. 13 of Decree Law D.Lgs 196/03 and illustrated on pages 31 and 32.

Signature of the Customer (or his legal representative)

Dealer ----------

Dealer code ----------

Tractor model ----------

Tractor PIN ----------

Engine PIN ----------

Front axle PIN ----------

Cab PIN ----------

DEALER: I HEREBY CERTIFY THAT I HAVE: delivered the machine and prepared it for operation in compliance with the Manufacturer's specifications, and that I have described in detail to the Customer the regulations governing the warranty, the conditions applied and the Customer's liabilities.
I have also described the matters concerning use of the new machine and those concerning the safety regulations that must be complied with.

Dealer's stamp and signature

Signature of the person in charge

Revisão periódica em Tratores:

O cliente/cooperado faz o controle pelo Horímetro do trator, quando chega o momento da revisão, ele entra em contato com o setor de tratores e implementos ou na loja que efetuou a compra e o técnico é enviado a propriedade.

- Até 250 horas são cobradas apenas as peças inclusas no trator;
- Acima de 250 horas são cobradas as peças, o serviço do mecânico e o km rodado.

Dentro do período da revisão dos tratores são trocados apenas os **filtros, pré-filtro e lubrificantes**, caso haja necessidade de troca de outras peças, acionamos a Landini por meio de solicitação em garantia. Após análise do problema relatado e das fotos enviadas, a Landini nos envia uma peça nova por meio de **NF de Venda** para resolução imediata do problema do produtor e posteriormente enviamos a peça para análise por meio de N.F de remessa em garantia **sem estoque.**

Resumo do processo:

- Solicitar a garantia e a peça nova a Landini;
- Receber a peça na loja e conferir;
- Cadastrar a peça no sistema;
- Encaminhar a nota de Venda ao setor fiscal para Entrada imediata;
- Após Entrada da Nota, faturar a **N.F Substituição de mercadoria defeituosa em virtude de Garantia (config. 331)** para envio da peça ao cooperado;
- O técnico se dirige a propriedade para realizar o serviço e troca da peça no trator;
- O analista de vendas deve enviar a peça com defeito a Landini por meio de **N.F Remessa de mercadoria em garantia sem estoque** - **configuração 132 (solicitar a emissão pelo setor fiscal);**
- Após análise da peça pela Landini, se constatado realmente defeito de fábrica, a Landini envia a Nota de crédito no valor da peça e serviços prestados, que deverá ser abatida em futuras compras, conforme prevê o Contrato entre as partes.

IMPORTANTE! O departamento de Tratores e Implementos deve acompanhar junto à Landini e do departamento financeiro da Coopama o Extrato de créditos em haver e compensados, podendo ser montada uma planilha para controle

- ✓ Todas as Notas de crédito devem ser armazenadas no setor de Tratores e Implementos para acompanhamento e futuras consultas, se necessário;

- ✓ Os créditos devem ser negociados no ato do fechamento de pedido de compras com a Landini para abatimento em futuras compras;

- ✓ Logo após a negociação, as informações devem ser repassadas ao departamento financeiro por meio de planilha detalhada.

Após recebimento do laudo da LANDINI, caso descaracterize garantia, constatando que foi mau uso, sinistro ou algum tipo de acidente será preciso comunicar ao cooperado/cliente para faturamento da peça e do serviço;

- Emitir a N.F de **Entrada de mercadoria para troca em virtude de Garantia** (**config. 332**) para disponibilizar a peça em estoque;

- O analista de vendas deverá conferir no setor comercial o preço de venda antes do faturamento, para certificar se está correto;

- Emitir a N.F de venda Normal das peças e N.F de serviço;

- A cobrança deve ser lançada em conta corrente para o cooperado e para o cliente deve ser feito o faturamento da Venda e recebimento na condição à vista.

Plano de Revisão dos tratores vendidos na cooperativa:

TRATORES LANDINI							PERIODO DE REVISÕES					
COOPERADO/CLIENTE	TELEFONE	SERIE-2	REX 80	REX 100	BRUTUS 95	LANDFORCE 130	50 HORAS	100 HORAS	250 HORAS	500 HORAS	750 HORAS	1000 HORAS
					X		X	X				
					X		X	X				
		X					X	NÃO				
		X					X	NÃO				
					X		X	X	X			
		X					X	NÃO	X			
					X		X	X	X			
					X		X					
				X			X	X				
		X						NÃO				
						X	X	X	X			
					X							
					X		X	X				
			X				X					
		X										
			X									
					X							
					X							
					X							
				X								
		X										
			X									

Coopama:
Tecnico Jose Carlos Junior e Elias NF 127 Data 13/07/2021

- Na planilha com os **Tipos de tratores**, são lançadas todas as revisões dos respectivos cooperados/clientes e inclusos comentários com a informação da N.F de venda do trator, Unidade que realizou a venda e data da venda.
- Na planilha de **Período das revisões** é marcada a quantidade de horas do horímetro e no comentário inclusas algumas informações como Técnicos responsáveis, data do serviço e N.F de peças trocadas e/ou serviços realizados no trator.

Check list para Revisão dos tratores:

Planilha Check-list

Trator Modelo: _____ **Número de Série:** _____

MOTOR	Ótimo	Ruim	Não tem
Funcionamento básico			
Respiro do cárter			
Condições da fumaça			
Partida a frio			
Vazamentos			
Níveis de óleos e fluídos			

TRANSMISSÃO E EIXOS	Ótimo	Ruim	Não tem
Funcionamento geral			
Vazamentos			
Níveis de óleos			
Embreagem e caixa de reversão			

HIDRAULICO	Ótimo	Ruim	Não tem
Funcionamento básico			
Hastes dos cilindros de elevação			
Bombas e comandos hidráulicas			
Nível do óleo			
Mangueiras e tubulações			
Vazamentos			

ACESSÓRIOS	Ótimo	Ruim	Não tem
Manual do operador			
Documentação de garantia			
Chave de ignição			
Pinos e terceiro ponto			
Ferramentas			

SISTEMA ELETRICO	Ótimo	Ruim	Não tem
Painel de instrumentos			
Faróis			
Lanternas			
Buzina			
Bateria			
Alternador			
Motor de partida			
Chicote elétrico			
Ar condicionado			

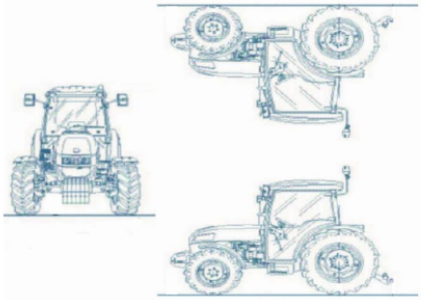
FREIOS	Ótimo	Ruim	Não tem
Eficiência do freio de serviço			
Níveis de óleos			
Freio estacionamento			

ESTRUTURA DA MÁQUINA	Ótimo	Ruim	Não tem
Pneus dianteiros e trazeiros			
Lubrificação geral			

ASPECTO VISUAL	Ótimo	Ruim	Não tem
Pintura			
Lanternagem			
Limpeza geral do trator			

CABINA	Ótimo	Ruim	Não tem
Func. ar condicionado			
Palhetas limpador			
Nível combustível			

OBSERVAÇÕES



Data: _____
Distribuidor de Origem: _____
Horímetro: _____
Conferido por: _____
Assinatura: _____

O Check list deve ser preenchido em duas vias para ser entregue uma ao cliente/cooperado e a outra para nosso arquivo.

Realização da Assistência técnica e/ou manutenção

IMPORTANTE! As manutenções e assistência técnica são prestadas apenas para equipamentos vendidos pela Coopama.

- **Tratores:** Quando necessária assistência técnica em tratores, mesmo que fora do prazo da revisão, o cliente/cooperado nos contata e o técnico vai até a propriedade verificar o problema.

- **Máquinas e Implementos -** o cliente faz a reclamação, expondo o problema da máquina, se necessário, o técnico é direcionado na propriedade para analisar e providenciar os ajustes, reparos ou conserto.

- Para as reclamações de garantia das máquinas e implementos, na maioria das vezes, os fornecedores e/ou fabricantes dão total suporte, já que periodicamente realizam visitas técnicas na Unidade de Tratores e implementos e sempre que necessário na propriedade dos cooperados/clientes.
- Diante das visitas ou até mesmo por contato telefônico realizado pelo setor de Tratores aos fornecedores, é feito o entendimento do problema e o vendedor técnico da empresa passa todas as instruções a serem realizadas.
- Muitas das reclamações são sanadas com o próprio fornecedor, por isso, a primeira tratativa ao receber a reclamação do cliente/cooperado é entrar em contato com o fornecedor ou na fábrica.
- O responsável técnico e/ou mecânico do setor de tratores e implementos prestam o atendimento ao cliente/cooperado na propriedade quando o problema for de fácil solução.
- Nestes casos, se tiver fora do prazo de garantia, é cobrado o valor pela prestação do serviço e o valor do km consumido pelo deslocamento até a propriedade.
- Na maioria das vezes os reparos ou consertos são feitos na propriedade, em alguns casos a preparação das peças é feita na oficina no setor de tratores e implementos, se necessário o mecânico se dirige a propriedade, analisa o problema levando a peça até a oficina da loja de implementos para preparação.

Todo o serviço de Assistência técnica realizado pelo mecânico nos tratores e/ou Implementos agrícolas, caso estejam fora do prazo de garantia, são cobrados e emitidas Notas fiscais de serviço pelo departamento fiscal da cooperativa ao cooperado/cliente. Inclusive o lançamento da cobrança em conta do cooperado, se for o caso, é feito pelo setor fiscal.

Cobrança dos serviços de Assistência técnica e peças trocadas (tratores ou implementos): Exemplo:

Serviço do mecânico	**150,00 / h**
km rodado	**1,50 / km**
Peças trocadas	

- O cálculo do tempo de serviço é feito a partir do momento da saída do mecânico de Machado a propriedade até a volta, preenchido em uma planilha padrão;
- O cálculo do Km rodado é feito a partir do momento da saída do mecânico de Machado até a volta, também preenchido na planilha padrão;
- As peças trocadas **"nos tratores"** dos cooperados e clientes são faturadas por meio de N.F de Venda de balcão (normal) pelo setor de Tratores e implementos e Serviços faturados por meio de N.F de Serviço.
- Para cooperados, o serviço e as peças podem ser lançados em conta corrente (se assim ele optar) e quando clientes, as peças deverão ser faturadas na condição a vista com recebimento imediato;
- As peças trocadas em **máquinas e implementos**, em sua maioria são vendidas pela loja Coopama mais próxima da propriedade e faturadas direto ao cooperado/cliente ou se ele optar por comprar as peças em outro local, deve disponibilizar ao técnico no momento da visita o mais breve possível, pois a cobrança do serviço incluirá o tempo de espera do técnico na propriedade;

Formulário de Ordem de Serviço Tratores e Implementos

ORDEM DE SERVIÇO	
Coopama Soluções no agronegócio	
COOPERATIVA AGRARIA DE MACHADO TRATORES E IMPLEMENTOS CNPJ:22.226.476/0027-17 Tel.35 9 9838-2768	**O.S. Nº:** **Data de abertura:** / /
DADOS DO CLIENTE	
Nome:	**CPF/CNPJ:**
Endereço:	**Bairro:**
Cidade:	**CEP:**
Telefone:	**E-mail:**
INFORMAÇÕES DO PRODUTO	
Marca/Modelo	
RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	
DIAGNÓSTICO E SERVIÇO A SER EXECUTADO	
OBSERVAÇÕES	
PREÇOS	
KM rodado:	R$:
Valor dos serviços:	R$
Valor de peças/produtos:	R$
Valor total:	**R$**
Assinatura Cliente	**Assinatura Responsável Técnico**

A Ordem de serviço é preenchida em duas vias uma para o cliente/cooperado e a outra para nosso arquivo.

Resumo dos processos de atendimento das Assistências na propriedade:

- **Para o cooperado:** Preencher a Ordem de serviço, incluindo todas as informações do formulário e coletar assinatura, emissão da N.F de serviço e lançamento em conta corrente, se for a opção dele (**processo realizado pelo setor fiscal)**;
- **Para clientes:** Preencher a Ordem de serviço, incluindo todas as informações do formulário e coletar assinatura do cliente, recebimento à vista, emissão NF de serviço **(pelo fiscal)**, envio do dinheiro ao Contas a receber **(matriz Machado)** para baixa e emissão do recibo, encaminhar o recibo ao cliente posteriormente;

Ao final do serviço e imediatamente a chegada do mecânico na Unidade de Tratores e implementos, a planilha é entregue ao Analista de Vendas responsável pelo processo para encaminhar ao setor fiscal a solicitação de emissão da N.F de serviço e lançamento de cobranças.

Envio de peças de máquinas e implementos para a garantia

Cada fabricante ou fornecedor trabalha com uma forma de atendimento as garantias, seja por meio de preenchimento de formulário online (conforme descritos mais abaixo), via WhatsApp, via telefone ou e-mail e cada situação requer uma avaliação pontual para agilizar o atendimento ao cooperado/cliente.

Caso o fornecedor ou Assistência Técnica solicite o envio das máquinas e outros equipamentos **(completos)** vendidos pela Coopama para a garantia, após os 7 dias da venda, este processo deve ser feito pelo próprio cliente/cooperado.

Se a Coopama optar por fazer o intermédio de envio do equipamento completo, o processo deve ser feito mediante Emissão de Nota fiscal com movimentação de estoque **(consultar setor fiscal sobre o processo**).

Quando o fornecedor solicita o envio da **“PEÇA”** do implemento para a garantia e não a temos em estoque, o Analista de vendas precisa realizar o cadastro dela no sistema para a emissão da N.F Remessa em garantia sem estoque.

Cadastro da peça no sistema (Vide POP-028 – Cadastro de Produtos completo)

O padrão Coopama para cadastro de itens, exige que a marca do produto seja colocada no início da descrição, seguida de hífen e só depois são informados os detalhes do produto, deixando para o final da descrição a quantidade contida na embalagem que deve vir entre aspas:

(Ex: MARCA – DESCRIÇÃO DO PRODUTO ... “KG”).

É obrigatório que os seguintes campos sejam preenchidos no momento do cadastro:

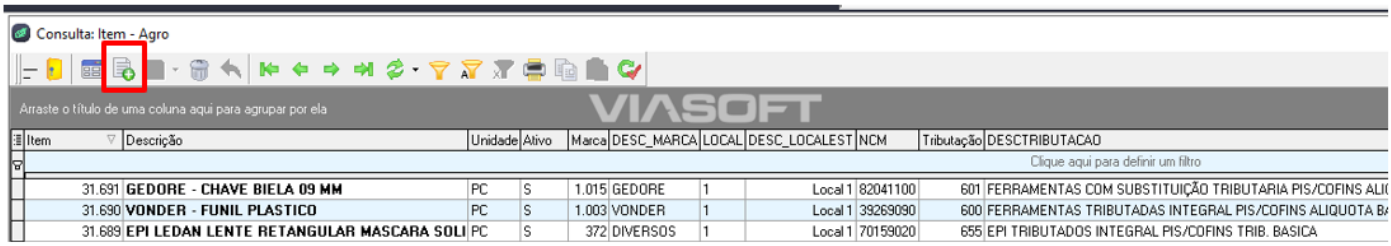
- Grupo de Estoque;
- Marca;
- Unidade;
- NCM (solicitar ao fornecedor);

Não é permitido:

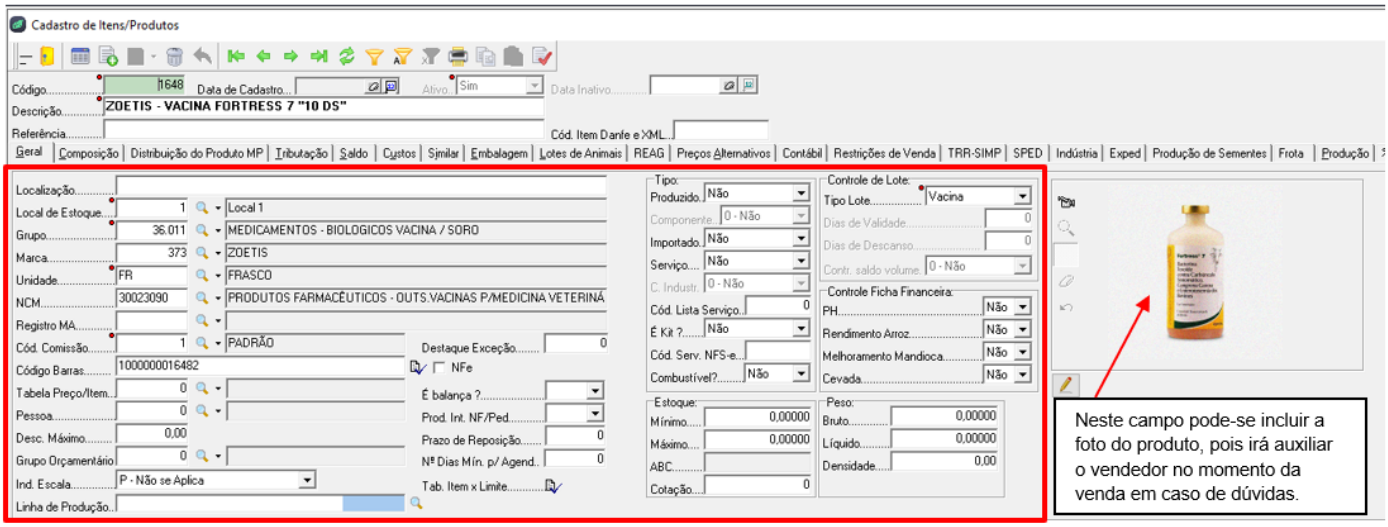
- Descrição sem marca;
- Abreviações que descaracterizem o item;
- Caracteres especiais (~ ^ ´ ç);
- Letra minúscula;
- Falta de informações que prejudicam a identificação do item.

Agrotitan / Manutenção de produto:





Inicie o cadastro do produto digitando sua **Descrição** de forma padrão.
O **"código"** Coopama será gerado automaticamente após finalizar o cadastro e **SALVAR**.



- Alguns campos básicos têm extrema importância no preenchimento como **grupo, marca, Unidade, NCM (deve ser passado pelo fornecedor), Registo IMA** (**somente para defensivos)**, **Controle de lotes (para itens que se aplicam)** e as demais abas devem ser preenchidas conforme a característica e tipo de produtos.

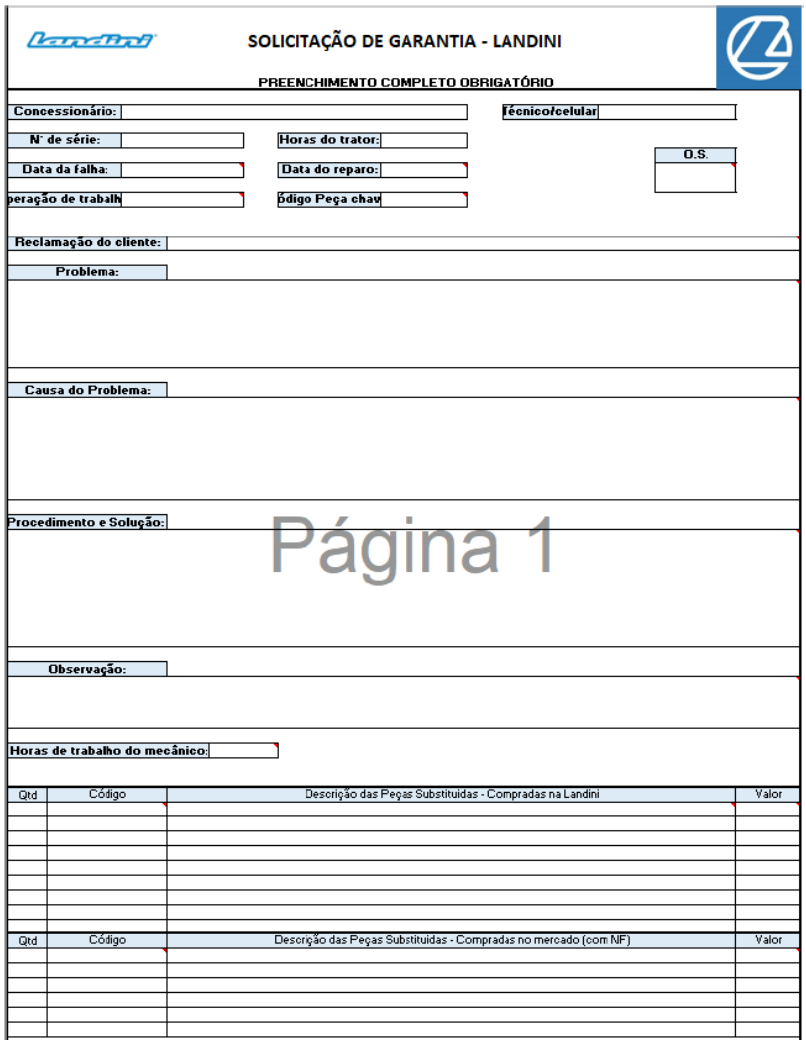
Exemplo de padrão que deve ser seguido na descrição dos itens:

Item	Descrição	Unidade
56.208	ADAMA - AFALON SC HERB. "LITRO"	FR
56.993	ADAMA - AMINOL 806 2.4D HERB. "20 LITROS	BD
59.395	ADAMA - AMINOL 806 2.4D HERB. "LITRO"	FR
57.280	ADAMA - AMINOL 806-2.4D HERB. "5 LITROS"	GL
56.368	ADAMA - ARCADIA "LITRO"	FR
52.918	ADAMA - AZIMUT "20 LITROS"	BD
53.776	ADAMA - AZIMUT "5 LITROS"	GL
52.328	ADAMA - BENDAZOL FUNG. "20 LITROS"	BD
56.797	ADAMA - BENDAZOL FUNG. "LITRO"	FR
56.325	ADAMA - CAPTAN SC-FUNG. "5 LT" AMOSTRA	GL
56.796	ADAMA - CAPTAN SC-FUNG. "LITRO"	FR
56.337	ADAMA - CRONNOS MANCOZEB+TEBUCONAZOLE FUNG. "20 LITROS"	GL
33.226	ADAMA - GALIGAN 240 EC HERB. "20 LITROS"	BD
106.315	ADAMA - GALIGAN 240 EC HERB. "5 LITROS"	GL
59.591	ADAMA - GALIGAN 240 EC HERB. "LITRO"	FR

Envio de peças LANDINI a garantia:

Para o envio das peças de tratores a Landini, deve ser preenchido o formulário de solicitação de garantia abaixo e enviado no e-mail pedidodegarantia@landinibrasil.com.br com as fotos dentro de 30 dias.

Enviar no mínimo 3 fotos – do horimetro, da plaqueta de identificação do trator com o número de série e foto da falha ou da peça falhada.



SOLICITAÇÃO DE GARANTIA - LANDINI

PREENCHIMENTO COMPLETO OBRIGATÓRIO

Concessionário:
Técnico/celular
Nº de série:
Horas do trator:
O.S.
Data da falha:
Data do reparo:
peração de trabalh
ódigo Peça chav
Reclamação do cliente:
Problema:
Causa do Problema:
Procedimento e Solução:
Página 1
Observação:
Horas de trabalho do mecânico:

Qtd	Código	Descrição das Peças Substituidas - Compradas na Landini	Valor

Qtd	Código	Descrição das Peças Substituidas - Compradas no mercado (com NF)	Valor

Junto com a solicitação de garantia, deve ser enviado também o **Plano de Revisões dos tratores**.

Formulário para envio das fotos:

FOTOS NECESSÁRIAS	
FOTOS HORÍMETRO	FOTOS NÚMERO DE SÉRIE TRATOR
FOTOS DA FALHA E PEÇAS SUBSTITUIDAS	FOTOS DO REPARO

A peça deve ser enviada a Landini com a etiqueta abaixo preenchida:

Peça - Solicitação de Garantia				O.S.	
Concessionária:					
Trator:		N° de Série:			
Horímetro:		Técnico:		S.G.	
Peça:		Código:			
Data do envio:		NF de Remessa:			

*Referência para descrição dos processos de garantia dos tratores:

Manual de Garantia **LANDINI** anexo.

Importante preencher o formulário de Autorização para envio da peça e colher assinatura do cliente/cooperado, esclarecendo que será feita análise da peça e se constatado acidente, sinistro ou mau uso, ocorrerão cobranças da peça e serviço se for o caso.

Formulário de Autorização para envio das peças ao fornecedor:

AUTORIZAÇÃO PARA ENVIO DE MERCADORIA PARA CONSERTO OU GARANTIA

Remetente
Nome:
_____
CNPJ / CPF:
_____
Endereço:
_____

Bairro: _____Município: _____

CEP: _____ Telefone:_____

E-mail: _____

Autorizo a Coopama a enviar a mercadoria _____, adquirida através do documento fiscal N° _____de___/___/___, para conserto/assistência técnica. Ciente de que pode haver cobrança referente ao conserto, decorrente da descaracterização de garantia constante em laudo do fabricante, neste caso podendo haver também a cobrança de frete pelo envio do produto. A Coopama deverá me informar sobre todos os custos para concluir o processo e realizar os lançamentos em Conta corrente.

Local e data. _____, _____/_____/_____

_____
Nome Remetente
Responsável Legal

Relatório de defeito:

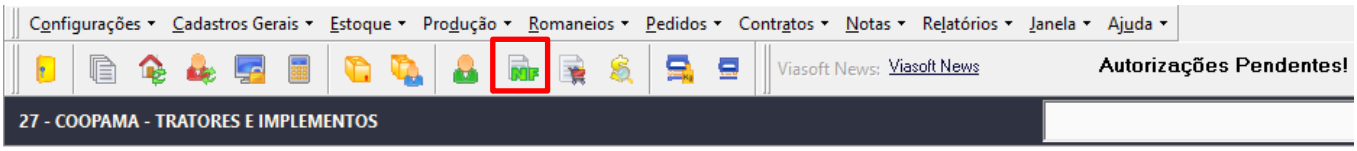
Processo para emissão da N.F de Remessa em garantia ao fornecedor:

O Analista de vendas emite algumas Notas de remessa para conserto ao fornecedor, quando não incidem impostos. Caso contrário, as notas devem ser emitidas pelo departamento fiscal.

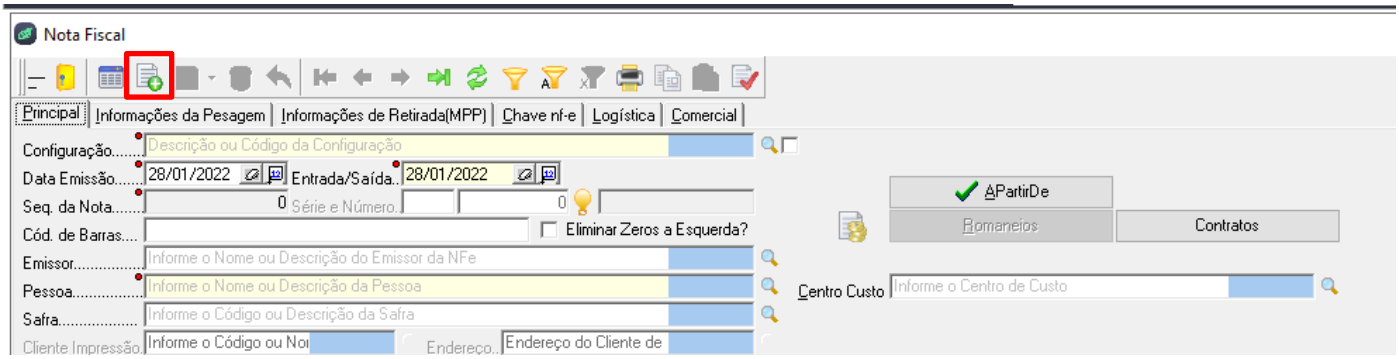
Emissão da N.F

Acesso ao Agrotitan – Estabelecimento Tratores e Implementos

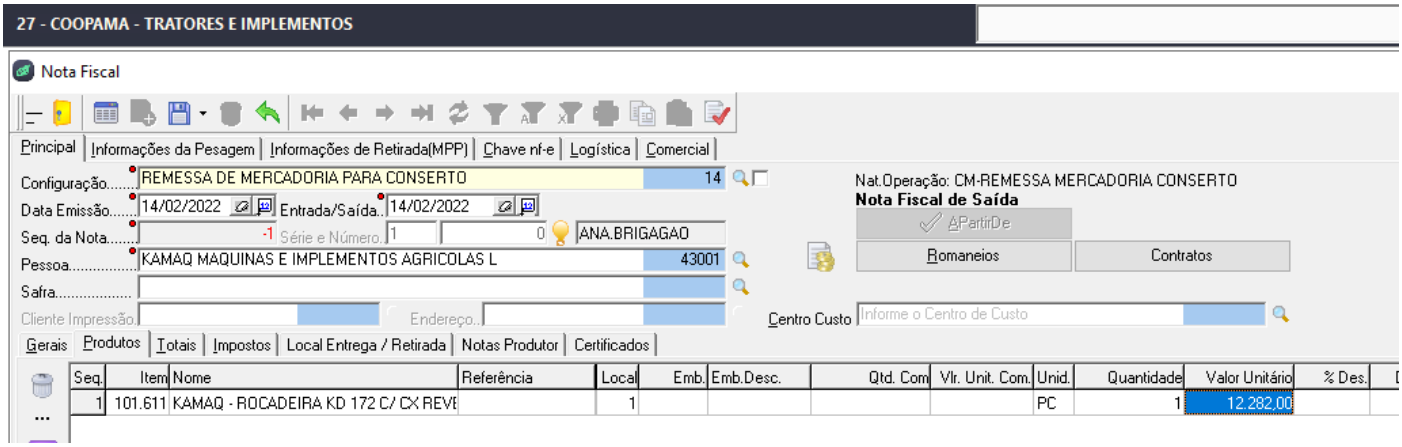
Acessar Notas fiscais:



Clicar em **"INCLUIR NOVO":**



- Digitar a configuração da NF de **Remessa de mercadoria em garantia sem estoque (config. 132)** (sempre consultar o setor fiscal);
- Digitar o código do fornecedor ou clicar na **"LUPA"** para procurar pela descrição;
- Digitar o código do item cadastrado;



Imprimir a N.F e verificar com o fornecedor a forma de envio da peça.

Embalar a peça, incluindo a N.F dentro da caixa e despachar junto a transportadora ou correios, conforme a empresa solicitar, pois a despesa com frete é de responsabilidade dela.

IMPORTANTE! O Analista de vendas deve acompanhar o processo de garantia junto ao fornecedor para que retorne dentro do prazo de 30 dias.

Preenchimento de formulários de garantia de empresas específicas:

Algumas empresas têm os procedimentos específicos de garantia a seguir, como por exemplo, realizar o preenchimento da solicitação no site ou plataforma das próprias empresas, conforme seguem abaixo:

Empresa Santa Izabel:

Acesso ao link da empresa;

https://www.santaizabel.ind.br/home/formulario.html



Empresa Nogueira:

Acesso ao link da empresa;

http://www.nogueira.com.br/_/solicitacao-garantia-pt.php

Preencher o número de série, clicar “VALIDAR”:



Atenção: campos com * são obrigatórios!

Não é necessário colocar pontos, traços, etc. O preenchimento é automático, quando necessário.

PEDIDO DE GARANTIA

Número de Série *

Validar

Abrirá a próxima tela para preenchimento dos dados necessários.

Empresa JACTO:

Acesso ao link da empresa

https://jacto.com/forms/garantia_produto_acabado

30/11/2021 16:19 Garantia Jacto

PT | EN | ES

Solicitação de Garantia

Dados do Revendedor

Nome

País

UF

Cidade

Telefone

CNPJ

Email

Número da Nota Fiscal Jacto

Data da Venda ao Revendedor

Dados do Proprietário

Nome

País

UF

Cidade

Telefone

Email

CPF/CNPJ

Dados do Equipamento

Modelo

Número de Série do Equipamento

Lote

Mês Ano

Total de Horas Trabalhadas

Data de venda ao cliente final

Data da Entrega Técnica

Data da Reclamação do Cliente

Registro das Ocorrências ?

INSERIR OCORRÊNCIA

Anexos

Anexar arquivos

ADICIONAR ARQUIVO

Responsável por esta Solicitação

Nome

Telefone

E-Mail de Contato

Confirme o E-Mail de Contato

ENVIAR

A garantia dos demais fornecedores é tratada diretamente com o departamento de vendas da empresa correspondente.