TÍTULO	NÚMERO/REVISÃO
PROCEDIMENTOS PARA GARANTIA DE PRODUTOS	**PO-05/ R-00**

UNIDADE	ÁREA/SETOR	DATA DA APROVAÇÃO
LOJAS COOPAMA	BALCÃO/VENDAS	03/12/2021

1. OBJETIVOS

Este documento tem como objetivo padronizar os procedimentos para envio de produtos para garantia nas Unidades.

2. SETOR RESPONSÁVEL

Lojas (Unidades) Coopama

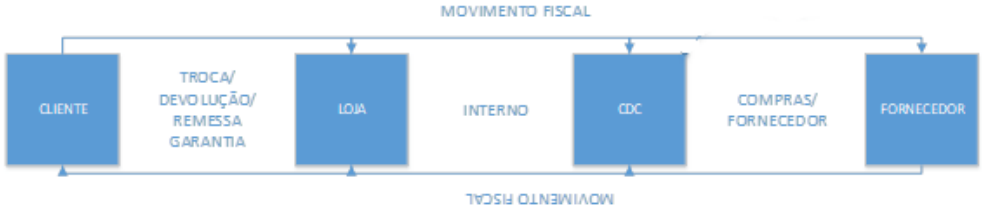
3. DIRETRIZES

O cliente chega à loja solicitando a garantia, troca ou devolução de um produto que foi comprado e apresentou defeito. As regras devem seguir a **NPF – 02 (Normas e procedimentos para devolução e cancelamento de Notas Fiscais)** que tem anexa a **lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,** que rege o **Direito do consumidor (anexos a este POP),** englobando prazos para cancelamento e até devoluções.

Primeiro passo: Solicitar a N.F do produto ao cooperado/cliente para identificar a data da venda e se a reclamação está dentro do prazo **garantido por lei**. Caso ele não tenha a nota em mãos, com autorização do coordenador, pode-se emitir segunda via.

O vendedor deverá analisar os prazos constantes nas normas e também o prazo de garantia do fornecedor **(consultando o comprador da respectiva linha de produtos e se preciso, o manual de Garantia do fabricante)**, a situação física do produto, integridade das embalagens e informar ao cliente/cooperado se será possível a troca ou se deverá ser enviada para garantia, esclarecendo sobre os prazos para a realização das análises, bem como possíveis custos, cobertura, ou até mesmo sobre a possibilidade de não possuir garantia por acidentes, dano, possivelmente causado pelo cliente.

Fluxograma do processo de troca ou envio do produto a garantia pela Coopama:



IMPORTANTE: Após análise, caso o produto não esteja mais na garantia ou tenha ultrapassado o prazo, o envio a Assistência Técnica autorizada, deverá ser feito pelo cooperado/cliente, **podendo** a Coopama auxiliar fornecendo os contatos da Assistência Técnica autorizada ou do Fornecedor primário para envio do produto.

Elaborado por:	Revisado Por:	*Aprovação Superintendência:*
	Vinícius Landim	
	Bruno da S. Alves	
Ana Cláudia Santiago	Marcelo Nogi	*Luciano Neder Gonçalves*

Resumo dos Processos pelas configurações de Notas:

MOVIMENTAÇÕES E CONFIGURAÇÕES DE GARANTIA - CDC ABASTECE AS LOJAS	
TROCA COOPAMA CONSEGUIDA PERDA	
Quando o fornecedor não repõe o produto, o do cliente não tem mais garantia e mesmo assim a Coopama troca com autorização do supervisor, conforme necessidade.	
Movimentação	**Config.**
DEV. DE VENDA - (De acordo com a N.F VENDA)	*específica
NOVA VENDA - (De acordo com a N.F VENDA devolvida)	*específica
NF SAÍDA PARA PERDA (GARANTIA)	349
TROCA DO PRODUTO AO COOPERADO/CLIENTE - REPOSIÇÃO DO FORNECEDOR A LOJA	
Movimentação	**Config.**
DEVOLUCAO DE VENDA (GARANTIA)	320
PEDIDO GARANTIA	71
REPOSICAO DE MERCADORIA EM GARANTIA	319
TRANS. SAIDA P/ O CDC/AGRIPEÇAS - REPOSICAO GARANTIA LOJA	322
TRANS. ENTRADA REPOSICAO GARANTIA LOJA	327
ENVIO DA MERCADORIA DO CLIENTE A GARANTIA	
Movimentação	**Config.**
DEVOLUCAO DE VENDA (GARANTIA)	320
PEDIDO GARANTIA	71
TRANS. SAIDA P/ O CDC - CLIENTE AGUARDANDO GARANTIA	328
TRANS. ENTRADA CLIENTE AGUARDANDO GARANTIA	329
REPOSICAO DE MERCADORIA EM GARANTIA	321

1. **TROCA DO ITEM COM DEFEITO, CONSEGUIDA PERDA NA PRÓPRIA LOJA (Casos extremos de exceção autorizada pelo gerente e coordenador)**

Essa situação pode acontecer, caso seja autorizada a troca do produto ao cliente/cooperado, porém o fornecedor não faça a reposição a Coopama por motivo de não cobertura da garantia. Somente em casos **de exceção autorizada por escrito**, mediante justificativa preenchida conforme define a **Normativa NPF – 02**.

1. Emitir Nota Fiscal de devolução de Venda Normal **(configuração de acordo com a nota de venda); (seguindo as regras da NPF-02);**
2. Preencher o **F-13 – Formulário de justificativas** com autorização do supervisor e coordenador.
3. Faturar nova venda ao cliente/cooperado **(mesma config. da venda devolvida);**
4. Coletar assinatura do mesmo, entregar o novo produto e despachá-lo;
5. Emissão da N.F de perda **(configuração 349)** na loja pelo **setor de auditoria**, por meio de solicitação justificada por e-mail com o Termo F-13, assinado pelo coordenador/gestor.

2. **TROCA DO ITEM COM DEFEITO (dentro do prazo de 7 dias – direito do consumidor ou se fornecedor fará reposição)**

Caso o cliente compareça à loja dentro dos 7 dias da data da compra, solicitando a troca do produto por defeito **"sem possibilidade de reparo"**, devemos efetuar a troca "após a constatação do defeito". Após análise do vendedor, o assistente administrativo ou operadora de caixa deverá:

1. Emitir Nota Fiscal de devolução de Venda Garantia **(configuração 320);**
2. Emitir um Pedido de Garantia **(Configuração 71),** em nome do cliente/cooperado, preenchendo no campo **"observação"** toda a descrição do problema do produto;
3. Emitir uma N.F Reposição de mercadoria em Garantia para o cliente **(configuração 319);**
4. Coletar assinatura do mesmo, entregar o novo produto e despachá-lo;

5. Transferir o produto com defeito para o CDC por meio da Nota Fiscal de Transferência Saída Merc. Para o CDC – Reposição Garantia Loja **(configuração 322)** imediatamente;
6. Enviar o produto juntamente com a nota de transferência e Pedido de Garantia para controle no CDC aos cuidados do Auxiliar de Expedição responsável;
7. Após retorno da mercadoria do CDC, efetuar entrada da NF no sistema: Trans. Entrada Merc. Reposição Garantia Loja **(configuração 327)** e voltar o item ao estoque de venda.

IMPORTANTE: Assim que emitido o pedido de Garantia no sistema pela loja, o mesmo deve ser enviado no e-mail do comprador da respectiva linha, para que seja encaminhado ao responsável pelas garantias no CDC, que somente receberá o produto se já estiver com o pedido de Garantia autorizado pelo comprador.

Caso não tenhamos no estoque da loja outro produto da mesma espécie para troca, devemos verificar o estoque nas filiais e solicitar a transferência para reposição ao cliente.

Caso não tenha o mesmo produto em nenhuma das filiais Coopama, pode ser feita a troca por outro item ou caso o cooperado não aceite a troca, pode ser gerado crédito em conta **(apenas ao cooperado)** e este processo deverá ser feito por meio de **Nota Fiscal de devolução Normal com as movimentações financeiras (conforme a configuração de Venda).**

Caso tenha ultrapassado o período de sete dias, o comprador deve ser consultado para verificar a possibilidade de troca do item junto ao fornecedor. Caso o feedback seja positivo deverá seguir o processo do item 2.

3. **ENVIO DO PRODUTO DO CLIENTE PARA A GARANTIA:**

(Se passado o prazo de 7 dias e esteja dentro dos 30 ou 90 dias da Garantia Legal)

Após a análise do vendedor, caso tenha passado o prazo de troca **(7 dias)** e o produto do cooperado precise ser enviado a Assistência ou ao fornecedor, após esgotar todas as possibilidades dele mesmo fazer o envio, após autorização, o assistente administrativo ou operadora de caixa deverá:

1. Emitir a NF de devolução de Venda **Garantia (configuração 320**);
2. Emitir um pedido de Garantia **(configuração 71),** em nome do cliente/cooperado, preenchendo no campo **"observação"** toda a descrição do problema do produto;
3. Imprimir 2 vias do pedido, onde 1 via deve ser entregue ao cliente/cooperado e a outra assinada por ele fica na loja arquivado junto ao processo. A loja deve informá-lo sobre os prazos do fornecedor para retorno do produto, que não pode ultrapassar 30 dias, conforme rege o direito do consumidor e a Normativa **NPF-02** anexos a este **POP**;
4. Preencher o termo de Autorização (modelo anexo) para envio do produto, coletando a assinatura, deixando-o ciente que o produto será enviado, analisado e caso não tenha garantia, poderá gerar cobranças para a realização do conserto, que será lançada em conta corrente ao cooperado e em caso de "**CLIENTE CADASTRADO"**, o mesmo deverá efetuar o pagamento do conserto/peças para retirar a mercadoria;
5. Efetuar emissão fiscal ao CDC **- Trans. Saída Merc. Para o CDC Cliente aguardando garantia (configuração 328)** e enviar o produto devidamente embalado.
6. Quando a mercadoria retornar do CDC, efetuar entrada da mercadoria no sistema **(NF configuração 329 - Trans. Entrada. Merc. Cliente aguardando garantia);**
7. Informar o cliente/cooperado para retirar seu produto na loja;
8. Emitir N.F de reposição ao cliente **(configuração 321 - Reposição de Mercadoria em Garantia);**

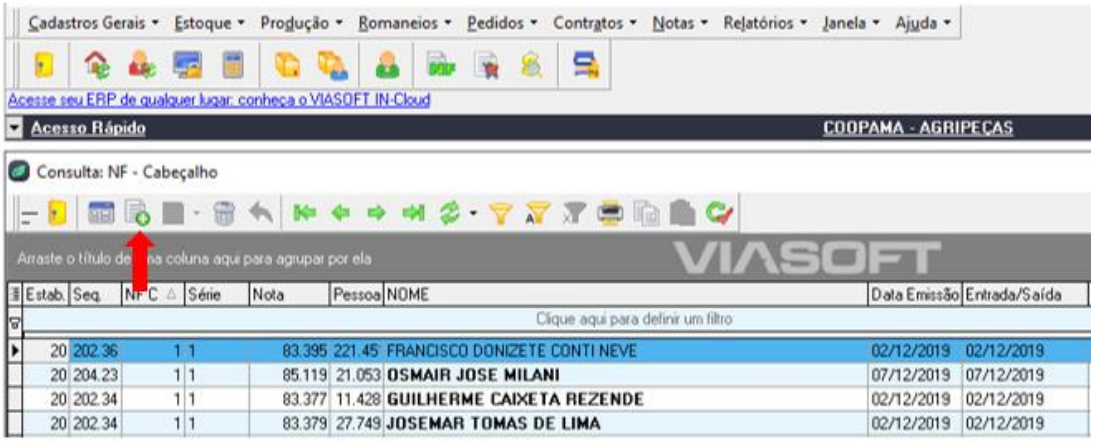
9. Imprimir 2 vias, 1 para entrega ao cliente, na outra coletar a assinatura e arquivar junto ao processo de garantia em pasta específica, concluindo o processo;

Passo a passo - Devolução GARANTIA

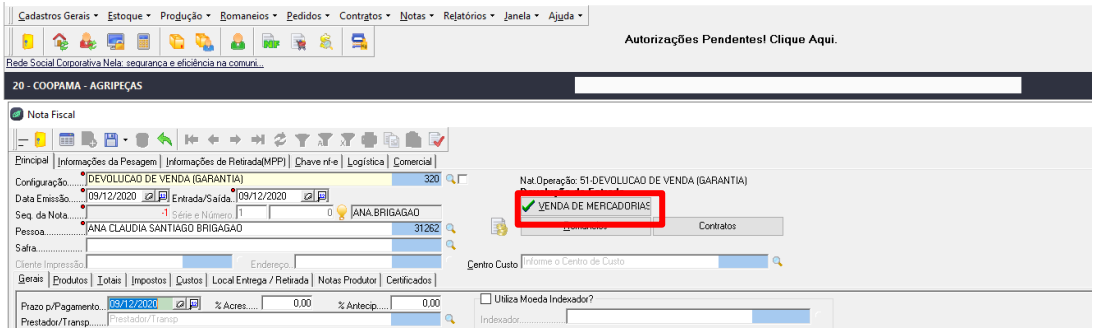
Acesso ao Agrotitan / Ícone **"Nota Fiscal"**



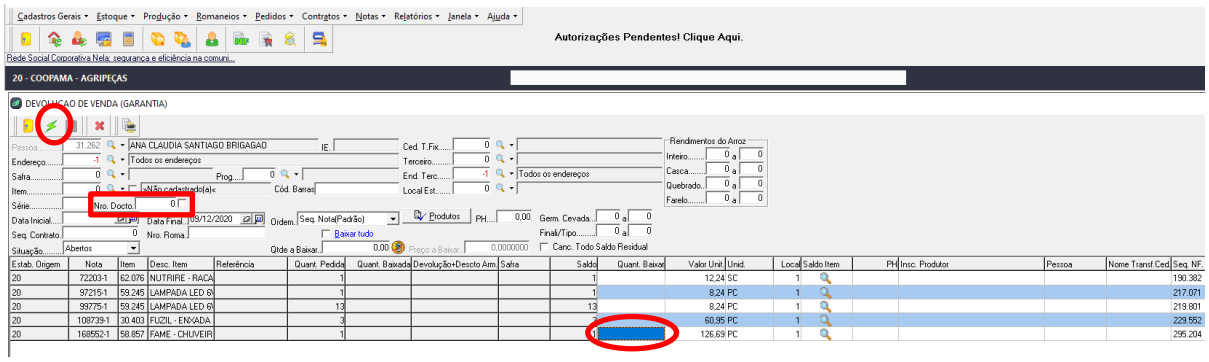
Incluir nova:



- Inserir a configuração de Nota de Devolução para Garantia: **config**. **320**
- Digitar o código do cliente ou cooperado **na "PESSOA"**
- Irá habilitar a aba **"Venda de mercadoria"** para localizar a respectiva venda do produto a devolver:



Clicar em Executar ou digitar o número da Nota Fiscal no campo específico:



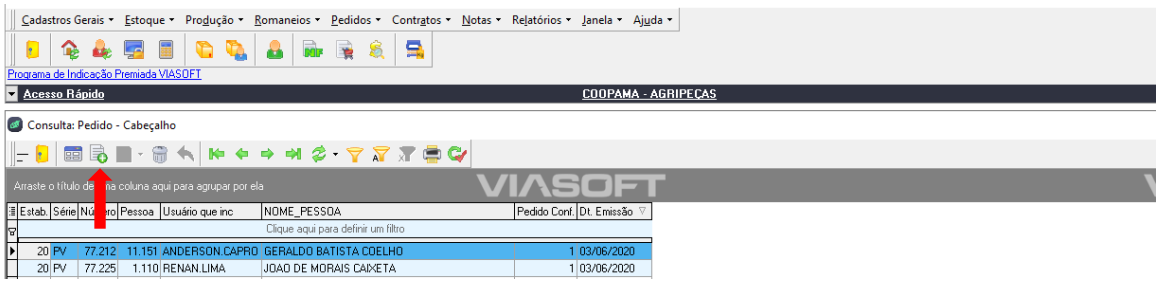
- Digitar a quantidade a baixar.
- Antes de enviar a Nota para a Receita, digitar a mensagem de justificativa (**exemplo**: **Devolução de mercadoria para troca por Garantia)**
- Salvar a Nota Fiscal.

Passo a passo emissão do pedido de Garantia no sistema:

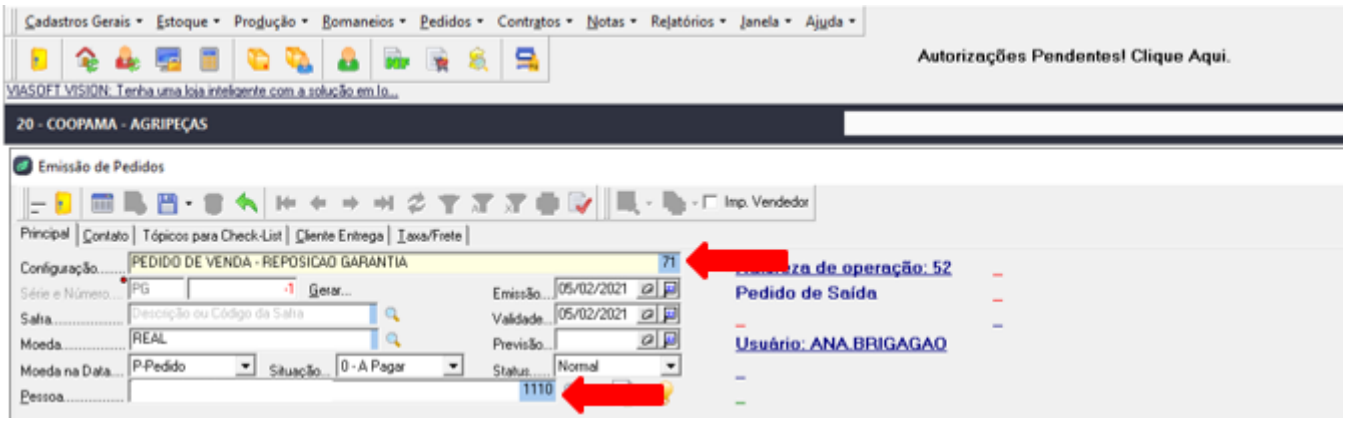
Clicar em **"Manutenção de pedidos"** 



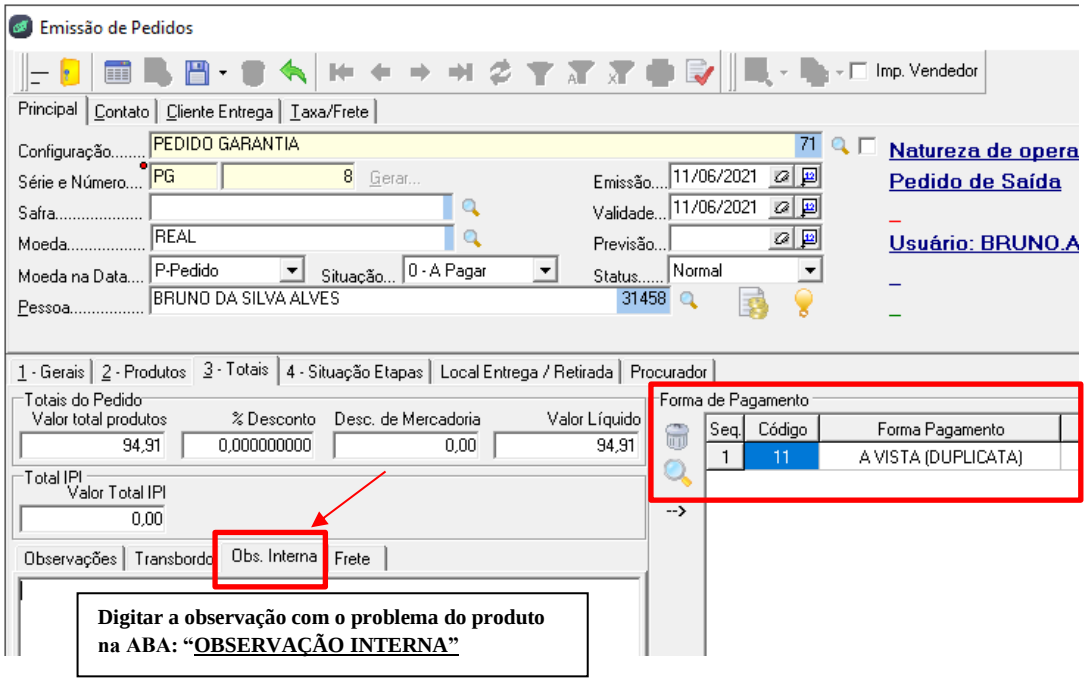
"Incluir novo pedido".



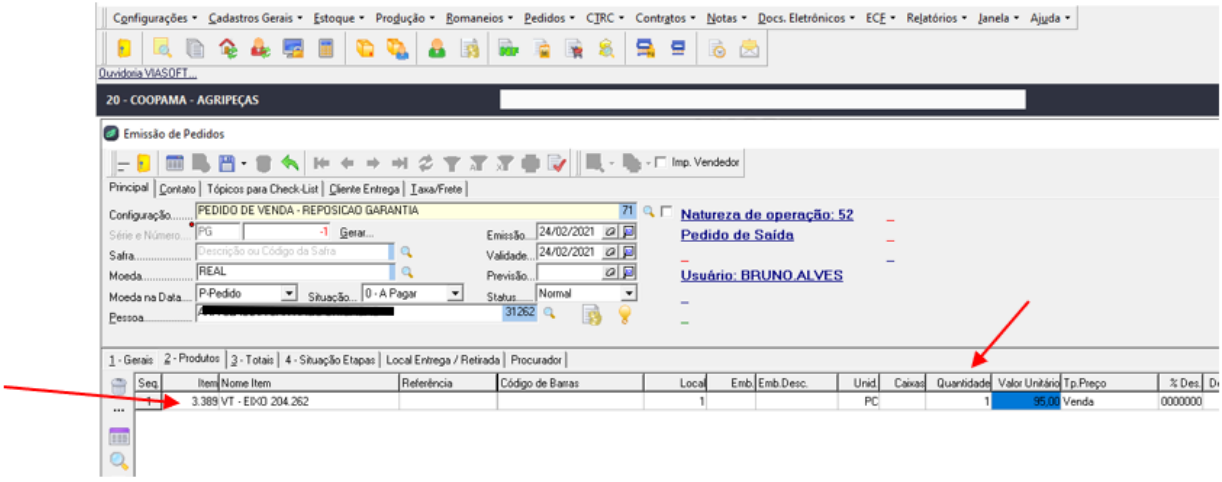
- Digitar a configuração do "**pedido de garantia (71)**;
- Digitar o código do cliente/ cooperado;



Na aba "**totais":** Forma de pagamento => mencionar de acordo com a NF de venda do cliente/cooperado que consta na observação da nota.



Na aba **"produtos"** digitar o código do item e quantidade.



Na aba **"Gerais"** digitar no campo **"Representante"** o código ou nome do usuário;

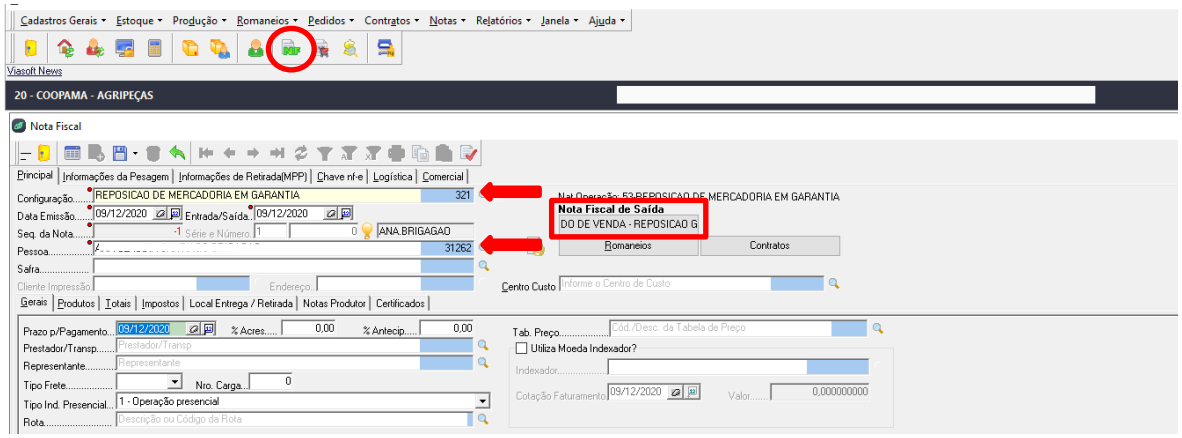
"Salvar" e imprimir o pedido.

N.F Remessa de Reposição Garantia ao Cliente/cooperado:

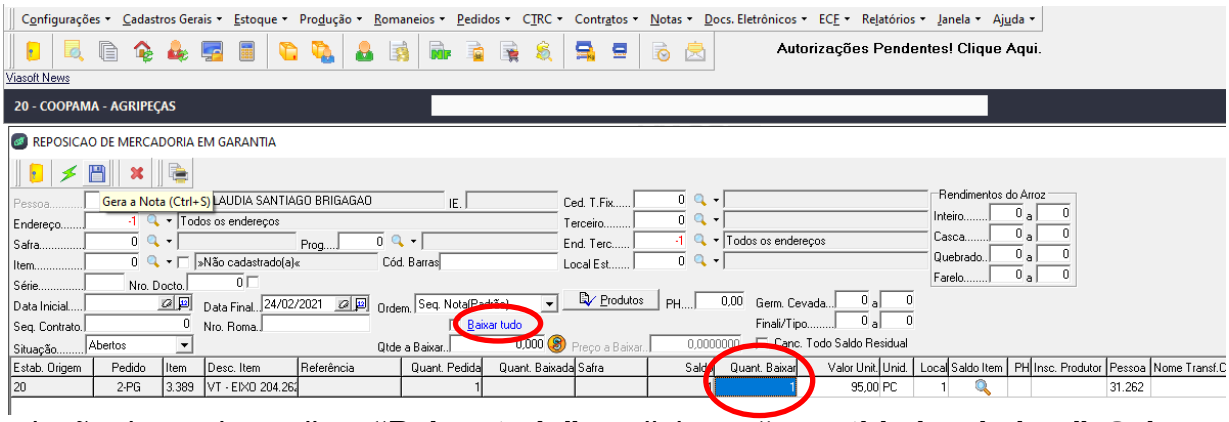
- "Icone N.F => Incluir nova";
- Digitar a configuração **319 (se foi feita troca imediata do produto ao cliente)**

Atenção: Quando enviamos o produto do cliente para a garantia, o processo de Remessa de reposição ao cliente é o mesmo da nota acima, porém utiliza-se a configuração de nota 321 e o processo se encerra.

Digitar cód. Pessoa:

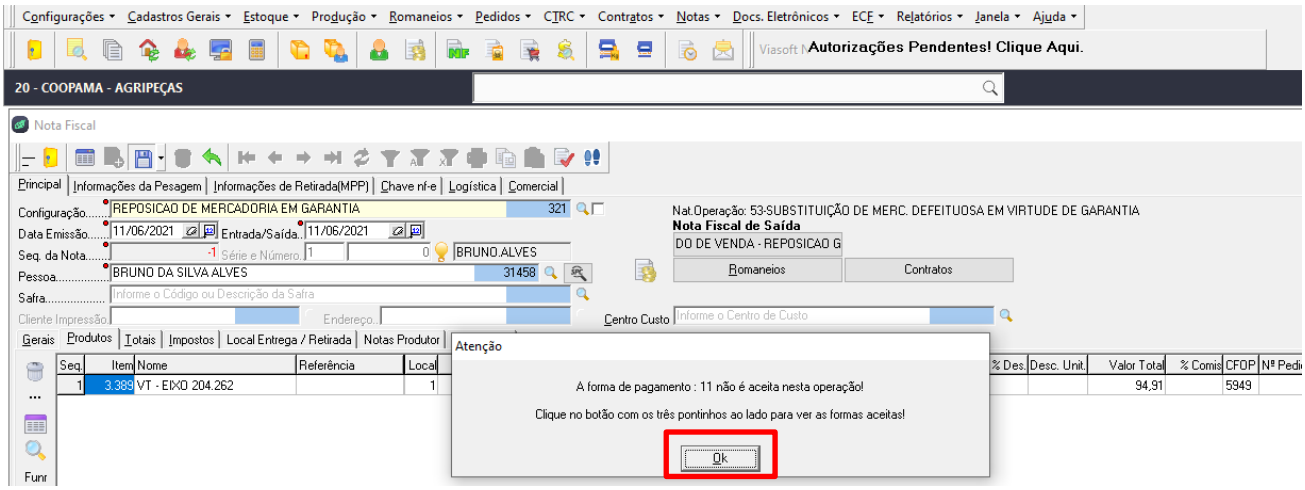


Utilizar a aba **“Pedido de venda Reposição de Garantia”** e localizar o pedido correspondente.

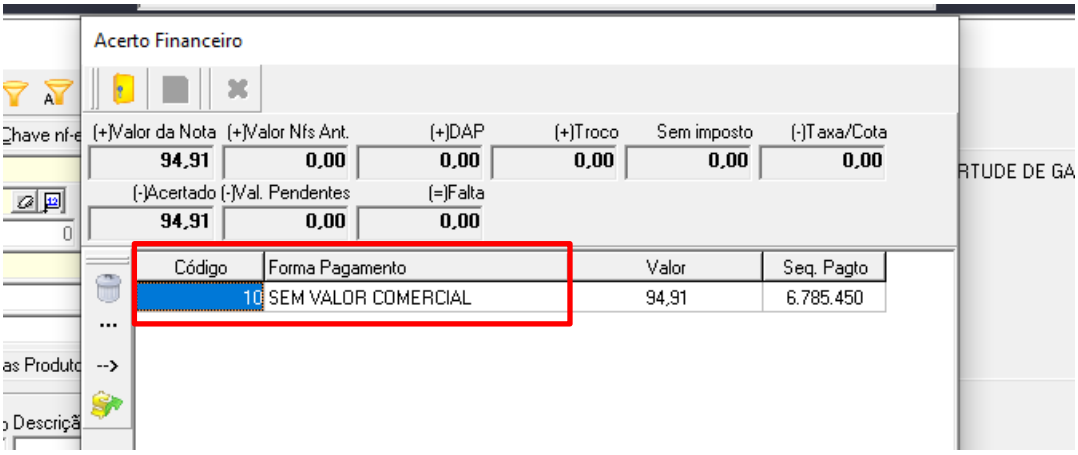


Após seleção do produto, clicar **“Baixar tudo”** ou digitar a **“quantidade a baixar”. Salvar.**

Após clicar **salvar**, o sistema mostrará a mensagem abaixo, clicar **OK**:



Em seguida, incluir no acerto financeiro o código da forma de pagamento **10 – Sem valor comercial**, pois esta nota “**não pode gerar acerto financeiro”,** pois trata-se apenas de **Remessa de reposição** ao cliente/cooperado**:**



IMPORTANTE: Após a emissão da Remessa ao cliente, entrega do produto e inclusão do pedido de garantia, emitir **imediatamente** a NF de Transferência para Garantia ao CDC.

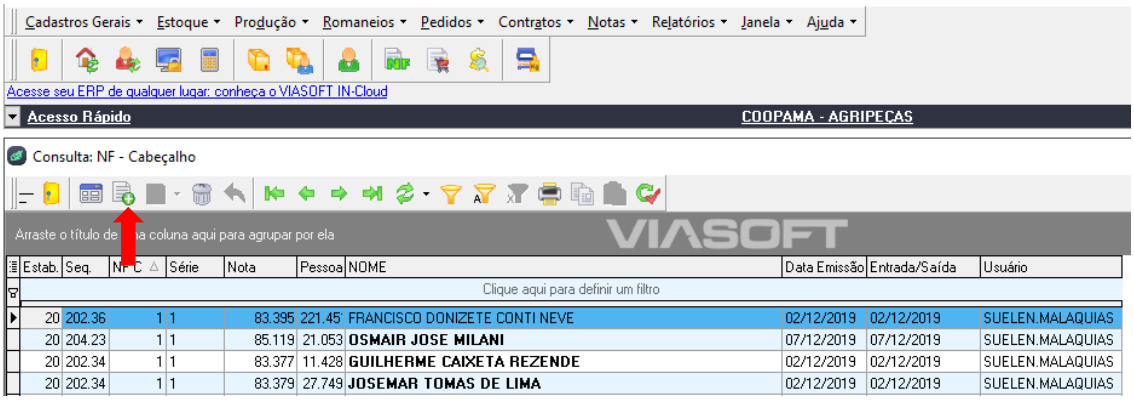
ATENÇÃO! Caso a loja necessite realizar a Devolução de Venda Normal, deve seguir os procedimentos constantes no **POP-03 – Procedimentos para Devolução e também as regras definidas na NPF-02 – Normas e Procedimentos Financeiros para Devolução.**

Passo a passo Transferência para garantia ao CDC:

Acesso ao Agrotitan / Ícone **"Nota Fiscal"**



Incluir nova:



Inserir a configuração de Nota de transferência para Garantia conforme opções abaixo:

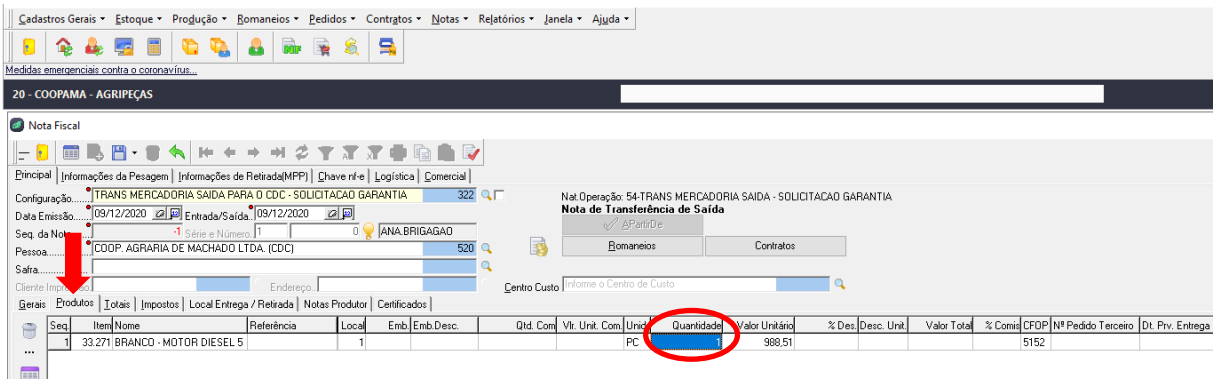
Configuração 322 (se realizou a troca no ato para o cliente);

Configuração 328 (se a mercadoria do cliente será enviada para garantia do fornecedor);

Digitar o código da Pessoa (Estab.): exemplo => **CDC (520);**



Na aba **"PRODUTOS",** digitar o código e a quantidade do produto:



Na aba **"Totais"** digitar no campo **"Cód. Msg."** o número do **Pedido de garantia** gerado anteriormente. **Salvar a NF.**

***Obs. Antes de enviar a Nota para a Receita, incluir na Mensagem o número do pedido de Garantia do qual se refere.**

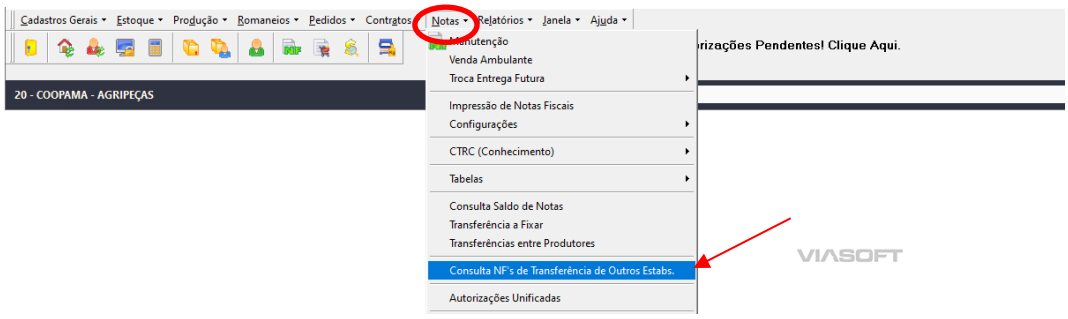
Imprimir duas vias da Nota, uma para enviar juntamente com o produto **(devidamente embalado)** ao auxiliar de expedição responsável pelas garantias no CDC e outra para arquivo junto ao processo de garantia na loja.

Os responsáveis pelas garantias nas lojas (Assistente administrativo ou operadora de caixa) devem consultar semanalmente o responsável no CDC pelas garantias no sistema a fim de retornar ao cooperado/cliente sobre o andamento da mesma.

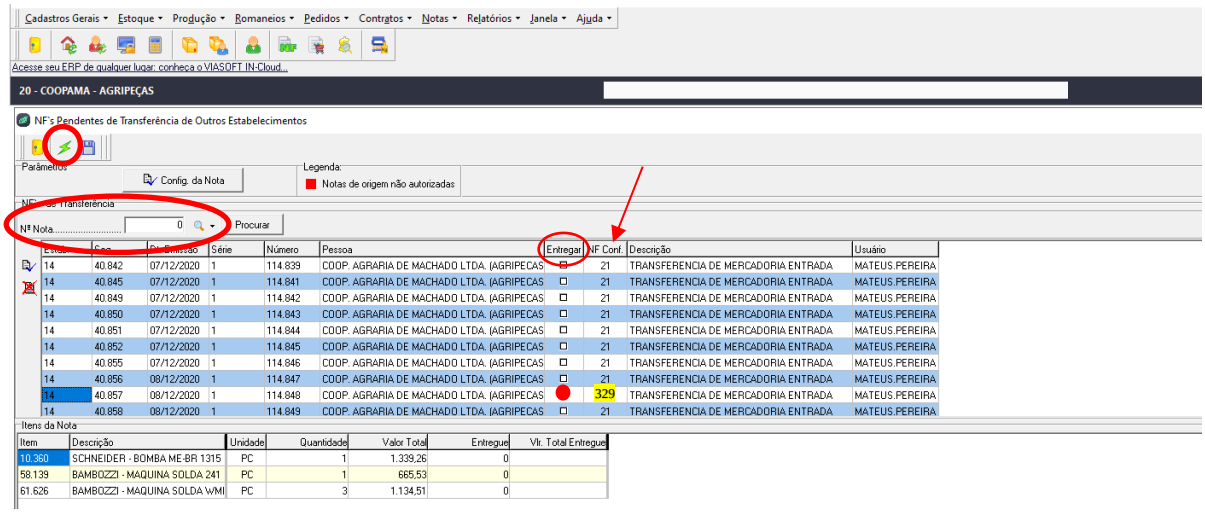
Retorno do produto enviado para Garantia ao CDC

No depósito da loja, o conferente deve receber o produto de Garantia, identificar como **Retorno de Garantia,** fazer as conferências básicas **"Produtos X Nota Fiscal"** e encaminhar Produto e N.F ao responsável pelo processo **(Assistente administrativo ou operadora de caixa designada pelo coordenador)** para que realize a entrada da Nota no sistema e posteriormente encaminhe ao vendedor responsável para retorno e entrega ao cliente/cooperado ou apenas volte o produto no estoque para venda se for da loja.

Entrada de Nota Fiscal de Transferência Retorno de mercadoria do CDC:



Digitar o número da Nota no **"campo específico"** para abrir ou clicar em **"Executar"**



Verificar na coluna "N.F conf". as configurações abaixo:

- **329 – Transferência Entrada cliente aguardando Garantia ou**
- **327 – Transferência Entrada reposição Garantia loja**

Marcar **"Entregar"** na respectiva Nota Fiscal e Salvar.

Se o produto for de estoque da loja, basta efetuar a entrada da nota no sistema, disponibilizando-o para venda novamente e dar baixa no processo de Garantia, utilizando o carimbo **"Processo de Garantia Finalizado".**

Caso seja produto de cooperado, após entrada da NF, o (a) assistente administrativo ou operador (a) de caixa deverá:

- Comunicar o cooperado para retirada do produto e aguardar sua presença na loja;
- Emitir a Nota Fiscal de Reposição de mercadoria em garantia **(configuração 321)** ao cooperado;
- Imprimir duas vias, uma para o cooperado e a outra para arquivo no Processo de Garantia da loja com assinatura do cooperado/cliente, concluindo o processo.

Da mesma forma, realizar a baixa no processo de Garantia, utilizando o carimbo **"Processo de Garantia Finalizado".**

A loja deve ter no arquivo os processos de Garantia: Em processo e finalizados, organizando em ordem alfabética para facilitar a consulta quando necessário.

IMPORTANTE:

- Caso o cliente/cooperado faça o envio do produto a Assistência, o vendedor deve informá-lo que o controle deve ser feito por ele, bem como cumprir o prazo para envio, acompanhando o processo, sempre em contato com a Assistência para que não ultrapassem os 30 dias para retorno da mercadoria.

- Alguns produtos possuem os manuais de instruções, bem como os procedimentos em caso de Garantia. É extremamente importante que o vendedor explique corretamente a forma de utilização no ato da venda e oriente o cliente/cooperado sobre como proceder em caso de garantia.

Orientações a serem seguidas no ato da venda de produtos específicos:

No ato da venda de Produtos da marca STIHL, deve ser realizada a Venda Técnica, com o preenchimento do **Comprovante de Entrega técnica (específico STIHL)**, que segue anexo ao POP, colhida a assinatura do cliente/cooperado para que não existam dúvidas quanto a utilização e para que evitemos problemas de reclamação por defeito relacionado ao mau uso dos equipamentos.

Para os demais equipamentos que incidem em Garantia com frequência, será necessário o preenchimento do formulário **Comprovante de Entrega Técnica de Equipamentos e Máquinas Vendidos pela Coopama**

Procedimentos quando não houver cobertura da Garantia ao cliente/cooperado:

- Quando enviar o produto/equipamento a garantia, o comprador deve solicitar ao fornecedor ou Assistência que analise o problema e antes do conserto, **caso não haja cobertura da garantia**, envie o orçamento para aprovação do cooperado/cliente;
- Assim que o fornecedor ou Assistência técnica enviar o orçamento do conserto, o comprador deve encaminhar por e-mail imediatamente à loja com a resposta, informando o valor que será cobrado;
- A loja deve imediatamente entrar em contato com o cliente/cooperado, informando o valor, para que o mesmo aprove a realização do serviço (de preferência que a autorização seja feita por e-mail ou WhatsApp para ficar documentado);

Formas de cobrança ao cooperado/cliente:

- A loja deverá emitir uma N.F de serviço e das peças ao cooperado cliente;
- Para **o cooperado** poderá ser lançada a cobrança em sua conta corrente;
- Para clientes fica acondicionado de apenas retirar a máquina após o pagamento, a vista do serviço e despesas de frete, se houver.

(conforme define o Termo de autorização anexo) que o cooperado assina na loja quando deixa o seu produto para análise.

FORMULÁRIO ENTREGA TÉCNICA STIHL – deve ser preenchido no ato da venda.

COMPROVANTE DE ENTREGA TÉCNICA

STIHL

MODELO DO PRODUTO	Nº DE SÉRIE DA MÁQUINA	Nº DA NF DE VENDA	DATA DA VENDA

Nome do cliente:

CPF / CNPJ:	CEP:	Caixa Postal:

Endereço:

Nº/complemento:	Bairro:

Município:	UF:

Tel.: ( ) Cel.: ( )

E-mail:

Atividade profissional ou ocupação do cliente:

Assinale abaixo o tipo de atividade na qual a ferramenta STIHL será mais utilizada.

☐ DOMÉSTICO ☐ AGROPECUÁRIO ☐ FLORESTAL
☐ CONSTRUÇÃO CIVIL ☐ CONSERVAÇÃO E JARDINAGEM PROFISSIONAL

Declaro para os devidos fins que:
Estou ciente de que sou responsável pelo treinamento de terceiros que, porventura, utilizarem este equipamento, e de que, sendo empregador, devo oferecer treinamento com duração mínima de 8h, relativo à utilização constante do Manual de Instruções. Recebi a Entrega Técnica do produto, objeto deste comprovante, a qual é representada pelos seguintes procedimentos:

- Montagem do produto;
- Instruções sobre os comandos de acionamento e dispositivo de segurança;
- Partida e funcionamento do produto;
- Afiação do conjunto de corte, mistura correta de óleo e combustível, instalações hidráulicas e elétricas, e carregamento das baterias;
- Orientações sobre a utilização correta e segurança básica do produto;
- Especificação dos EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) necessários;
- Informações sobre os assuntos constantes do Manual de Instruções;
- Informações sobre os períodos de garantia (legal e complementar);
- Procedimentos de manutenção preventiva do produto;

Estou ciente de que a STIHL utilizará os dados aqui informados e eles estarão seguros, conforme explicado no item 7 "Disposições gerais" do Termo de Garantia, para os fins de divulgação de campanhas, produtos, serviços, realização de pesquisas ou comunicados. Declaro que fui informado sobre a necessidade de fazer o Cadastro Técnico Federal e a licença de porte e uso, exigidos pelo Ibama, por ocasião da aquisição dos produtos motosserras e similares.

Cliente que recebeu a Entrega Técnica

Nome: .....

CPF: .....

Responsável pela Entrega Técnica

Nome: .....

CPF: .....

Assinatura do Cliente

Carimbo / Cód. do Ponto de Venda

Regras para Garantia de celulares:

Dentro do prazo de **7 dias** a partir da entrega do produto ou da emissão da N.F do consumidor final, se o celular apresentar defeito (sem possibilidade de reparo no ato da análise do vendedor) o cliente pode requerer a troca ou recolhimento do produto, com exceção de aparelhos Motorola, que atendem o prazo de **3 dias.**

Ao receber o aparelho, o vendedor deve solicitar ao cliente que demonstre o(s) defeito(s) e caso seja constatado, verifique com o comprador se o mesmo se enquadra na condição de troca em garantia. Caso o defeito não seja constatado ou o aparelho estiver fora das condições de troca em garantia, o cliente deve ser direcionado para o atendimento ou Assistência Técnica do Fabricante.

Caso o aparelho realmente apresente defeito de fabricação e necessite a troca, necessário realizar o registro da ocorrência por meio do formulário abaixo (**sempre consultar o comprador**, pois os procedimentos podem variar de acordo com o fornecedor):

FORMULÁRIO PARA TROCA DE APARELHOS EM GARANTIA

Data da Verificação: _____ Nº da N.F de Venda ao consumidor final: _____ Data da Nota Fiscal de Venda: _____

Fabricante do Aparelho: _____ Modelo e Cor: _____ IMEI: _____

Responsável pelo Preenchimento: _____

Nome da Loja: _____ UF: _____ Gerente da Loja (assinatura e _____

Ao receber o aparelho, solicitar ao cliente que demonstre o(s) defeito(s) e caso seja constatado, verifique se o mesmo se enquadra na condição de troca em garantia. Caso o defeito não seja constatado ou o aparelho estiver fora das condições de troca em garantia, o cliente deve ser direcionado para o atendimento ou Assistência Técnica do Fabricante.

1. Condições para Troca em Garantia (assinale com um X)

1	A data de emissão da Nota Fiscal de Venda é igual ou inferior a 7 dias corridos ?	☐ SIM	☐ NÃO
2	O Tempo total de uso é igual ou inferior a 60 minutos?	☐ SIM	☐ NÃO
3	O Modelo e IMEI do aparelho conferem com os dados da NF de Venda?	☐ SIM	☐ NÃO
4	O Kit do produto está completo?	☐ SIM	☐ NÃO
5	O aparelho apresenta algum dano físico (quebra, rachaduras, riscos, display vasado), marcas de contato com líquido e violação que caracterize "mau uso" ?	☐ SIM	☐ NÃO

6 Qual é o defeito relatado pelo Cliente, identificado e comprovado na Loja e que justifique a troca?

- ☐ Não faz ou não recebe chamadas, após reset do aparelho
- ☐ Queda de ligações
- ☐ Não liga. Realizado teste com outro carregador
- ☐ Não recarrega
- ☐ O aparelho não conecta com a Operadora
- ☐ Sem áudio
- ☐ Campainha ou vibra não funciona
- ☐ Falha no display (display normal ou touchscreen)
- ☐ Aparelho travado (software travando)
- ☐ Teclado travado
- ☐ Câmera não funciona
- ☐ Outros (descrever): _____

Obs.:
- Problema intermitente relatado pelo Cliente mas não identificado na Loja no momento da solicitação de troca: para esses casos a troca não deverá ser realizada e o cliente deve ser direcionado ao atendimento ou assistência técnica do Fabricante;
-O Formulário, a cópia da Nota fiscal de Venda e a cópia da Nota Fiscal de Troca deverão acompanhar o aparelho devolvido.

Atendimento dos Fabricantes para solução de problemas ou Assistência Técnica:

NOKIA: 4003-2525 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800-8866542 (demais localidades)
LG: 0800 707 5454
SAMSUNG: 4004-0000 (capitais e regiões metropolitanas)
MOTOROLA: 4002-1244
SONY: 4001-0444
ALCATEL: 0800- 9419822

Em caso de constatação do defeito, dentro do prazo de 7 dias, a troca do aparelho poderá ser feita ao cliente/cooperado, seguindo o processo definido no item **2** deste **POP-05 (TROCA DO ITEM COM DEFEITO (dentro do prazo de 7 dias – direito do consumidor), descrito acima.**

COMPROVANTE DE ENTREGA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS E MÁQUINAS VENDIDOS PELA COOPAMA

O signatário abaixo identificado ora DECLARA para todos os efeitos legais que na compra do produto também abaixo identificado, ficou devidamente instruído e esclarecido sobre os procedimentos necessários para a instalação, manutenção e uso do referido produto, tendo sido prestada **toda** a orientação técnica e **todas** as informações necessárias e solicitadas, inclusive aquelas abaixo destacadas:

1. ( ) Instruções para instalação e utilização dos equipamentos;
2. ( ) Forma de manutenção, conservação, lubrificação e normas de uso com segurança;
3. ( ) Regulagens e uso devido de seus opcionais;
4. ( ) Verificação e reaperto de pontos necessários e aferição de regulagens;
5. ( ) Apresentação do manual de instruções e Termo de Garantia;
6. ( ) Entrega da caixa de peças adicionais, conforme o manual;
7. ( ) Verificação do correto preenchimento deste certificado.

Unidade Coopama: _____Fone: ( ) _____
Cidade: _____ UF: _____ CEP: _____
N.F venda p/ cliente n°: _____ data: _____/_____/_____
Vendedor responsável: _____
Código e descrição do produto: _____
Modelo: _____ série: _____ fab.: _____/_____/_____
Peças e acessórios:
_____

CLIENTE ( ) COOPERADO ( ):
Nome: _____
CNPJ / CPF: _____RG/SSP/MG_____
Endereço: _____
Bairro: _____Município: _____
CEP: _____Telefone:_____E-mail:_____

O não preenchimento deste comprovante de entrega técnica impedirá as análises de garantia.

MACHADO, de de 2021

_____ _____
RESPONSÁVEL PELA ENTREGA TÉCNICA **CLIENTE/COOPERADO**

AUTORIZAÇÃO

ENVIO DE MERCADORIA PARA CONSERTO OU GARANTIA

Remetente:

Nome: _____
CNPJ / CPF: _____RG/SSP/MG_____
Endereço: _____
Bairro: _____Município: _____
CEP: _____Telefone:_____E-mail:_____

O(A) signatário(a), neste ato, autoriza a COOPAMA – Cooperativa Agrária de Machado Ltdª a remeter a mercadoria identificada como sendo _____ _____, adquirida através do documento fiscal Nº_____de___/___/___, para consertos e os reparos necessários junto à assistência técnica respectiva, declarando estar ciente e ao mesmo tempo assumindo a responsabilidade pelo pagamento das despesas e custos respectivos, desde que seja constatado por laudo do fabricante ou da assistência técnica que o(s) defeito(s) encontrado(s) não está(ão) coberto(s) pela eventual garantia do produto

Fica também autorizado pelo signatário(a)/cooperado(a) que os valores devidos e referentes aos consertos e reparos feitos, sejam lançados na sua conta corrente mensal com a devida comprovação através do documento emitido pela assistência técnica respectiva.

Caso o signatário não seja cooperado, fica expresso e convencionado que a retirada do produto só ocorrerá após o pagamento dos consertos e reparos ocorridos. Caso não haja o pagamento no prazo de trinta (30) dias após a ciência do devedor, a COOPAMA fica autorizada a proceder à venda do produto, descontando-se do valor apurado o valor referido e, se for o caso, restituindo o excedente ao signatário(a) diretamente ou por outro meio lícito.

Local e data: MACHADO, _____ de _____ de 2021

31.2112.1300

_____

.....

RELATÓRIO DE DEFEITO

Fluxograma Processo Garantia

