

## 1 - Objetivo

Este documento tem como objetivo estabelecer os requisitos necessários para o envio/ solicitação de garantias pelos clientes Mazi Automotiva, bem como estabelecer regras para o recebimento das mesmas.

## 2 - Aplicação

Este documento é aplicável ao Sistema de Gestão da Qualidade da Mazi Automotiva.

## 3 - Definições

### 3.1 - Garantia:

Entende-se por **garantia** a existência de padrões de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que o **produto** ou o serviço deve ter, assegurando ao consumidor a expectativa de sua utilização por um período razoável de tempo. ... A **garantia** legal corresponde ao prazo para reclamar por vícios do **produto** ou do serviço.

## 4 - Procedimentos para solicitação de garantia

- Preencher e encaminhar formulário abaixo para seu contato comercial com cópia para o e-mail [assistencia@mazi.com.br](mailto:assistencia@mazi.com.br). Encaminhar também fotos que evidenciem o defeito para uma análise inicial.
- Após a análise do formulário será autorizado ao cliente o envio das peças ou o descarte das mesmas se a garantia for procedente, também será solicitado o envio da nota fiscal e o XML para os e-mails descritos acima. Caso seja solicitado o envio das peças para análise na sede da Mazi a garantia será concedida ou rejeitada após a realização da análise das mesmas.
- As peças em garantia somente poderão ser enviadas para Mazi com a prévia autorização da assistência técnica da mesma. Toda e qualquer peça que por ventura venha a ser recebida sem a prévia autorização será devolvida com frete a pagar.
- Toda e qualquer garantia concedida será encaminhada ao cliente sem ônus algum para o mesmo.
- Toda peça a ser avaliada - seja por meio de fotos enviadas pelos clientes ou analisadas fisicamente na Mazi - que for constatado mal uso ou montagem incorreta no veículo, não será concedida a garantia, sendo enviado o laudo com os argumentos para tal indeferimento, bem como as peças para o cliente.

## 5 - Prazo de Garantia

- Toda a peça fornecida pela Mazi Automotiva tem como prazo de garantia de 06 (seis) meses, a contar da data de emissão da nota fiscal de venda e aquisição pelo consumidor final.

Elaboração

Aprovação



## Procedimento para envio de garantia

PM 10  
Data Elab.: 03/03/2021  
Revisão 01  
Página 2 de 2



### Solicitação de garantia

DATA: 04/03/2021  
REVISÃO: 00

Renetente:

CNPJ:

Nota fiscal:

Natureza da operação:

Destinatário: Mazi Automotiva LTDA

Rua: Beethoven, 2331 - São José

CEP: 95032-320

CNPJ: 14.009.866/0001-78

Código do Produto	Qtd	Valor unitário	Valor total	ICMS	IPI	Nota fiscal origem	Emissão	Defeito

Página 1

### - Histórico das Modificações e Revisões Periódicas

DATA	REVISÃO	MODIFICAÇÃO/VERIFICAÇÃO
03/03/2021	00	Emissão inicial
02/07/2021	01	Inclusão dos dados de prazo de garantia

Elaboração

Aprovação

**CÓPIA CONTROLADA:** Este documento não pode ser reproduzido sem autorização formal.