

Guia de Garantia AUTAX

O que é garantia?

A garantia é o prazo legal, contados a partir da data da emissão da nota fiscal, para que o consumidor reclame de vícios ou defeitos de fabricação em produtos ou serviços adquiridos (Artigo 26 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

No caso de máquinas, a Autax concede uma garantia total de 3 anos, já incluído o prazo legal de 3 meses, sendo que no primeiro ano a mão-de-obra técnica para atendimento em garantia faz parte da cobertura.

Durante esse período, seu produto estará coberto contra defeitos ou vícios de fabricação e compreende gratuitamente a substituição de peças e a mão-de-obra para corrigi-los, desde que devidamente constatados pelo fabricante através da Rede Técnica Credenciada.

1-Instalação inicial da máquina

A instalação das máquinas deve ser feita por um técnico credenciado. Dúvidas a respeito da disponibilidade de técnicos poderá ser consultada diretamente no SAC da Autax (11 99934 9245 ou 11 94060 4890) ou nosso time comercial.

Importante: Ao término da instalação do produto, o cliente deverá solicitar ao técnico o relatório da instalação/Start up, com checklist, assinada por ele e pelo cliente. Esse relatório será um dos documentos exigidos para eventuais solicitações de garantia.

Caso você perceba algum defeito ou avaria visível, deve solicitar imediatamente o registro dessa informação no relatório e checklist de instalação incluindo registro fotográfico e entrar imediatamente em contato com a AUTAX.

2 - Como acionar sua garantia?

Em casos onde julgar que se trata de garantia deve primeiramente entrar em contato com a AUTAX através dos tel 11 94060 4890 ou 11 99934 9245, opção 5- Garantias e fornecer uma cópia da Nota Fiscal de compra da máquina e o relatório de instalação.

Próximo passo é nos relatar o problema que está ocorrendo, ou caso já tenha sido visitado por um técnico credenciado, nos enviar também o laudo feito por ele, apontando o defeito e os testes efetuados que o levaram a crer que se trata de defeito de fabricação (o acionamento feito pelo cliente deverá ser pago diretamente ao técnico)

A Autax irá acionar um técnico credenciado pela fábrica e agendar a data da visita técnica. Ele irá fazer a avaliação e se tratando realmente de caso de garantia o técnico deverá emitir um laudo constando:

- Modelo e número de série da máquina;
- Testes realizados;
- Motivos que levam à conclusão de que se trata de garantia;
- Nome, número e se possível fotografia da peça que precisa ser trocada;
- Horário de entrada e saída do estabelecimento
- Quilometragem percorrida (se for o caso)
- Nome e assinatura do técnico credenciado.
- Nome e assinatura do cliente (caso o cliente tenha alguma observação deverá constar do laudo)

Após receber o relatório e comprovando que se trata de caso de garantia, a AUTAX enviará uma peça nova. A análise do processo ocorrerá em até 3 dias úteis, exceto em casos atípicos.

* Caberá ao cliente a devolução à AUTAX, da peça defeituosa, pois se trata de uma exigência da fábrica, para finalizar o processo de garantia

** Não haverá custo ao cliente pela devolução da peça, pois enviaremos um código reverso para ser utilizado nos correios. **A não devolução da peça ocasionará na cobrança da mesma**

*** Caso seja constatado durante o processo que não se trate de caso de garantia a visita técnica será cobrada ao custo de R\$250,00 a primeira hora e R\$220 as demais horas (ref. Dez/2024), mais o deslocamento do técnico. O custo das peças poderá ser orçado diretamente junto à AUTAX através dos tel 11 94060 4890 ou 11 99934 9245, opção 1- venda de peças ou pelo site <https://www.pecaslavanderia.com.br/> .

Observações importantes:

O processo de garantia somente terá início depois de seguidos todos os passos acima

Se a venda da máquina, comprovada pela NF, for a um tempo superior a um ano, ou caso a conclusão seja de que não se trata de garantia, a ida do técnico será cobrada e a peça também, caso seja necessária

3 - O que leva à perda garantia?

São exemplos de fatores que levam à perda da garantia:

- A não instalação inicial da máquina por um técnico credenciado
- Mal uso: Se os equipamentos vierem a sofrer reparos por pessoas não autorizadas, receber maus tratos ou sofrer danos decorrentes de acidentes, quedas, variações de tensão elétrica e sobrecarga acima do especificado, ou qualquer ocorrência imprevisível, decorrentes de má utilização dos equipamentos por parte do usuário;
- Vícios decorrentes de más condições de instalação, que estejam em desacordo com as recomendações do Manual de Instalação do produto, tais como: Condições elétricas, hidráulicas e/ou de gás incompatíveis com o aparelho – por exemplo, ligar um aparelho de voltagem 110v em uma tomada 220v;
- Vícios decorrentes de alterações, intervenções ou modificações estéticas e/ou funcionais sem autorização por escrito do fabricante (ALLIANCE);
- Se o produto apresentar sinais de violação, remoção e/ou adulteração da etiqueta de identificação que contém o modelo e número de série da máquina;
- **Atenção:** A não utilização de um técnico credenciado durante todo o período da garantia poderá ocasionar a perda da Garantia

Obs: Itens de desgaste natural e acessórios não são cobertos pela garantia estendida, porém apenas pela garantia legal de 90 dias. Exemplo de item de desgaste natural são polias, correias, amortecedores, feltros, roldanas, resistências, borrachas de vedação, vidro da porta, ... Exemplos de acessórios: Dosador e placa "Supply"

Recomendação de Manutenção Preventiva:

A manutenção preventiva deverá ser feita semestralmente no primeiro ano e trimestralmente a partir do segundo ano, sendo obrigatório ter relatório técnico comprovando sua realização quando for acionar a garantia

ANEXO:

Check list da instalação

Antes da instalação certificar-se:

- Tomadas e disjuntores estão ok e dentro do padrão (Ver manual)
- A exaustão está feita de modo correto respeitando as especificações do manual. Duto semi-rígido (para trechos curtos), de aço galvanizado ou PVC de boa qualidade. Saídas preferencialmente individuais ou em caso de ligação em série conforme manual
- O aterramento está correto: Até 05 Ω (ohms), deve ser independente e não pode estar interligado com o neutro;
- Foi ligada corretamente fase alta e fase baixa
- Pressão de água correta: Entre 2 e 4 bar (Não pode estar acima nem abaixo)

Após o término da instalação das máquinas e demais acessórios associados (Quando existentes: totens, sistema de pagamento, dosadores, etc) todas as máquinas deverão ser testadas e verificados se:

- A máquina realizou corretamente todas as fases do ciclo completo
- Não há vazamento
- Não há nenhum ruído excessivo
- A secadora está aquecendo

(ANEXAR MANUAL DE EXAUSTÃO)

(ANEXAR O MANUAL DE INSTALAÇÃO DO EQUIP.to [modelo do equip.to])

ESTAMOS À DISPOSIÇÃO PARA LHEM AUXILIAR E AGRADECEMOS A SUA ESCOLHA E CONFIANÇA!