

Manual de Garantia Pneuscar Recauchutagem



Conectamos pessoas e sonhos pelas estradas do Brasil

A Pneuscar Recauchutagem está a 38 anos no mercado de reforma de pneus. Sempre trazendo inovação e qualidade em cima de cada projeto. Estamos focados em entregar e promover uma experiência única e personalizada para cada parceiro. Somos feitos de gente boa e um time alinhado para entregar cada vez menos conceito e mais realidade.

Atualmente a **Pneuscar Recauchutagem** importa e distribui uma ampla linha de produtos para o segmento de transporte, que atenda todas as exigências de tecnologia e qualidade dentro dos parâmetros dos órgãos regulamentadores nacionais e/ou internacionais. São pneus radiais e convencionais de carga, passeio, caminhonete, agrícola, OTR, câmaras e protetores. Ao comprar produtos da **Pneuscar Recauchutagem**, o cliente está automaticamente amparado pela garantia.



Este manual foi elaborado para ajudar nossos clientes no processo de garantia previsto pela **PNEUSCAR RECAUCHUTAGEM**, bem como esclarecer os procedimentos técnicos, fiscais e financeiros pré-estabelecidos, que darão segurança, sustentação e eficiência a todo processo.

*A **PNEUSCAR** fica à disposição para qualquer esclarecimento.
Pelo contato (24)3325 - 8000*



Recomendações de uso e manutenção para melhor eficiência de uso e durabilidade dos pneus novos e recapados.

MONTAGEM

O aro deve ser o correto e em perfeito estado, de acordo com o manual do proprietário contido no veículo ou sob consulta de um profissional especializado;

Pneus novos que exijam câmara de ar (TT) devem, obrigatoriamente, utilizar câmaras de ar e protetores novos, na medida adequada ao pneu;

Os pneus sem câmara de ar (TL) não devem ser montados com câmara de ar e protetor; Em toda troca de pneu, é recomendado substituir as válvulas de ar;

No mesmo eixo não devem ser montados pneus de modelos ou marcas diferentes.

A ALAPA (Associação Latino Americana de Pneus e Aros) recomenda que sejam utilizados pneus dentro do limite de emparelhamento, que é de 07 milímetros no diâmetro externo dos pneus de carga; 21 milímetros de perímetro se medido com fita métrica.



Recomendações de uso e manutenção para melhor eficiência de uso e durabilidade dos pneus novos e recapados.

PRESSÃO

Quando apresentar desgastes irregulares nos pneus.;

Por ocasião de troca dos pneus;

Quando forem substituídos componentes da suspensão;

Após fortes impactos em buracos ou obstáculos;

Quando causar tendência no veículo de “puxar” para um dos lados;



É RECOMENDADA CALIBRAGEM SEMANAL DOS PNEUS.

Recomendações de uso e manutenção para melhor eficiência de uso e durabilidade dos pneus novos e recapados.

CONSERTO DE PNEUS

Deve ser feito por profissional especializado, com ferramentas e materiais adequados;

Utilize sempre reparos tradicionais (remendos, plugs ou manchão a frio).

Pneus de passeio com índice de velocidade até T (190 km/h) só poderão ter consertos feitos em furos ou cortes que tenham no máximo 6 mm (medidos pelo lado interno do pneu) e não mais que um conserto por quadrante, ou seja, quatro consertos no máximo.

Para pneus de camioneta radial, o tamanho máximo de conserto permitido é de 10mm (com índice de velocidade até T – 190 km/h).

Já para pneus com índice de velocidade H, V, W, Z (superior a 210 km/h), a quantidade máxima de consertos permitida é de apenas um.

Os consertos devem respeitar a norma ABNT NBR NM 225:2000 e as instruções do fabricante dos materiais de reparo.



Recomendações de uso e manutenção para melhor eficiência de uso e durabilidade dos pneus novos e recapados.

REFORMA DE PNEUS – RECAPAGEM E/OU RECAUCHUTAGEM

A reforma deve ser feita por reformador devidamente credenciado e autorizado pelo INMETRO (conforme portaria nº 444).

A PNEUSCAR RECAUCHUTAGEM se responsabiliza pela garantia da reforma de acordo com o processo interno de avaliação (após sua análise);

O pneu que será reformado deverá passar por profissional qualificado que vai avaliar as condições da carcaça para o mesmo seja aceito ou recusado.



Recomendações de uso e manutenção para melhor eficiência de uso e durabilidade dos pneus novos e recapados.

CUIDADOS IMPORTANTES COM OS PNEUS

Verificar periodicamente se o pneu apresenta avarias (banda de rodagem/lateral). Se há desgaste irregular na banda de rodagem.

Se há pedras ou outros encravados na banda rodagem. Se existem vazamentos (perda de pressão). Efetue o rodízio dos pneus conforme acordo com a orientação do Manual do Proprietário e/ ou revendedor autorizado.

Evite rodar com os pneus com: baixa pressão, sobrecarga, rodas desbalanceadas, com furos mal reparados e não preenchidos adequadamente ou com veículo desalinhado



De acordo com o **CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito)**, os pneus que circulam no território nacional devem ter borracha remanescente na banda de rodagem igual ou acima de 1,6 mm TWI (indicação lateral), para oferecer boa frenagem, tração e não provocarem derrapagens laterais

GARANTIA DE PNEUS NOVOS | CÂMARAS DE AR | PROTETORES

O presente Termo de Garantia aplica-se única e exclusivamente a produtos adquiridos na PNEUSCAR.COM.BR. A PNEUSCAR garante a reposição de todos os produtos comercializados **que apresentem defeito de fabricação**, sendo estes desvios de matéria-prima ou problemas estruturais por um período de 05 anos para pneus novos contando da data de fabricação do mesmo; 90 dias para câmaras e protetores; 90 dias para pneus reformados (exceto para pneus reformados que recebam o selo RQG que receberam 2 anos de acordo com os critérios da Norma RQG VIPAL); 90 dias para serviços de reforma (recapagem de pneus mediante a laudo técnico).

A PNEUSCAR coloca-se à disposição do cliente, atendendo o mesmo conforme as cláusulas da Lei 8078/1990, bem como coloca-se à disposição de seus clientes para uma tratativa referente ao processo de garantia onde:

Após análise do produto reclamado, **se constatado o defeito de fabricação (pneus novos)**, haverá substituição do produto reclamado através do fornecedor de origem.

A garantia presente se restringe a pneus comercializados pela PNEUSCAR REUCAUCHUTAGEM LTDA em sua banda original, até a profundidade remanescente de desenho de 1,6mm. O cliente somente terá acesso à garantia se comprovada a origem da compra com envio da Nota Fiscal e se o período da compra do produto for condizente com a data de fabricação.



Exemplo:

Se o cliente encaminha um pneu que e o **DOT** (data de fabricação) deste pneu for 1421 (décima quarta semana do ano de 2021) e sua nota fiscal apresentar data anterior a este período, fica constatado que o produto em questão não foi adquirido através da PNEUSCAR.COM.BR e nessa situação deverá acionar o verdadeiro fornecedor para que o mesmo preste a garantia.

Todo o processo de garantia deve ser acionado através do e-mail da Pneuscar Recauchutagem Ltda sac@pneuscar.com.br o qual deverá ser preenchido com nome do solicitante, responsável pela compra, cep, cpf ou cnpj, endereço, número da nota fiscal, valor pago, foto do produto e foto da nota fiscal. As informações e as fotos do produto reclamado serão enviadas para o setor responsável.

Caso a análise do produto seja procedente de defeito para fabricação, o pagamento será realizado pela substituição dos pneus avariados e não será feito através de desconto/estorno ou ressarcimento de valores em dinheiro ao cliente como forma de pagamento da bonificação.



A PNEUSCAR RECAUCHUTAGEM disponibiliza canais de relacionamento com cliente, como telefone, e-mail e whatsapp, sendo, respectivamente: (24) 3325-8000; sac@pneuscar.com.br; (24) 98857-8412 através destes canais o cliente poderá sanar suas dúvidas referente ao andamento de solicitação de garantia; resultado da análise técnica (caso já tiver sido realizada) entre outros possíveis questionamentos.

O processo de análise se dará por meio de fotos específicas exigidas pelo fabricante e caso não seja possível analisar o produto desta forma, a empresa, poderá solicitar novas fotos mais nítidas ou vídeos, se ainda sim não for possível, procederá então com a coleta do produto para filial mais próxima e agendamento com técnico para análise.

A PNEUSCAR se responsabiliza com as despesas de transporte e frete para o processo quando assim necessário. É importante que o cliente honre com seus compromissos de pagamento da compra com a PNEUSCAR, mesmo que o produto encontre-se em processo de análise técnica.



PROCEDIMENTO

Após o envio do e-mail com os dados, tais como nome do solicitante no qual foi feita a compra, cep, cpf ou cnpj, endereço, número da nota fiscal, valor, foto da nota fiscal e do pneu ou produto em questão para o sac@pneuscar.com.br. Nossa Central de Atendimento verificará se todas as informações solicitadas estão de acordo. Caso seja identificado a falta de algum item o cliente será acionado através de seu e-mail. Caso contrário, o processo será encaminhado para o Departamento Técnico para a respectiva análise. **Vale ressaltar que o processo se inicia apenas quando se der o recebimento completo das informações citadas.**

Após o envio dos dados ao técnico da região, o mesmo possui um prazo de 30 dias para apresentação do laudo. Se nesse período o departamento técnico identificar que não será possível a análise através de fotos, solicita-se então a coleta dos pneus, para análise na filial mais próxima ou o agendamento de uma visita técnica até a residência do cliente para realização da análise no local, podendo, assim, aumentar o tempo estabelecido de 30 dias para entrega do laudo final.

LAUDO TÉCNICO

O Laudo Técnico é disponibilizado pela PNEUSCAR e o cliente será informado por e-mail ou telefone quando o mesmo estiver disponível (acatando o período necessário para a avaliação)



BONIFICAÇÃO

O pagamento da bonificação acontece através da substituição do mesmo item adquirido e será feito pelo setor comercial, que entrará em contato repassando todas as informações pertinentes para o pedido de bonificação. A PNEUSCAR, como informado acima, **não será através de desconto/estorno ou ressarcimento de valores em dinheiro ao cliente como forma de pagamento da bonificação.** Lembrando que as bonificações que exigirem coleta só poderão ser efetuadas mediante a mesma juntamente com a nota fiscal de remessa para análise de garantia.

A nota fiscal de remessa em garantia é o documento que registra a entrada do produto para a análise de garantia e promove amparo fiscal. Cliente que for contribuinte do ICMS deverá emitir nota fiscal em seu formulário próprio. Para clientes não contribuintes (PESSOA FÍSICA), a nota de remessa será emitida pela própria PNEUSCAR.



O Pneu encaminhado através de transportadora contratada pelo cliente não será recebido em nossas filiais ou matriz se não acompanhada da nota fiscal devidamente emitida.

VERIFICAÇÃO FINANCEIRA

A situação financeira do cliente será verificada antes do faturamento de sua bonificação. O compromisso do cliente para com os pagamentos acordados nas compras já consolidadas permanece inalterável, mesmo que o produto se encontre em análise de garantia pela PNEUSCAR. O não cumprimento dos pagamentos (suspensão da compra junto à operadora do cartão) acarretará na suspensão do processo de análise, especialmente da compra relacionada ao produto em reclamação. O processo de garantia será retomado com os devidos acertos e esclarecimentos do setor financeiro.

ANÁLISE TÉCNICA | RESULTADO DE LAUDO

O técnico designado da PNEUSCAR terá o prazo de 30 dias para disponibilizar o resultado técnico do produto reclamado, salvo os casos que precisarem de coleta ou análise no local, onde o prazo pode ser estendido pelo tempo de transporte do produto até a filial/matriz ou da data de agendamento da visita técnica. Existirão três possíveis resultados de laudos: **procedente parcial, procedente total ou improcedente.**

Para garantias com resultado procedente parcial, concede-se um bônus proporcional à depreciação do produto adquirido, quando constatado defeito de fabricação pelo técnico responsável da PNEUSCAR. O cliente somente paga pelo que utilizou e depreciou do produto, denominado “remanescente da borracha”;

Para garantias com resultado procedente total, concede-se ao cliente o direito à bonificação de novo produto semelhante ao comprado. Caso não haja estoque deste produto, será ofertado outro com as mesmas características e valor.

Para garantias improcedentes não há bonificações. O cliente não terá direito à reposição do produto quando o defeito não for de fabricação. Se o produto reclamado tiver sido coletado para análise técnica o mesmo é devolvido ao cliente e será cobrado o custo frete juntamente com o laudo informando a recusa.



GARANTIA RQG VIPAL – PNEUS REFORMADOS

Reforma Qualificada e Garantida!

A Vipal criou o mais abrangente programa de garantia do mercado de reforma de pneus: a RQG - Reforma Qualificada e Garantida. Disponível exclusivamente na Rede Autorizada Vipal, a RQG é a única que cobre a reforma e a carcaça do pneu até a terceira reforma para 14 marcas de pneus novos.

A partir de uma minuciosa avaliação técnica e de acordo com determinados critérios, o pneu é repostado imediatamente se for identificada falha de produtos ou de processo empregados na reforma. A garantia pode ser aplicada à grande maioria de modelos e marcas de pneus diagonais e radiais, reformados tanto pelo processo a frio quanto pelo processo a quente. E o atendimento pode ser feito por qualquer reformador autorizado, no Brasil ou no exterior, basta apresentar o certificado de garantia.

Com a RQG, a Vipal reafirma o alto padrão de qualidade e confiabilidade da reforma e dos serviços de sua Rede Autorizada. Conheça os principais procedimentos da Reforma Qualificada e Garantida e aproveite esse benefício exclusivo.



PROCEDIMENTO PARA A REPOSIÇÃO (RQG VIPAL) – PNEUS REFORMADOS:

1. A RQG cobre todo e qualquer defeito oriundo de falhas de produtos ou processos empregados em sua reforma.
2. A garantia não cobre problemas ou defeitos ocasionados por acidentes ou uso indevido do pneu.
3. Em caso de problemas na reforma, o proprietário do pneu deve se dirigir a um Reformador Autorizado Vipal e apresentar o certificado de garantia, juntamente com o pneu, para solicitar sua reposição.
4. O Reformador Autorizado, de posse do diagnóstico elaborado pela Assistência Técnica da Vipal, indicando ser procedente a solicitação, efetuará a reposição.
5. Em caso de urgência, o próprio Reformador Autorizado está credenciado, sob sua responsabilidade, a diagnosticar a necessidade de reposição.
6. A reposição deverá ser feita em reformas de pneus.
7. A garantia e reposição da 2ª e 3ª reformas só poderão ser feitas por um Reformador Autorizado Vipal.
8. A garantia RQG é válida por 24 meses, a contar da data da reforma do pneu.
9. A garantia da 2ª e 3ª reformas somente será válida se a carcaça tiver sido reformada com garantia nas vidas anteriores.
10. A garantia para pneus diagonais aplica-se somente à 1ª reforma.
11. Para terem direito à garantia, as carcaças devem ter no máximo 3 anos, quando de fabricação nacional, e 2 anos, quando importadas.
12. Havendo reaproveitamento da carcaça, a reposição será somente do valor relativo ao serviço

Para mais informações faça download do arquivo: https://vipal.com/pt_br/download/cartilha-rqg-2023-02-po-br.pdf



GARANTIA PNEUSCAR – REFORMA/RECAPAGEM (SERVIÇO)

O serviço de reforma assim como os pneus reformados são garantidos por um período legal de 90 dias. Para tanto será exigida comprovação por documento fiscal (cupom ou NFe). As solicitações serão analisadas por um técnico credenciado pela nossa empresa.

Caso a data o documento fiscal não esteja disponível, será feita uma verificação interna que comprove a veracidade da compra, será necessário que o proprietário ou responsável legal apresente os documentos necessários para o tramete de validação (sendo ele CPF ou CNPJ).

A garantia será considerada válida enquanto houver vida útil da banda de rodagem Vipal (feita pela PNEUSCAR RECAUCHUTAGEM LTDA), e estará automaticamente extinta quando atingir a profundidade mínima de 1,6 mm para pneus de passeio, utilitários e de carga. Esta informação pode ser verificada por meio dos indicadores TWI de desgaste da banda de rodagem e por medição (profundímetro).



GARANTIA PNEUSCAR – REFORMA/RECAPAGEM (SERVIÇO)

PROCEDIMENTO

Caso seja identificada à soltura da banda de rodagem ou problemas relacionados a banda de rodagem, o cliente pode levar o pneu para na PNEUSCAR RECAUCHUTAGEM LTDA ou agendar uma coleta para que o mesmo seja analisado na matriz, tendo em vista que o processo de verificação técnica pode levar 30 dias no mínimo e se estendendo caso necessário

Na avaliação técnica, será verificado se o problema apresentado na banda de rodagem ou no pneu foi ocasionado por alguma no processo de recapagem/conserto ou por alguma falha externa.

Exemplo da falha na recapagem: Um furo mal consertado que pode provocar infiltração de ar ou água na carcaça, oxidando a estrutura e dando início a uma desagregação ou descolamento entre borracha e lonas.

Exemplo da falha externa: Baixa calibragem dos pneus.

De acordo com a avaliação técnica VIPAL e INMETRO a PNEUSCAR emitirá um laudo onde estará constando se houve uso indevido do motorista ou se houve um erro no processo de produção.

Havendo um erro no processo de produção a PNEUSCAR deixa garantido que o processo de recapagem seja feita gratuitamente no mesmo pneu ou em outro pneu de mesma medida e modelo que atenda o processo de recapagem.

Todavia se o nosso técnico verificar que houve erro na utilização ou mau manuseio do pneu pelo responsável a PNEUSCAR emitira um laudo de recusa e a garantia não será atendida dentro do processo de produção.



Este processo de garantia de serviço (reforma/recapagem) atende tanto nossa loja física quanto site pneuscar.com.br.

GARANTIA PNEUSCAR – REFORMA/RECAPAGEM (SERVIÇO)

EXEMPLOS QUE PODEM INVALIDAR A GARANTIA DE PNEUS RECAPADOS

1. Bolsa de ar no flanco:

A formação de bolsas de ar no flanco de um pneu recapado é um problema que afeta sua segurança e desempenho. Essa ocorrência pode ser causada por diversos fatores:

Infiltração de ar por objeto, Quebra do talão no processo de montagem ou desmontagem, Compressão lateral do pneu e Dano no revestimento interno...

2. Trinca superior ao talão:

A presença de trincas superiores ao talão é um problema sério que pode invalidar a garantia de pneus recapados. Essas trincas normalmente se desenvolvem na região próxima ao talão e podem ser causadas por diversos fatores:

Excesso de peso, Baixa pressão, Temperatura excessiva e Carcaça fadigada...

3. Talão baquilizado:

O talão baquilizado é uma situação que pode ocorrer em pneus recapados e é caracterizada pelo deslocamento da carcaça em relação à banda de rodagem, causando problemas de vedação e desempenho. Esse problema pode ser causado por:

Excesso de calor por tempo prolongado, Freadas prolongadas, Manutenção inadequada do sistema de freios e Ajuste incorreto das lonas de freio...

4. Forte arraste na região dos ombros:

O arraste lateral, especialmente na região dos ombros do pneu, pode ocorrer devido a manobras excessivas e pode levar à não procedência de garantia. Essa situação causa desgaste prematuro nos pneus, comprometendo sua vida útil.

5. Quebra dos blocos por excesso de tração:

A quebra dos blocos do pneu é um problema comum causado pelo uso inadequado do veículo. Os principais motivos incluem:

Excesso de torque, Patinar com o pneu e Desenho inadequado para operação...



REPOSIÇÃO DO PRODUTO EM GARANTIA – PNEUS NOVOS:

A garantia refere-se ao pneu novo no qual após análise e constando sua procedencia o cliente recebera outro pneu da mesma, marca, medida e modelo ao reclamado e não havendo em estoque o mesmo recebera um produto um produto com caracteristas parecidas que atenda as necessidades do cliente relacionado a sua utilização.

PROCEDIMENTO FISCAL DE GARANTIA:

É compromisso do cliente Pessoa Jurídica executar os procedimentos fiscais necessários para o andamento e conclusão do processo de garantia, sempre com auxílio de sua própria contabilidade. No procedimento fiscal, é importante que o cliente identifique e confirme, junto a sua contabilidade, a opção/forma de tributação federal da sua empresa, pois as operações terão destaques distintos dos impostos para cliente optante do Simples ou Normal. Clientes Pessoa Física que não possuem suporte de contabilidade terão suas Notas Fiscais de Remessa em garantia emitidas pela própria PNEUSCAR.



CASOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA

Atribuível ao uso de armazenamento inadequado ou inapropriado dos bens ou de bens a eles relacionados, incluindo, sem limitação, utilização de câmara de ar em pneu sem câmara; utilização de protetores de pneus convencionais em pneus radiais; aplicação incorreta da medida do pneu ou da roda em relação ao veículo; aplicação indevida do pneu quanto a sua banda de rodagem em relação a sua posição no veículo, tipo de serviço ou ainda aplicação incorreta da medida da câmara de ar ou do protetor em relação à medida do pneu. Em bens que tenham sido reparados ou recauchutados, bem como tenham excedido 1,6 mm de profundidade remanescente da banda de rodagem original do pneu no seu ponto mais raso, uso inadequado ou inapropriado do pneu reformado. Nestes casos a Pneuscar avaliará e ficará ao seu dever verificar e disponibilizar ao cliente o não aceite.



CASOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA / PNEUS REFORMADOS

- Danos causados por colisão, cortes ou rachaduras (bolhas, no flanco, rodagem, talões), vandalismo, falhas mecânicas de veículos que prejudiquem o desempenho do pneu, perda de alinhamento/balanceamento ou a sua falta;
- Problemas ocasionados por amortecedores;
- Pressão fora das especificações;
- Pneus reformados ou reparados fora das qualificações deste termo de garantia
- Danos em pneus de veículos utilizados em competições automobilística;
- Avarias ao pneu pelo mau uso de ferramentas na montagem ou desmontagem do pneu;
- Avarias decorrentes de reparação nos pneus;
- Avarias causadas por produtos químicos;
- Danos causados por superaquecimento do pneu, com pressão indevida, sistema de freio defeituoso, folgas nos componentes da suspensão, entre outro;
- Pneus que estiverem raspados, recauchutados ou riscados (exceção aqueles com marcação regrovável (ressucável), e esses trabalhos não tenham causado a falha);
- Pneus de automóveis, utilitários, e camionetas que apresentarem resíduo de banda inferior a 1,6 mm em qualquer uma das posições dos indicadores de desgastes (TWI).
- Pneus acima de 5 anos de fabricação, nº de série ilegível, raspados, adulterados ou cortados;
- Câmara de ar e protetores com dobras ou avaria de montagem, armazenagem imprópria ou contaminada por produtos químicos, ou falhas comprovadas por mau uso, manutenção ou de caráter acidental;
- Pneus reparados antes de o consumidor apresentar a solicitação do seguro.
- Danos leves, possíveis de serem reparados com segurança, a ser confirmado pelo técnico da PNEUSCAR.



A PNEUSCAR RECAUCHUTAGEM disponibiliza ao público uma Central de Relacionamento ao Consumidor através do telefone (24) 3325 - 8000 ou canal eletrônico através do e-mail sac@pneuscar.com.br. O atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17:30 e aos sábados de 8h as 12:00h.

Diretor

Responsável técnico



Copyright©2001-2021, Pneuscar Recauchutagem. Todos os direitos reservados. Todos os textos, imagens, gráficos, animações, vídeos, músicas, sons e outros materiais são protegidos por direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual pertencentes Pneuscar Recauchutagem, suas subsidiárias, afiliadas e licenciadas.

