



Com o objetivo de proporcionar um melhor atendimento aos nossos clientes além de dar maior agilidade ao processo de garantia das peças, descrevemos abaixo o procedimento para análise e reposição de peças em garantia.

Cuidados necessários com os produtos Multilight, que podem causar danos às peças e consequentemente a perda da garantia:

- Peças que possuem sua fonte luminosa de LED, devem ser instaladas com o veículo desligado;
- Certificar se a voltagem da peça é igual a do veículo;
- Não utilizar nenhum tipo de solvente químico (óleos, aguarrás, tiner, tintas a base de solvente, etc..) na limpeza das peças;

INFORMAÇÕES DA POLÍTICA DE GARANTIA

1º Entrar em contato com a empresa ou distribuidor no qual adquiriu o produto:

Quando o produto for adquirido diretamente da fábrica, entrar em contato com o setor de vendas através do telefone: **(54) 3224.5959** ou e-mail **sac@multilightsinaleiras.com.br**.

Caso o produto seja adquirido de um distribuidor, reportar a necessidade de análise de garantia para o mesmo, que entrará em contato com a fábrica.

2º Autorização e envio de peça para análise:

Após prévia análise, o responsável (distribuidor) enviará ao cliente a autorização para envio da peça.

Caso o produto tenha sido adquirido da fábrica, este procedimento só pode ser efetuado após autorização da mesma, com os seguintes procedimentos:

- Descrição CFOP: **Remessa para análise de garantia com retorno;**
- Valor dos produtos: Emitir a nota fiscal com o valor correto dos produtos pago na nota fiscal de compra;
- Colocar na nota fiscal a descrição do produto junto com o código da fábrica;
- **Não destacar impostos na nota fiscal;**
- O distribuidor deverá enviar as peças com frete pago, na qual, se evidenciado necessidade de reposição, será reembolsado pela fábrica.

3º Resposta de garantia:

Após a análise das peças, se comprovado defeitos de fabricação, a fábrica enviará as peças de reposição, sem custos adicionais ao cliente.

NOTA: Caso seja evidenciado que não há defeito de fabricação, a fábrica entrará em contato com o cliente, fornecendo a resposta da análise, e os procedimentos corretos a seguir, sendo assim, efetuado o descarte das peças.

ATENÇÃO: A GARANTIA SERÁ RECUSADA PELA FÁBRICA QUANDO:

- Os produtos forem vendidos ao cliente a mais de 6 meses;
- Os defeitos apresentados nas peças forem provocados por mau uso do produto, queda, etc...
- Peças deterioradas ou que tiveram sua originalidade adulterada;
- Peças que não apresentam nenhum defeito de fabricação;
- Peças enviadas fisicamente não conferem com a nota fiscal, divergindo em quantidade e modelo;
- Produtos que não são fabricados pela Multilight;
- Peças enviadas sem autorização da Multilight.

PROCEDIMENTO DE GARANTIA

Nosso procedimento de garantia funciona da seguinte forma:

- Enviar nota fiscal de remessa em garantia destacando os impostos e referenciando a nota fiscal de venda;
- Enviar por e-mail nota fiscal p/ nossa análise;
- Após aprovação da nota, enviar a peça pela transportadora informada pela fábrica (frete por nossa conta);
- Nossos produtos tem **6 (seis) meses de garantia** para toda linha que utiliza placas de LED (verificar se está dentro do prazo antes do envio) e **3 (três) meses de garantia** nos demais produtos de nossas linhas;
- As peças vão p/ análise, caso a garantia não seja concedida será enviado um laudo técnico com a descrição do motivo. Caso a garantia seja concedida, enviaremos outra peça substituindo a que apresentou problema.

Base legal p/ emissão da nota fiscal:

Adquirente comércio:

CFOP: 5.949 (dentro RS) – Remessa em Garantia

Tributação conforme a tributação

CFOP: 6.949 (fora RS) – Remessa em Garantia

Tributação conforme a tributação

ICMS: destacado

IPI: Não destacar, pois sendo comércio, não se credita.

Dados adicionais da NF: Informar nº da nota de aquisição, data de emissão e valor dos impostos da nota de origem.

Total da NF = total dos produtos

PROCEDIMENTO DE GARANTIA

Adquirente indústria ou equiparado:

CFOP: 5.949 (dentro RS)– Remessa em Garantia

Tributação conforme a tributação

CFOP: 6.949 (fora RS)– Remessa em Garantia

Tributação conforme a tributação

ICMS: destacado**IPI: conforme classificação do produto**

Dados adicionais da NF: Informar nº da nota de aquisição, data de emissão e valor dos impostos da nota de origem.

ENDEREÇO PARA ENVIO

M-LIGHT LANTERNAS LTDA EPP
RUA: JOÃO MENEGHINI, Nº 444/A
BAIRRO: INTERLAGOS
CEP: 95055-330
CAXIAS DO SUL – RS