



NRF GARANTIA

REQUISITOS DA GARANTIA (LIMITADA)

CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA LIMITADA

1. Este procedimento aplica-se à gestão de reclamações de clientes relativas a peças NRF defeituosas (Reclamações de Garantia).
2. Os clientes elegíveis para apresentar uma Reclamação de Garantia são prestadores profissionais de serviços de reparação e manutenção de veículos automóveis que: a) tenham adquirido uma Peça NRF diretamente a qualquer empresa do Grupo NRF ou a qualquer distribuidor de peças NRF, e b) a tenham instalado num veículo automóvel no âmbito da sua atividade empresarial registada.
3. A Garantia Limitada cobre apenas danos nas Peças NRF resultantes de defeitos ocultos de material ou falhas causadas por tecnologia de fabrico defeituosa, ou defeitos físicos das Peças NRF surgidos durante o processo de produção.
4. A Garantia Limitada é concedida por um período de 36 meses a partir da data de instalação da Peça NRF no veículo automóvel.
5. A Garantia Limitada não exclui, limita nem reduz os direitos dos clientes decorrentes da não conformidade do produto com o contrato.
6. Os clientes são exclusivamente responsáveis pela gestão das reclamações dos consumidores relacionadas com a venda de Peças NRF, de acordo com a legislação local de proteção do consumidor. Os clientes não poderão basear ou justificar a rejeição de reclamações de consumidores alegando a impossibilidade ou falha em obter um reembolso por parte da NRF. Os direitos dos consumidores não serão prejudicados por este procedimento.

REQUISITOS PARA A RECLAMAÇÃO DA GARANTIA LIMITADA

1. No caso de um utilizador final apresentar uma reclamação a um cliente relativa a uma Peça NRF defeituosa, o cliente pode apresentar uma Reclamação de Garantia da seguinte forma.
2. A Reclamação de Garantia deverá ser apresentada pelo cliente que adquiriu a Peça NRF:
 - Diretamente a uma empresa do Grupo NRF: à NRF por e-mail, com o Formulário de Reclamação de Garantia devidamente e completamente preenchido.
 - A um distribuidor de peças NRF (que não seja uma empresa do Grupo NRF): a esse distribuidor por e-mail, com o Formulário de Reclamação de Garantia devidamente e completamente preenchido.
3. O Formulário de Reclamação de Garantia deverá incluir as seguintes informações:
 - a) Número da peça NRF (correspondente ao comprovativo de compra),
 - b) Comprovativo original de compra, fatura ou recibo que confirme a instalação (associando a peça ao VIN específico do veículo),
 - c) Descrição detalhada do defeito que possa ajudar a determinar a causa (fotografias com leituras de diagnóstico, códigos de erro de diagnóstico informático, etc.),
 - d) Número VIN do veículo em que a peça foi instalada,
 - e) Marca, modelo, motor e tipo de tração do veículo,
 - f) Data e quilometragem no momento da instalação,
 - g) Data e quilometragem no momento da remoção.



NRF GARANTÍA

REQUISITOS DE LA GARANTÍA (LIMITADA)

4. No caso de Reclamações de Garantia que envolvam Peças NRF diagnosticadas através de computador ou outro dispositivo, deverá ser incluído no formulário o código de erro do dispositivo de diagnóstico que confirme a avaria.
5. A falta de um Formulário de Reclamação de Garantia devidamente e completamente preenchido resultará na rejeição da reclamação.
6. Em caso de apresentação de um formulário incompleto, o cliente será notificado e terá 14 dias para fornecer as informações ou documentos em falta.
7. A Peça NRF apresentada numa Reclamação de Garantia deve estar completa, incluindo todos os acessórios com que foi adquirida, e deve manter todas as marcações e números de série intactos (se originalmente aplicados pelo fabricante).
8. A não conclusão da Reclamação de Garantia no prazo de 14 dias resultará na sua rejeição.

EXCEÇÕES

1. A Garantia Limitada não cobre, e em alguns casos anula a garantia, nas seguintes situações:
 - a) Peças NRF desgastadas devido ao desgaste natural,
 - b) Defeitos causados pela entrada de objetos ou substâncias estranhas no produto, diferentes dos fluidos destinados ao sistema,
 - c) Danos causados por armazenamento inadequado ou utilização de consumíveis incorretos,
 - d) Danos resultantes de força maior ou acontecimentos fortuitos (por exemplo: incêndios, inundações, roubo, descargas elétricas, curto-circuitos, colisões e acidentes rodoviários),
 - e) Riscos e danos mecânicos, bem como outros defeitos causados por estes (normalmente devido a instalação incorreta),
 - f) Defeitos causados por negligência ou falta de manutenção adequada, conforme definido pelo fabricante das Peças NRF ou do veículo,
 - g) Custos adicionais relacionados com o defeito, tais como alojamento, aluguer de veículo de substituição, despesas de viagem, perda de rendimentos e outras perdas materiais ou imateriais,
 - h) Peças NRF que tenham sido modificadas, reparadas pelo próprio, alteradas estruturalmente ou instaladas por pessoas não autorizadas.
2. A Garantia Limitada também não se aplica em casos de danos mecânicos.
3. A instalação de Peças NRF contrária ao seu uso previsto ou especificação (por exemplo, num veículo incompatível ou de forma inadequada) anula a Garantia Limitada.

EXECUÇÃO DA GARANTIA LIMITADA

1. A NRF avaliará a Reclamação de Garantia no prazo de 30 dias a contar da data de apresentação do Formulário de Reclamação de Garantia completo e notificará o cliente da sua decisão.
2. O cliente tem o direito de recorrer de uma decisão negativa por e-mail no prazo de 14 dias após a receção da decisão da NRF relativa à Reclamação de Garantia.