



*Seu jeito, seu caminhão.*



# MANUAL DE GARANTIA





**LUIZ HENRIQUE CRESTANI**

DONO DA LUKE FIBROPLAST

@luizcrestani



desde  
2011



mais de  
10,000m<sup>2</sup>



1000  
peças/dia

somos uma indústria líder na transformação de plásticos para o setor automotivo, especializados em acessórios e peças para caminhões leves e pesados. utilizamos as mais altas tecnologias de processamento, garantindo que cada componente atenda ao rigoroso padrão de qualidade luke.

desde nossa fundação em 2011, evoluímos de uma estrutura de 2.000 m<sup>2</sup> para uma moderna planta de 10.000 m<sup>2</sup>. esta expansão é o reflexo do nosso compromisso com a excelência, permitindo que nossa equipe altamente qualificada produza mais de 1.000 peças diárias.

aprimoramos continuamente nosso processo produtivo para estar sempre à frente das tendências do mercado. valorizamos o feedback de nossos clientes, integrando sugestões e críticas para oferecer soluções cada vez mais eficientes e sob medida.

este catálogo foi desenvolvido para proporcionar uma experiência de compra clara e objetiva, com fotos, identificações e detalhes de cada produto, facilitando a localização da peça certa para a sua necessidade.



**FIBROPLAST**

**LUKE GROUP**

# ÍNDICE

## 1. Contrato de garantia

- Detalhamento do prazo de resolução de garantia.

### I. Prazo para Resolução de Garantias.

- Prazos Legais
- Opções do Consumidor
- Extensão do Prazo
- Prazo de garantia

### II. Procedimentos de Garantia

- Notificação de Defeito.
- Avaliação Técnica
- Comunicação com o Consumidor
- Contatos

## 2. Produto

- Procedimento para atendimento de garantia

### I. Regras para trocas/garantias/assistências

- Prazo para garantia
- Procedimento para emissão de NF de garantia
- Autorização da garantia
- Rejeição da garantia

## 3. Considerações finais

## 1. CONTRATO DE GARANTIA.

### •Detalhamento do prazo de resolução de garantia.

Este contrato de garantia estabelece os direitos e deveres da empresa Luke Fibroplast e de seus clientes, assegurando a conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/1990. O objetivo é garantir que todos os produtos comercializados estejam livres de defeitos de fabricação e que qualquer problema seja resolvido de maneira eficiente e justa.

### I. PRAZO PARA RESOLUÇÃO DE GARANTIAS

#### •Prazos legais

Conforme o artigo 18 do CDC, a empresa tem um prazo de 30 dias para reparar defeitos de fabricação em produtos, a contar da data em que o consumidor notifica o problema. Este prazo é aplicável a produtos duráveis, como os comercializados pela Luke Fibroplast.

#### •Opções do Consumidor

Se o defeito não for sanado dentro do prazo de 30 dias, o consumidor poderá optar por uma das seguintes alternativas:

•Substituição do Produto: Troca do produto por outro do mesmo modelo, em perfeitas condições de uso.

•Restituição do Valor Pago: Devolução imediata da quantia paga, devidamente corrigida.

•Abatimento Proporcional do Preço: Redução do preço, proporcional ao defeito identificado.

#### •Extensão do Prazo

O consumidor e a empresa podem acordar na extensão do prazo de 30 dias, desde que isso seja feito de forma expressa e por escrito. Este acordo não pode prejudicar os direitos básicos do consumidor.

#### •Prazo para garantia

A empresa fornece um prazo de garantia de 12 meses a partir da data de emissão da nota fiscal.

Após feita a solicitação de garantia por parte do cliente, com todas as informações necessárias enviadas, a empresa tem um prazo de 24 horas para dar o retorno ao mesmo.

Com a aprovação de garantia do produto, o cliente tem um prazo de até 24 horas para fazer a nota de envio. E um prazo de 45 dias para devolver a peça não conforme. Em caso de não devolução do produto será gerado cobrança da peça que foi em garantia.

**II. PROCEDIMENTOS DE GARANTIA**

**•Notificação de Defeito.**

O consumidor deve notificar a empresa sobre qualquer defeito no produto assim que constatado, com o envio do "Formulário de Solicitação de Garantia" devidamente preenchido. (Anexado a este documento).

**•Avaliação técnica**

A primeira análise deve ser feita ainda no cliente para descartar possíveis erros de montagem. Análise realizada em conjunto com a equipe de montagem e qualidade luke fibroplast (fotos, vídeos) em caso que se faz necessário será deslocada uma equipe técnica/qualidade até o cliente para avaliação presencial.

Se necessário uma segunda análise o produto deve retornar para empresa para ser feita a avaliação do time de engenharia e qualidade, caso necessário o produto será enviado para laboratório.

**•Comunicação com o Consumidor**

Durante o processo de avaliação e reparo, a empresa manterá o consumidor informado sobre o status do atendimento, garantindo transparência e eficiência na comunicação.

**•Contatos Para solicitação de garantia/assistência**

DEPARTAMENTO	NOME	E-MAIL	TELEFONE /CELULAR
Gerencia de qualidade	Ana Marina	<a href="mailto:qualidade@lukefibroplast.com.br">qualidade@lukefibroplast.com.br</a>	<a href="tel:+55(49)99189-4584">+55 (49) 9 9189-4584</a>
Ouvidoria fibroplast	Recepção Fibroplast	n/a	<a href="tel:+55(49)3652-0005">+55 (49) 3652-0005</a>
Inspetor de qualidade	Bruno	<a href="mailto:qualidade2@lukefibroplast.com.br">qualidade2@lukefibroplast.com.br</a>	n/a

**Nota:** os telefones e e-mails são contatos diretos com o setor de assistência técnica e garantia, se necessário envolvimento de algum outro setor como engenharia, é feito o chamado pelo setor de qualidade, o número fixo informado destina a chamada para um ramal da área de garantia e qualidade.

## 2. PRODUTO

Classificam-se na garantia todos os produtos comercializados pela empresa que apresentem defeitos provenientes de falhas de materiais ou fabricação, desde que a análise que será feita revele a existência de defeitos passíveis no produto e ele esteja dentro do prazo de garantia.

A empresa não se responsabiliza por problemas ou danos ocasionados por mau uso, má instalação, ou não utilização de componentes enviado nos kits e inconformidades com manual de instalação.

A empresa não se responsabiliza por danos causados a componentes do veículo (tanque de combustível, para-lamas, entre outros).

1º Nota: Todos os produtos devem ser instalados por um profissional ou com orientação de um técnico da fábrica.

2º Nota: Caso tenha dificuldade com instalações, solicite um treinamento com a fábrica.

### I. REGRAS PARA TROCAS/GARANTIAS/ASSISTÊNCIAS

- O cliente deve conferir a mercadoria no ato do recebimento, junto ao motorista/entregador, conferindo etiquetas, volumes para assim solicitar a reposição no caso de falta de volumes e possíveis troca de mercadoria. Após informado qual peça faltante, será feita uma averiguação para ver em qual parte do processo a peça se perdeu. Caso constatado que a peça não foi, será enviado sem custo de transporte ao cliente, em caso que a for constatado falta de mercadoria após um período de 10 dias após o recebimento e assinatura no canhoto da nota, será avaliado a liberação da possível garantia.

- Em casos de peças avariadas durante transporte, cliente deverá acionar o responsável do setor de qualidade/garantia, informando qual o problema, com o maior número de informação possíveis tais como: fotos, vídeos, identificação do produto e qual a avaria. Ficando a cargo do responsável do setor de qualidade/garantia fazer a avaliação e quais procedimentos serão realizados.

- Peças pintadas que forem enviadas da empresa para o cliente, tem garantia em divergência de tonalidades desde que as informações de cores sejam disponibilizadas. Nos casos em que a peça é recebida com avarias (riscada) deve seguir os procedimentos listados no item 2.

- Caso o produto possa ser retrabalhado no cliente, deverá ser emitido um orçamento para avaliação do setor de qualidade/garantia para possível aprovação/reprovação, e em comum acordo será definido a forma de pagamento.

Nota: Se for constatado que a forma de manuseio e armazenagem por meio do cliente que gerou o modo de falha não será efetuado a garantia.

• **Prazo para Envio da garantia**

REGIÃO	PRAZO (DIAS UTEIS)
Sul	10
Sudeste	18
Norte e nordeste	20
Centro oeste	18

• **Procedimento para emissão de nota fiscal de garantia**

Emitir nota fiscal de "remessa para concerto " para

Razão Social	LPC plásticos LTDA
CNPJ	14.200.330/0001-35
Inscrição estadual	256502544
Endereço	Linha Capetinga interior Campo erê
CEP	89980-000

Classificar a natureza da operação na nota fiscal como " remessa para concerto " código fiscal 6915 fora do estado e 5949 dentro do estado ou simples remessa código fiscal 6949 fora do estado 5949 fora do estado de Santa Catarina

Para todos os produtos, destacar se houver (conforme N.F de origem): ICMS, IPI E SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA. (em caso de devolução de mercadoria)

NF de remessa para concerto não destaca imposto.

Referenciar na nota de remessa para concerto o número da nota de compra do produto solicitando a garantia.

Nota: só será aberto o processo de avaliação para garantia mediante envio da nota de remessa de concerto

• **Autorização da garantia**

A empresa reserva-se o direito de:

- Repor a peça com defeito somente após análise e aprovação
- Somente conceder o crédito no valor correspondente ao item enviado quando não for possível a reposição da peça ou quando ela for retrabalhada pelo cliente
- Não ressarcir outros gastos decorrentes do agravamento da falha do produto em função da não comunicação imediata do defeito constatado
- Não autorizar garantia em caso de mudanças das características do produto original sem previa autorização pelo setor de qualidade
- Garantia concedida somente aos nossos produtos, não cobrindo danos a produtos terceiros.

Nota: a garantia sendo concedida os custos de devolução do produto ficam por conta da empresa

## I I. REJEIÇÃO DA GARANTIA

A empresa não atenderá as reclamações em garantia nos seguintes casos:

- Produtos que tenham sofrido desgaste normal de uso
- Após o vencimento da data do período de garantia (12 meses)
- Quando houver aplicação inadequada do produto
- Quando as informações da solicitação de garantia não forem enviadas conforme item I desse manual, por completo
- Quando a armazenagem e manuseio forem feitos de forma incorreta
- Quaisquer danos que não seja de origem do produto (ex; acidente de forma geral)
- Em caso de montagem de forma incorreta
- Em caso de montagem sem o uso de todos os componentes
- Em caso de alocação ou estocagem inadequados
- Em caso da solicitação bem como o andamento da avaliação e garantia não ser solicitado para o setor de qualidade Luke Fibroplast.
- Em caso de não envio da NF conforme solicitado nesse manual.

## 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este contrato de garantia visa assegurar que todos os procedimentos estejam em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, proporcionando confiança e segurança aos consumidores da Luke Fibroplast. Para mais informações ou dúvidas sobre o processo de garantia, os consumidores devem entrar em contato com o departamento de qualidade/garantia.

## FORMULARIO DE SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

Nº Solicitação de Garantia (preenchido pela área de garantia):

É necessário a devolução da peça em um período de 45 dias uteis caso contrário será cobrado o valor

### INFORMAÇÕES PARA ANÁLISE

Código da peça:					
Descrição da Peça:					
Quantidade de Peças com Falha:					
Data da Venda:					
Nº da NF da Venda ao Cliente:					
KM da Instalação da Peça:					
Danos consequentes?	Sim ( )	Peças Consequentes:		Valores das peças consequentes?	
	Não ( )				

### DADOS DA CONCESSIONÁRIA

Nome da Concessionária:			Cidade/UF:		
Contato:			Fone		
E-mail:					
Houve mão de obra envolvida na garantia:	Sim ( ) Não ( )	Orçamento (valor):			
Dados da mão de obra:	Nome do prestador:	Serviço prestado:	Contato:	Data:	

### DADOS DO CLIENTE

Nome do Cliente:			Fone:		
E-mail:					
Modelo do Veículo:			Ano do Veículo:		
Chassi do Veículo:			KM Atual do Veículo:		

### TIPO DE PAGAMENTO DA GARANTIA

(Em caso de garantia procedente escolha a forma de pagamento abaixo)

( ) Substituição por peça nova	( ) Pagamento via depósito bancário	( ) Crédito no próximo pedido de peças
--------------------------------	-------------------------------------	--

### INFORMAÇÕES SOBRE A FALHA OCORRIDA

OBS: ANEXAR FOTOS

Nome/Função do responsável pelo preenchimento:

Data solicitação: / /

**Obs.** Após o preenchimento do formulário, favor enviar o mesmo junto com cópia da NF emitida para Cliente no e-mail [qualidade@lukefibroplast.com.br](mailto:qualidade@lukefibroplast.com.br)



o seu JEITO,  
o seu CAMINHÃO.



v



@lukefibroplast