

NORMAS DE GARANTIA



DODGE

FIAT Jeep



PÓS-VENDAS É MOPAR.



ÍNDICE



1. CONCEITOS GERAIS

- 15** — 1.1. Garantia de Veículos e Peças
- 15** — 1.2. Data da Entrega do Veículo
- 15** — 1.3. Manual de Garantia
- 16** — 1.4. Link-e-Entry
- 16** — 1.5. Comprovante de Entrega
- 16** — 1.6. SIGI ++ (Sistema Informativo de Garantia Internacional)
- 16** — 1.7. Sistema de Controle de Peças - SCP
- 16** — 1.8. Informações Técnicas: Infotec FIAT e Dealer CONNECT CJDR
- 16** — 1.9. Tempário FIAT e LOP CJDR
- 17** — 1.10. Grow Customer Care
- 17** — 1.11. Revisão de Entrega
- 17** — 1.12. Plano de Manutenção Programada
 - 17** — 1.12.1. Revisão Inicial
 - 17** — 1.12.2. Revisões Programadas
 - 17** — 1.12.3. Revisões Programadas de Carroceria
- 17** — 1.13. Verificações e Controles

- 17** — 1.14. Veículos em Trânsito
- 18** — 1.15. Veículos em Trânsito, Originários de Outros Países
- 18** — 1.16. Veículos Importados
- 18** — 1.17. MVS
- 18** — 1.18. Ordem de Serviço (OS)
- 18** — 1.19. Solicitação de Garantia (SG)
- 18** — 1.20. Etiquetas de Identificação das Peças
- 18** — 1.21. Relatório de Validação Central (Consistência)
- 19** — 1.22. Nota de Crédito
- 19** — 1.23. Nota de Débito - Estorno de Garantia
- 19** — 1.24. Assinalação Anomalias Movimentação Transporte (ePOD)
- 19** — 1.25. B.O. (Back-Order)
- 19** — 1.26. Peças em Follow-Up
- 19** — 1.27. Estorno de Serviços de Garantia
- 19** — 1.28. Seguro All Risks
- 19** — 1.29. DFS (Direct From Supplier)
- 20** — 1.30. Classic Line
- 20** — 1.31. REVP (Registro de Entrega de Volumes e Peças)
- 20** — 1.32. Rede de Concessionárias - Tipos de Classificação
- 20** — 1.33. Calibro
- 20** — 1.34. RMOG (Remuneração de Mão de Obra Garantia)

2. TIPOS DE GARANTIA

- 22** — 2.1. A01 - Atualização Técnica



- 22** — 2.2. A03/A04 - Intervenção Extraordinária de Adequação Técnica
- 23** — 2.3. A05 - Rapid Reponse Transmittal (RRT)
- 23** — 2.4. A10 - Complemento de Intervenções Extraordinárias de Campanhas
- 23** — 2.5. A11 - Complemento de Intervenções Extraordinárias Recall
- 23** — 2.6. C01 - Cortesia Técnica (Para Veículos com 12 Meses de Garantia Contratual)
- 24** — 2.7. C08 - Cortesia Técnica (Para Veículos com 36 Meses de Garantia Contratual Completa)
- 24** — 2.8. C11 - Cortesia Técnica (Para Veículos com 24 Meses de Garantia Contratual Completa)
- 25** — 2.9. G03 - Garantia de Veículos Seminovos (Venda de Fábrica)
- 25** — 2.10. G07 - Determinação Judicial
- 25** — 2.11. G10 - Atendimento a Clientes
- 25** — 2.12. G11 - Goodwill Rede
- 25** — 2.13. G36 - Atendimento a Clientes (Goodwill)
- 26** — 2.14. LT0 - Revisões Especiais
- 26** — 2.15. M01 - Peças Compradas e Instaladas na Rede FCA
- 26** — 2.16. M03 - Garantia Legal de Peças ou Acessórios de Balcão Instalados Fora da Rede de Concessionárias FCA
- 27** — 2.17. M04 - Garantia de Acessórios Genuínos Mopar - 36 Meses
- 27** — 2.18. M09 - Garantia de Peças Balcão Instaladas Fora da Rede FCA
- 28** — 2.19. M10 - Peças Descontinuadas e de Estoque
- 29** — 2.20. M20 - Garantia After Market de Acessórios Mopar
- 30** — 2.21. M25 - Garantia Legal de Peças ou Acessórios de Balcão Instalados Fora da Rede
- 31** — 2.22. P01 - Veículos em Estoque
- 31** — 2.23. P02 - Danos em Veículos Zero Quilômetro não Cobertos pela Apólice All Risks
- 32** — 2.24. P06 - Falta de Conformidade em Veículos Novos
- 32** — 2.25. P07 - Garantia de Peças e Acessórios Instalados em Veículos de Estoque



33	—	2.26.	PV0 - Carroceria e Pintura de Veículos em Estoque
33	—	2.27.	R12 - Garantia de Carroceria - Veículos Comerciais
33	—	2.28.	R36 - Garantia de Carroceria
34	—	2.29.	R48 - Garantia de Carroceria
34	—	2.30.	R60 - Carroceria para Veículos de Passeio
35	—	2.31.	RT0 - Revisão de Carroceria
36	—	2.32.	SD1 - Garantia Estendida
37	—	2.33.	SW0 - Serviços MVP (Manutenção)
37	—	2.34.	SW3 - Serviços MVP (Garantia Estendida)
38	—	2.35.	SW4 - Serviços MVP
38	—	2.36.	SW5 - Serviços MVP
38	—	2.37.	V12 - Pintura - 12 Meses
38	—	2.38.	V24 - Pintura - 24 Meses
38	—	2.39.	V36 - Pintura - 36 Meses
39	—	2.40.	W00 - Condição Extraordinária de Reparo em Veículos Fora da Garantia
39	—	2.41.	W12 - Garantia Contratual de Doze Meses
39	—	2.42.	W36 - Garantia Contratual de Trinta e Seis Meses
40	—	2.42.1.	W36 - Garantia de Motor e Câmbio de Trinta e Seis Meses
41	—	2.43.	W60 - Atendimentos Específicos
41	—	2.44.	WT0 e WT2 - Revisão Inicial Gratuita
42	—	2.44.1.	Política de Revalidação da Garantia Contratual
44	—	2.45.	WT1 - Revisão Fora do Prazo
44	—	2.46.	WT7 - Manutenções Extraordinárias
45	—	2.47.	WT9 - Manutenções Programadas
46	—	2.48.	Tipo Tarifa Mão de Obra



3. PROCEDIMENTOS E NORMAS DE GARANTIA

48	—	3.1.	Garantia dos Veículos
49	———	3.1.1.	Componentes com Cobertura de Garantia Diferenciada
54	—	3.2.	Prazo de Cobertura de Peças Substituídas em Garantia
55	—	3.3.	Prazo de Garantia de Acessórios Genuínos Mopar
55	—	3.4.	Garantia de Serviços
55	—	3.5.	Garantia de Veículos Nacionais em Trânsito
55	—	3.6.	Garantia de Veículos em Trânsito Originários de Outros Países
56	—	3.7.	Garantia de Veículos Seminovos
56	———	3.7.1.	Veículos cujo prazo de garantia já expirou ou foi cancelada por qualquer motivo
56	———	3.7.2.	Veículos com garantia vigente
56	—	3.8.	Itens Não Cobertos por Garantia
59	—	3.9.	Motivos Para Cancelamento de Garantia
60	—	3.10.	Recebimento de Veículos Novos
61	—	3.11.	Revisão de Entrega
61	———	3.11.1.	Serviço de Revisão de Entrega Mal Executado
61	—	3.12.	Data de Início da Garantia
61	———	3.12.1.	Data de Início da Garantia para Veículos Test Drive
61	———	3.12.2.	Preenchimento da Identificação do Proprietário e do Veículo
64	—	3.13.	CE (Comprovante de Entrega)
64	———	3.13.1.	Envio do CE à Fábrica
65	—	3.14.	Segunda Via do Manual de Garantia
66	—	3.15.	Abertura da OS
67	—	3.16.	Conteúdo Mínimo da OS de Garantia

70	—	3.17.	Prazo de Arquivamento da OS
70	—	3.18.	Serviços que Requerem Autorização Prévia
72	———	3.18.1.	Itens que Requerem Autorização Prévia
74	—	3.19.	Política de Rumorosidade
75	—	3.20.	Requisição de Peças
75	———	3.20.1.	Conteúdo Mínimo da Requisição de Peças
76	—	3.21.	Peças Adquiridas da Rede FCA para Aplicação em Serviços de Garantia
76	—	3.22.	Peças Recebidas na Modalidade Simples Remessa
77	—	3.23.	Peças ou Acessórios Substituídos pelas Concessionárias na Modalidade DFS
77	—	3.24.	Peças ou Acessórios Substituídos ... na Modalidade Classic Line
77	—	3.25.	Substituição de Conjuntos Completos
78	———	3.25.1.	Itens Considerados Conjuntos Completos
78	—	3.26.	Procedimentos Legais para Troca de Motores
79	—	3.27.	Serviços Executados por Terceiros
80	—	3.28.	Garantia de Baterias e Pneus
80	———	3.28.1.	Bateria
81	———	3.28.2.	Pneus
82	—	3.29.	Emissão da NF
82	———	3.29.1.	Operações em Garantia
82	———	3.29.1.1.	Entrada de Parte ou Peça Defeituosa a ser Substituída
83	———	3.29.1.2.	Substituição de Parte e Peça Defeituosa por uma Nova
83	———	3.29.1.3.	Prestação de Serviços - Mão de Obra dos Reparos Realizados
84	———	3.29.1.4.	Envio de Peças Substituídas em Garantia à FCA para Análise
84	———	3.29.2.	Cupom Fiscal
85	———	3.29.2.1.	Cupom Fiscal para Tipo de Garantia M01
85	———	3.29.2.2.	Cupom Fiscal para Tipos de Garantia M03, M09 E M20
85	———	3.29.3.	Etiqueta de Identificação de Peças e NF - Tipos de Garantia M01/M03/M09/M10
86	———	3.29.4.	Procedimento para Tipos de Garantia M03 e M09



87	3.29.5. RPS (Recibo Provisório de Serviços)
87	3.30. Emissão da Solicitação de Garantia - SG
87	3.30.1. Preenchimento do Campo "Tipo de Garantia"
88	3.31. Transmissão da Solicitação de Garantia - SG
88	3.31.1. Prazo para Transmissão da SG no SIGI
88	3.31.2. Segurança da Informação Sistema SIGI
89	3.32. Cobrança de Mão de Obra
89	3.32.1. Operações Abertas a Tempo - Brand FIAT
90	3.32.2. Operações Abertas a Tempo - Brand CJDR
90	3.33. Cobrança de Peças e Materiais
91	3.34. Cobrança, Transmissão e Registro das Revisões Programadas
92	3.35. Documentos a serem Mantidos em Arquivo na Concessionária
93	3.36. Registro das Revisões Programadas no Manual de Garantia

4. PROCEDIMENTOS E NORMAS DO CTAG

96	4.1. Envio das Peças Substituídas à FCA
96	4.1.1. Peças Enviadas em Simples Remessa
96	4.1.1.1. Peça Enviada em Simples Remessa para Atendimento Específico de um Chassi
97	4.1.1.2. Peça Enviada para Atendimento de Recall / Campanha
97	4.1.2. Prazo
98	4.2. Notas de Transporte com Irregularidade de Emissão
98	4.3. Volumes
98	4.4. Capacidade do Volume
98	4.5. Identificação

99	— 4.6.	Transportadoras Credenciadas
99	— 4.7.	Conhecimento de Transporte
99	— 4.8.	Estorno
99	——— 4.8.1.	Estorno Normativo / Administrativo
99	——— 4.8.2.	Estorno Técnico
100	——— 4.8.3.	Estorno Atípico
101	— 4.9.	Prazo para Estornos de Peças
101	— 4.10.	Prazo para Estornos Administrativos e de Auditoria
101	— 4.11.	Formas de Estorno de uma Solicitação de Garantia
102	— 4.12.	Códigos de Estorno
102	——— 4.12.1.	Códigos de Estornos Técnicos
102	——— 4.12.2.	Códigos de Estornos Normativos Oficina
102	——— 4.12.3.	Códigos de Estornos Normativos Garantista
103	——— 4.12.4.	Códigos de Estornos Atípicos
103	— 4.13.	Reapresentação de SG
105	——— 4.13.1.	Autorização Prévia para Reapresentação de Estornos
107	— 4.14.	Prazo para Reapresentação de SG
107	— 4.15.	Instruções Básicas para Envio de Peças Substituídas em Garantia
109	— 4.16.	Conferir o Material Antes de Embalar
109	— 4.17.	Cuidados a Serem Tomados
110	— 4.18.	Envio de Relatórios para Componentes Substituídos em Garantia
113	— 4.19.	Envio Antecipado de Peças para Análise
113	— 4.20.	Envio ao CTAG das SGs que não Possuem Peças
113	— 4.21.	Etiqueta “Remessa de Peças em Garantia”
115	— 4.22.	Etiqueta de Identificação de Peças Substituídas em Garantia
115	— 4.23.	Características Físicas da Etiqueta
115	— 4.24.	Conteúdo Mínimo da Etiqueta

116	———	4.24.1.	Código de Barras
117	——	4.25.	Transportadoras
117	——	4.26.	Documento de Coleta de Peças
118	———	4.26.1.	Mercadoria Dispostas para Coleta em Endereço Diferente Daquele Constante na “Solicitação de Coleta”
118	———	4.26.2.	Mercadorias não Disponíveis para Coleta
119	——	4.27.	Devolução de Peças Estornadas
121	———	4.27.1.	Prazo para Solicitação da Peça Estornada

5. AUDITORIA

123	——	5.1.	Objetivo
124	——	5.2.	Monitoramento da Rede de Concessionárias
124	——	5.3.	Seleção das Ordens de Serviço para Auditoria
124	——	5.4.	Estorno
124	——	5.5.	Responsabilidades
124	———	5.5.1.	Concessionária
125	———	5.5.2.	Departamento de Garantia FCA
125	———	5.5.3.	Auditor de campo
126	———	5.5.4.	Auditor Central
126	——	5.6.	Etapas do Processo de Auditoria
126	———	5.6.1.	Comunicação da Auditoria
126	———	5.6.2.	Aplicação da Auditoria
126	———	5.6.2.1.	Classificação das Inconformidades
127	———	5.6.3.	Apresentação do Resultado
127	———	5.6.4.	Checkpoint



INTRODUÇÃO



DODGE

FIAT Jeep



PÓS-VENDAS É MOPAR.



INTRODUÇÃO

Para simplificar a redação deste manual, passaremos a denominar alguns termos aqui utilizados pelas suas formas reduzidas, conforme definidos a seguir.

- A.** FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda.: FCA
- B.** Rede de concessionárias das marcas FCA: Rede de Concessionárias FCA
- C.** Ordem de Serviço: OS
- D.** Solicitação de Garantia: SG
- E.** Nota fiscal: NF
- F.** Comprovante de entrega: CE
- G.** Manual de uso e manutenção: MUM
- H.** Centro técnico de análise de garantia: CTAG
- I.** Departamento de peças e acessórios: P&A
- J.** Todos os modelos da marca FIAT: Brand FIAT
- K.** Todos os modelos da marca CJDR: Brand CJDR
- L.** Direct From Supplier: DFS
- M.** SIGI ++ (Sistema Informativo de Garantia Internacional): SIGI



Este manual visa determinar os conceitos, as normas e os procedimentos de garantia para a Rede de Concessionárias FCA, que passam a vigorar a partir da data de sua publicação.

Nele, estão estabelecidas responsabilidades da Rede de Concessionárias FCA, bem como do proprietário do veículo e da própria FCA. O conteúdo dos manuais de garantia do cliente, os comunicados realizados por meio do INFOTEC (Brand FIAT) e Dealer CONNECT (Brand CJDR). As circulares e os boletins técnicos também terão força de norma de garantia.

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.



A responsabilidade pela correta implementação destas políticas e procedimentos de garantia cabe às Concessionárias, que deverão assegurar que todos os seus representantes envolvidos nesse tema estejam perfeitamente cientes do conteúdo deste manual bem como dos demais instrumentos utilizados pela FCA na comunicação de suas orientações e informações à Rede de Concessionárias FCA.

É de inteira responsabilidade das concessionárias informar aos clientes sobre os prazos de garantia de cada modelo, peças ou acessórios comercializados por estas, bem como sobre os limites de prazo e quilometragem para realização do plano de manutenção programada. A

concessionária deve também orientar os clientes a consultar as condições previstas no Manual de Garantia e Manual de Uso e Manutenção, que acompanham o kit de bordo.

O não cumprimento de quaisquer das normas e procedimentos aqui descritos predispõe a FCA à não aceitação da Solicitação de Garantia, além de permitir o estorno para os casos de créditos já efetivados.

Este manual se divide em cinco partes distintas, que deverão ser conhecidas na integralidade, já que se complementam.

CONCEITOS GERAIS

Define termos, siglas e terminologias utilizadas no dia a dia da garantia. Estabelece conceitos e seus significados segundo a ótica de garantia, tornando possível o entendimento dos termos mais comuns utilizados no relacionamento entre FCA e Rede de concessionárias.

TIPOS DE GARANTIA

Estabelece a correta indicação dos canais utilizados para alocação das despesas contábeis em função dos serviços executados.

PROCEDIMENTOS E NORMAS DE GARANTIA

Determina normas e procedimentos para preenchimento do Manual de Garantia que acompanha o veículo, realização de serviços em garantia pela Rede de Concessionárias, abrangendo atendimento, execução dos serviços, transmissão das informações e ressarcimento.

PROCEDIMENTOS E NORMAS DO CTAG

Determina normas e procedimentos para o correto envio das peças trocadas em garantia e os documentos exigidos.

AUDITORIA DE GARANTIA

Estabelece os processos de realização da auditoria de garantia. ■



CONCEITOS GERAIS



PÓS-VENDAS É MOPAR.



1. CONCEITOS GERAIS

1.1. GARANTIA DE VEÍCULOS E PEÇAS

A FCA confere aos veículos e peças comercializados por sua Rede de Concessionárias garantia contra falhas de materiais, defeitos de fabricação, de montagem de peças e de pintura, sem limite de quilometragem, desde que:

- A.** Os veículos sejam mantidos em condições normais de uso e de funcionamento.
- B.** Sejam efetuadas todas as revisões e manutenções programadas na Rede de Concessionárias FCA, dentro dos prazos estipulados no Manual de Garantia do Veículo.
- C.** Sejam utilizados produtos (materiais, óleos, peças, etc.) homologados pela FCA.

O prazo de garantia é contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário. Os noventa dias iniciais são referentes à Garantia Legal, prevista no Código de Defesa do Consumidor, e o período remanescente se refere à Garantia Contratual.

O período da garantia varia de acordo com o modelo, conforme definido no “Manual de Garantia do Veículo”.

1.2. DATA DA ENTREGA DO VEÍCULO

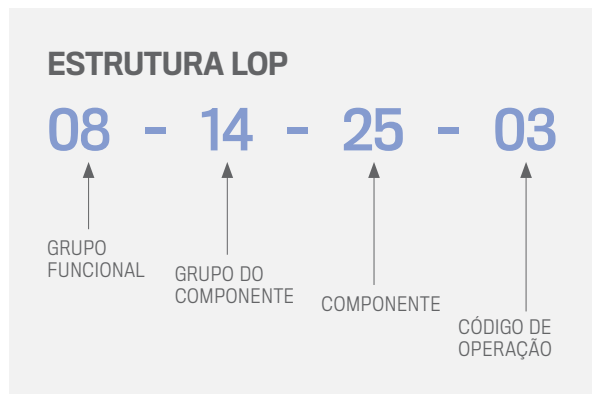
É a data da entrega do veículo zero quilômetro ao primeiro proprietário, registrada no Comprovante de Entrega, seja pessoa física ou jurídica.

1.3. MANUAL DE GARANTIA

Manual fornecido ao cliente, como parte integrante do kit de bordo do veículo. Contém: os dados de identificação do proprietário e do veículo; esclarecimentos sobre a garantia do produto, revisões, manutenções programadas; local para registros de manutenções realizadas e outras informações pertinentes ao produto adquirido.

assistencial ou operação específica para o mercado.

Para adequações técnicas, utiliza-se letra de intervenção e não a codificação usual.



1.10. GROW CUSTOMER CARE

Sistema de gerenciamento dos casos de atendimento a clientes.

1.11. REVISÃO DE ENTREGA

Verificações que tem como objetivo a correção de itens que se encontram fora dos padrões recomendados pela FCA, antes da entrega do veículo ao cliente.

1.12. PLANO DE MANUTENÇÃO PROGRAMADA

O Plano de Manutenção Programada contempla todas as revisões e verificações necessárias

para o bom funcionamento do veículo. Constitui fator indispensável para continuidade e validade da garantia do automóvel.

1.12.1. REVISÃO INICIAL

Revisão inicial de mecânica/elétrica/eletrônica, conforme critérios estabelecidos no manual de uso e manutenção do veículo.

1.12.2. REVISÕES PROGRAMADAS

Revisões de mecânica/elétrica/eletrônica/carroceria, realizadas conforme Plano de Manutenção Programada, previsto no Manual de Uso e Manutenção do veículo.

1.12.3. REVISÕES PROGRAMADAS DE CARROCERIA

É a revisão, do 1º ao 5º ano, de carroceria para veículos de passeio com plano de manutenção somente por quilometragem e ano de fabricação anterior a 2019. **Prevista somente para Brand FIAT**, seu objetivo é a inspeção visual da carroceria, para verificar o estado geral e identificar eventuais pontos de oxidação ou alguma possibilidade de vulnerabilidade à corrosão.

1.13. VERIFICAÇÕES E CONTROLES

Verificações periódicas, específicas para cada modelo de veículo. É preciso consultar o Manual de Uso e Manutenção e atualizar-se pela data e validade dos documentos.

1.14. VEÍCULOS EM TRÂNSITO

Veículos nacionais, cobertos pela Garantia Contratual em todo o país.

1.15. VEÍCULOS EM TRÂNSITO, ORIGINÁRIOS DE OUTROS PAÍSES

Veículos comercializados pela Rede de Concessionárias FCA do exterior que se encontram legalmente em trânsito no Brasil.

1.16. VEÍCULOS IMPORTADOS

Veículos importados exclusivamente pela FCA e comercializados pela Rede de Concessionárias FCA, cobertos pela Garantia Contratual.

Veículos trazidos do exterior **por outro importador**, que não seja a FCA, não possuem cobertura de garantia.

1.17. MVS

Modelo, versão e série do veículo.

1.18. ORDEM DE SERVIÇO (OS)

A Ordem de Serviço é um documento legal que deverá ser assinado pelo cliente no momento da sua abertura e acompanhar o veículo, desde sua

entrada na concessionária até o fim dos serviços a serem executados e verificados pela Rede de Concessionárias FCA. Todas as informações contidas na Ordem de Serviço devem estar corretas, tais como: dados do veículo, do proprietário ou do condutor do veículo, além das eventuais reclamações do cliente.

1.19. SOLICITAÇÃO DE GARANTIA (SG)

É o documento com numeração sequencial gerado pelo sistema SIGI que, após seu processamento, possibilita o registro das peças e serviços que foram solicitados em garantia, além do que foi reembolsado e o que foi estornado.

1.20. ETIQUETAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS PEÇAS

Etiquetas que identificam peças e acessórios substituídos em garantia ou em simples remessa enviados à FCA. Contêm os dados da concessionária executante, do veículo e das intervenções efetuadas.

1.21. RELATÓRIO DE VALIDAÇÃO CENTRAL (CONSISTÊNCIA)

Documento gerado pelo SIGI após digitação, transmissão e processamento das SGs, que contém a relação das SGs liquidadas e pendentes de correção.

1.22. NOTA DE CRÉDITO

Créditos efetuados diariamente, de forma automática, conforme solicitações de garantia processadas pelo sistema SIGI e comissões de revisões de entrega realizadas nos veículos comercializados por vendas diretas.

1.23. NOTA DE DÉBITO (ESTORNO DE GARANTIA)

Débitos efetuados de forma automática, conforme estorno das solicitações de garantia com irregularidades identificadas, contrárias às normas de garantia processadas pelo sistema SIGI.

1.24. ASSINALAÇÃO ANOMALIAS MOVIMENTAÇÃO TRANSPORTE (ePOD)

O aplicativo ePOD tem como objetivo a assinalação eletrônica de danos e itens faltantes eventualmente identificados no recebimento dos veículos pela concessionária.

1.25. B.O. (BACK-ORDER)

Pedido de peça de reposição não disponível realizado quando um pedido regular de uma determinada peça é feito pela concessionária ao P&A e este não possui a referida peça em estoque. Este pedido recebe o status de B.O.

1.26. PEÇAS EM FOLLOW-UP

É o status que um pedido de peça recebe quando o P&A não possui uma determinada peça solicitada pela concessionária para atendimento de um veículo parado.

1.27. ESTORNO DE SERVIÇOS DE GARANTIA

Débito de valores creditados em conta movimento da concessionária, decorrente de não conformidades detectadas em processos de análise técnica, documental, normativa e de auditoria, podendo ser classificado como:

- A.** Estorno Técnico;
- B.** Estorno Normativo Garantista;
- C.** Estorno Normativo Oficina;
- D.** Estorno Atípico.

1.28. SEGURO ALL RISKS

Apólice de seguro contratada junto à companhia de seguros para cobrir danos de transporte e estoque dos veículos novos, nacionais e importados, comercializados pela FCA.

1.29. DFS (DIRECT FROM SUPPLIER)

Trata-se de um canal de vendas em que NFe, faturamento, garantia, entrega e reposição das

peças ou acessórios são feitos diretamente do fornecedor para a Rede de Concessionárias.

1.30. CLASSIC LINE

Trata-se de um canal de vendas de peças e acessórios, cujo faturamento e entrega são feitos pela Mopar. A garantia e reposição devem ser solicitadas pela concessionária, diretamente com o fornecedor.

1.31. REVP (REGISTRO DE ENTREGA DE VOLUMES E PEÇAS)

Documento gerado pela concessionária para registro de coleta de peças em garantia.

1.32. REDE DE CONCESSIONÁRIAS – TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO

A. Concessionária Plena

Vendas de veículos novos, vendas de veículos seminovos, oficina mecânica completa, funilaria e pintura.

B. Concessionária Semiplena

Vendas de veículos novos, vendas de veículos seminovos e oficina mecânica completa.

C. Concessionária Compacta

Vendas de veículos novos, vendas de veículos seminovos e oficina

mecânica (considerando revisões e serviços de baixa complexidade).

D. Concessionária Showroom

Vendas de veículos novos e vendas de veículos seminovos.

E. Concessionária Pós-vendas

Oficina mecânica completa, funilaria e pintura.

F. Ponto Assistencial

Oficina terceirizada com autorização para executar serviços pré-determinados. Previsto apenas para o Brand FIAT.

G. Depósito Fechado

Local destinado para guarda de estoque de veículos.

1.33. CALIBRO

Procedimento FCA que orienta quanto a realização de vistorias do veículo nas trocas de responsabilidades durante o fluxo logístico. Os critérios e disposições que integram as ações estão presentes no MANUAL DE PADRONIZAÇÃO CALIBRO.

1.34. RMOG (REMUNERAÇÃO DE MÃO DE OBRA GARANTIA)

É o valor pago pela hora de mão de obra dos serviços em garantia, baseado em indicadores de performance, eleitos para metodologia de remuneração vigente na data do pagamento da Solicitação de Garantia. ■



TIPOS DE GARANTIA

2



DODGE

FIAT

Jeep



PÓS-VENDAS É MOPAR.



2. TIPOS DE GARANTIA

A correta indicação dos tipos de garantia utilizados permite alocar as despesas contábeis em função dos serviços executados. A indicação será sempre formada por três caracteres distintos. O primeiro é uma letra que indica o grupo/família da reparação executada, conforme tabela abaixo:

A	Atualizações técnicas.
C	Garantia adicional.
G	Atendimento a clientes e veículos usados frota fábrica.
L	Full leasing/Revisões especiais.
M	Peças de reposição, Garantia Contratual do segundo ano, acessórios, peça descontinuada e peça de estoque.
P	Pré-venda ou veículos em estoque.
R	Garantia contra corrosão de chapas da carroceria, funilaria e revisões iniciais/programadas da carroceria.
S	Garantias estendidas e MVP.
V	Pintura.
W	Contratual, revisões iniciais e programadas (mecânica/elétrica/eletrônica).

Os dois caracteres seguintes especificam a causa do reparo, como é possível ver a seguir.

2.1. A01 - ATUALIZAÇÃO TÉCNICA

Garantia prevista para adequações vinculadas a um procedimento técnico específico previamente emitido. Deve constar: modelo, ilhas de chassis, um prazo de execução definido e codificação de garantia a ser utilizada, divulgados por meio do INFOTEC ou Dealer CONNECT. Esse tipo de garantia pode ser aplicado para qualquer veículo conforme comunicados FCA.

2.2. A03/A04 - INTERVENÇÃO EXTRAORDINÁRIA DE ADEQUAÇÃO TÉCNICA

Garantia prevista para cobrança de peças e veículos do processo de recompra, para análise técnica especial.

Os tipos de garantias A03 e A04 poderão ser utilizados pela concessionária somente se atender às instruções presentes nos Boletins Técnicos ou às solicitações de profissionais da FCA.

As solicitações de garantia devem conter o código de autorização prévia, fornecidos pelas respectivas áreas responsáveis:

- A03: Segurança Veicular e Responsabilidade do Produto.
- A04: Qualidade.

2.3. A05 – RAPID REPOSE TRANSMITTAL (RRT)

Garantia aplicável somente aos Brands CJDR, vinculada ao Rapid Reponse Transmittal (RRT).

2.4. A10 – COMPLEMENTO DE INTERVENÇÕES EXTRAORDINÁRIAS DE CAMPANHAS

Garantia aplicável somente ao Brand FIAT, prevista para despesas adicionais, complementares a uma atualização técnica (A01) executada. Necessita de autorização prévia.

2.5. A11 – COMPLEMENTO DE INTERVENÇÕES EXTRAORDINÁRIAS DE RECALL

Garantia aplicável somente ao Brand FIAT, prevista para despesas adicionais, complementares de um Recall (A01) executado. Necessita de autorização prévia.

2.6. C01 – CORTESIA TÉCNICA (PARA VEÍCULOS COM 12 MESES DE GARANTIA CONTRATUAL)

Cortesia prevista para alegações efetuadas espontaneamente pelo cliente, no momento da abertura da Ordem de Serviço e assinada pelo mesmo, desde que tais alegações estejam devidamente registradas na OS.

Após análise técnica, sendo identificado que as alegações do cliente referem-se a algum inconveniente do produto, a concessionária deverá providenciar a solicitação de autorização prévia.

Sendo o inconveniente do produto reconhecido tecnicamente, será concedido pela FCA, a critério da mesma, o código de autorização para execução do serviço, sem ônus para o cliente.

Observações importantes:

- A.** Cortesia válida até 24 meses após o término da Garantia Contratual do componente, exceto para casos relacionados à pintura e corrosão, os quais não tem direito a esta cortesia;
- B.** Aplicável apenas para veículos cuja cobertura da Garantia Contratual é de 12 meses;
- C.** Aplicável aos veículos que estejam com os planos de manutenções e

revisões programadas em dia, conforme prazos e quilometragens descritos no manual do proprietário;

- D.** Não aplicável aos chassis que possuem contrato do pacote de serviços de garantia estendida "Mopar Vehicle Protection - MVP";
- E.** Requer autorização prévia.

2.7. C08 - CORTESIA TÉCNICA (PARA VEÍCULOS COM 36 MESES DE GARANTIA CONTRATUAL COMPLETA)

Cortesia prevista para alegações efetuadas espontaneamente pelo cliente, no momento da abertura da Ordem de Serviço assinada pelo mesmo, desde que tais alegações estejam devidamente registradas na OS.

Após análise técnica, sendo identificado que as alegações do cliente referem-se a algum inconveniente do produto, a concessionária deverá providenciar a solicitação de autorização prévia.

Sendo o inconveniente do produto reconhecido tecnicamente, será concedido pela FCA, a critério da mesma, o código de autorização para execução do serviço, sem ônus para o cliente.

Observações importantes:

- A.** Cortesia válida até 24 meses após o término da Garantia Contratual do componente, exceto para casos re-

lacionados à pintura e corrosão, os quais não tem direito a esta cortesia;

- B.** Aplicável apenas para veículos cuja cobertura da Garantia Contratual é de 36 meses;
- C.** Aplicável aos veículos que estejam com os planos de manutenções e revisões programadas em dia, conforme prazos e quilometragens descritos no manual do proprietário;
- D.** Não aplicável aos chassis que possuem contrato do pacote de serviços de garantia estendida "Mopar Vehicle Protection - MVP";
- E.** Requer autorização prévia.

2.8. C11 - CORTESIA TÉCNICA (PARA VEÍCULOS COM 24 MESES DE GARANTIA CONTRATUAL COMPLETA)

Cortesia prevista para alegações efetuadas espontaneamente pelo cliente, no momento da abertura da Ordem de Serviço assinada pelo mesmo, desde que tais alegações estejam devidamente registradas na OS.

Após análise técnica, sendo identificado que as alegações do cliente referem-se a algum inconveniente do produto, a concessionária deverá providenciar a solicitação de autorização prévia.

Sendo o inconveniente do produto reconhecido tecnicamente, será concedido pela FCA, a critério da mesma, o código de autorização para execução do serviço, sem ônus para o cliente.

Observações importantes:

- A.** Cortesia válida até 24 meses após o término da Garantia Contratual do componente, exceto para casos relacionados à pintura e corrosão, os quais não tem direito a esta cortesia;
- B.** Aplicável apenas para veículos cuja cobertura da Garantia Contratual é de 24 meses;
- C.** Aplicável aos veículos que estejam com os planos de manutenções e revisões programadas em dia, conforme prazos e quilometragens descritos no manual do proprietário;
- D.** Não aplicável aos chassis que possuem contrato do pacote de serviços de garantia estendida do "Mopar Vehicle Protection - MVP";
- E.** Requer autorização prévia.

2.9. G03 – GARANTIA DE VEÍCULOS SEMINOVOS (VENDA DE FÁBRICA)

Garantia Legal de 90 dias utilizada para cobrir reparos executados em veículos seminovos comercializados diretamente pela FCA a seus empregados ou clientes especiais. Seu prazo se inicia a partir da data da entrega do veículo ao adquirente (funcionário e/ou cliente especial).

2.10. G07 – DETERMINAÇÃO JUDICIAL

Tipo de garantia destinado a situações definidas por determinação jurídica.

2.11. G10 – ATENDIMENTO A CLIENTES

Garantia vinculada a situações especiais que visam a satisfação do cliente e reforço da imagem da FCA, exceto para inconvenientes relacionados à pintura e corrosão.

O tipo de garantia G10 deverá ser usado somente após a entrega do veículo ao cliente final, podendo ser aplicado também após o término da Garantia Contratual. **Exclusivamente para veículos do Brand CJDR:** o G10 poderá ser aplicado somente até o 24º mês posterior ao término da Garantia Contratual.

A gestão é exclusiva do Departamento de Atendimento a Clientes FCA.

2.12. G11 – GOODWILL REDE

Canal de gerenciamento das cortesias concedidas de forma autônoma pelas concessionárias elegíveis, conforme critérios divulgados pelo Customer Care, cujo objetivo é diminuir o tempo de atendimento e aumentar a satisfação do cliente.

2.13. G36 – ATENDIMENTO A CLIENTES (GOODWILL)

Garantia **aplicável somente ao Brand CJDR**, vinculada a situações especiais que visam a satisfação do cliente e reforço da imagem CJDR. Requer autorização prévia.

O tipo de garantia G36 deverá ser aplicado somente aos veículos que estiverem mais de 24 meses fora do prazo da Garantia Contratual.

2.14. LTO – REVISÕES ESPECIAIS

Garantia prevista para cobertura de peças e mão de obra especificadas nos **“Cupons de Revisões Especiais”**, que deverão ser apresentados à concessionária pelo cliente, para realização das Revisões Programadas de mecânica/elétrica/eletrônica.

Essas revisões são comercializadas pelo setor de Vendas Diretas da FCA para clientes especiais, tais como governo e frotistas, a critério da FCA.

As peças e a mão de obra que serão aplicadas ao veículo são relacionadas no Cupom de Revisão Especial. Os valores de ambos são determinados pela tabela vigente na data da prestação dos serviços.

2.15. M01 – PEÇAS COMPRADAS E INSTALADAS NA REDE FCA

É a garantia de 12 meses, sem limite de quilometragem, concedida às peças genuínas FCA, que são compradas e instaladas na Rede de Concessionárias após a venda do veículo ao cliente final.

Observações importantes:

- A.** Prazo contado a partir da data de emissão da NF de compra e da NF de serviço, que deverão ser mantidas com o cliente para apresentação na Rede de Concessionárias FCA, em caso de utilização da garantia;
- B.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material;

bricação e de material;

- C.** Os limites técnicos de desgaste deverão ser respeitados conforme o que é estabelecido no manual de uso e manutenção do veículo;
- D.** Neste período, já estão incluídos os 90 dias da Garantia Legal;
- E.** Válida mesmo para aquelas peças aplicadas em veículos fora de garantia.

2.16. M03 – GARANTIA LEGAL DE PEÇAS OU ACESSÓRIOS DE BALCÃO INSTALADOS FORA DA REDE DE CONCESSIONÁRIAS FCA

É a Garantia Legal de 90 dias, prevista somente para o **Brand FIAT**, conforme o código de defesa do consumidor. É válida para todas as peças e acessórios adquiridos no balcão, não instalados na Rede de Concessionárias FCA, exceto o que está previsto nas garantias M09 e M20, sem limite de quilometragem.

Observações importantes:

- A.** Garantia concedida desde que não tenha sido detectada falha técnica ou de montagem na instalação;
- B.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material;
- C.** Os limites técnicos de desgaste deverão ser respeitados. Exemplo: desgaste da pastilha de freio;

- D.** Esta garantia, em caso de falha da peça, não cobrirá as peças danificadas, haja vista não ser possível saber em que condições esta peça foi instalada. Portanto, **será coberta somente a peça adquirida, caso sejam comprovados vícios de fabricação.**

2.17. M04 - GARANTIA DE ACESSÓRIOS GENUÍNOS MOPAR - 36 MESES

Garantia de 36 meses, prevista para os Acessórios Genuínos Mopar, nas seguintes modalidades:

- Adquiridos e instalados na Rede de Concessionárias no ato da venda do veículo, antes da entrega deste ao cliente final;
- Comercializados em condições especiais de garantia quando instalados na Rede após a venda do veículo (After Market).

Observações importantes:

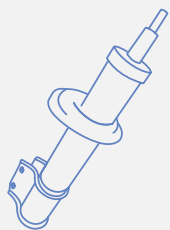
- A.** Ater-se às condições expressas no manual específico de cada acessório e no MUM do veículo, no qual constam cláusulas de garantia, instalação, uso e prazos (verificar respectivos manuais);
- B.** Esta garantia não se vincula à Garantia Contratual do veículo, nela estão inclusos os 90 dias referentes à Garantia Legal;

- C.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material;
- D.** Prevista para reparações de componentes ou conjuntos, sem limite de quilometragem;
- E.** Esta garantia é válida mesmo para aqueles acessórios aplicados em veículos fora de garantia;
- F.** Prazo de garantia contado a partir da data da NF de aquisição ou instalação;
- G.** Em caso de falha do acessório, esta garantia não cobrirá as peças danificadas em função disso, haja vista não ser possível saber em que condições o acessório foi instalado. Portanto, **será coberto somente o acessório adquirido, caso sejam comprovados vícios de fabricação.**

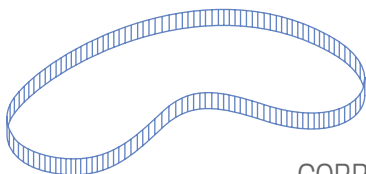


2.18. M09 - GARANTIA DE PEÇAS BALCÃO INSTALADAS FORA DA REDE FCA

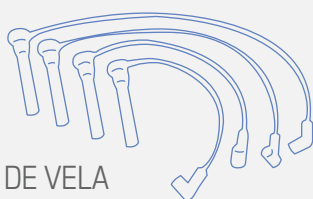
É a garantia com cobertura de 12 meses, sem limite de quilometragem, para os seguintes itens instalados fora das concessionárias da Rede FCA:



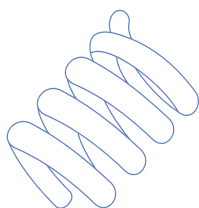
AMORTECEDORES
DA SUSPENSÃO



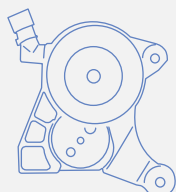
CORREIAS



CABOS DE VELA



MOLAS
HELICOIDAIS



BOMBAS DE ÓLEO,
DE COMBUSTÍVEL
E DE ÁGUA

Observações importantes:

- A.** No período de garantia especificado no respectivo certificado, já estão incluídos os 90 dias da Garantia Legal;
- B.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material;

C. Os limites técnicos de desgaste deverão ser respeitados. Exemplo: desgaste da pastilha de freio;

D. Esta garantia, em caso de falha da peça, não cobrirá as peças danificadas, haja vista não ser possível saber em que condições esta peça foi instalada. Portanto, será coberta somente a peça adquirida, caso sejam comprovados vícios de fabricação.

E. Sendo necessário, poderá ser utilizado o chassi fictício, para os respectivos modelos, conforme abaixo:

- » CHRYSLER (modelo 450 999 9) chassis code 00000029 – VIN 450000000000000029
- » DODGE (modelo 691 999 9) chassis code 00000029 – VIN 691000000000000029
- » JEEP (modelo 604 999 9) chassis code 00000029 – VIN 604000000000000029
- » FIAT (todos os modelos) chassis code 00000001 – Exemplo: 358000000001

2.19. M10 – PEÇAS DESCONTINUADAS E DE ESTOQUE

PEÇAS DESCONTINUADAS

Garantia concedida para itens substituídos, disponibilizados em consequência de peça descontinuada, ou seja, que deixou de ser montada, produzida e fornecida pela FCA.

PEÇAS DE ESTOQUE

É a garantia concedida às peças de estoque que apresentarem vícios de fabricação, cuja deficiência só possa ser identificada após sua montagem ou utilização no veículo.

Observações importantes:

- A.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material;
- B.** Os limites técnicos de desgaste deverão ser respeitados.



ATENÇÃO

Caso alguma anomalia ou vício de fabricação seja identificado antes da instalação da peça, a mesma deverá ser devolvida conforme os procedimentos de devolução: como reclamação sobre faturamento, não é passível de cobrança em garantia (devolução sobre faturamento).

2.20. M20 – GARANTIA AFTER MARKET DE ACESSÓRIOS MOPAR

Garantia concedida aos acessórios genuínos, cujos prazos variam de 12 a 24 meses, nas modalidades:

- A.** Adquiridos e instalados na Rede de Concessionárias no ato ou após a venda do veículo ao cliente final (After Market).
- B.** Comercializados em condições especiais, cuja cobertura de garantia não está vinculada à instalação na Rede de Concessionárias FCA.
- C.** Baterias, cuja garantia é de 18 meses, instaladas ou não na Rede de Concessionárias FCA.

Observações importantes:

- A.** Ater-se às condições expressas no manual específico de cada acessório e MUM do veículo, no qual constam cláusulas de garantia, instalação, uso e prazos (verificar respectivos manuais);
- B.** Esta garantia não se vincula à Garantia Contratual do veículo, nela estão inclusos os 90 dias referentes à Garantia Legal;
- C.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material;
- D.** Prevista para reparações de componentes ou conjuntos, sem limite de quilometragem;
- E.** Esta garantia é válida mesmo para aqueles acessórios aplicados em veículos fora de garantia;
- F.** Prazo de garantia contado a partir da data da NF de aquisição ou instalação;
- G.** Em caso de falha do acessório, esta garantia não cobrirá as peças danificadas em função disso, haja vis-

ta não ser possível saber em que condições o acessório foi instalado. Portanto, será coberta somente o acessório adquirido, caso sejam comprovados vícios de fabricação;

- H.** Esta garantia não é aplicável às peças Mopar compradas diretamente pelo cliente em outros países (importação direta).

2.21. M25 - GARANTIA LEGAL DE PEÇAS OU ACESSÓRIOS DE BALCÃO INSTALADOS FORA DA REDE

É a Garantia Legal de 90 dias, **aplicável somente para os Brands CJDR**, conforme o código de defesa do consumidor. Válida para todas as peças e acessórios adquiridos no balcão, não instalados na rede CJDR, sem limite de quilometragem:

Observações importantes:

- A.** Prazo contado a partir da data de emissão da nota fiscal de compra da peça;
- B.** A Nota Fiscal deverá ser mantida com o cliente para apresentação, em caso de utilização da garantia;
- C.** Garantia concedida desde que não tenha sido detectada falha técnica ou de montagem na instalação da mesma;

- D.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material;

- E.** Os limites técnicos de desgaste deverão ser respeitados. Exemplo: desgaste da pastilha de freio;

- F.** Esta garantia, em caso de falha da peça, não cobrirá as peças danificadas em consequência, haja vista não ser possível saber em que condições esta peça foi instalada. Portanto, será coberta somente a peça adquirida, caso seja comprovado vícios de fabricação;

- G.** Necessário a utilização do chassi fictício para os respectivos modelos:

» CHRYSLER (modelo 450 999 9) chassis code 00000029 - VIN 450000000000000029

» DODGE (modelo 691 999 9) chassis code 00000029 - VIN 691000000000000029

» JEEP (modelo 604 999 9) chassis code 00000029 - VIN 604000000000000029

- H.** A concessionária deve preencher manualmente o código LOP e o código de falha;

- I.** Preenchimento obrigatório dos campos:

» Material Anterior

» Quilometragem Anterior

» Data de Instalação Anterior

- J.** Tempo MO/Valor de MO, deve ser validado com o valor "ZERO".

2.22. P01 – VEÍCULOS EM ESTOQUE

É a garantia prevista em caso de necessidade de reparações dos veículos que ainda se encontram no estoque da concessionária, ou seja, ainda não foram entregues ao cliente final. Não contempla ferrugem ou deficiência de pintura. Ver tipo de garantia PV0.

Observações importantes:

- A.** Esta garantia só é aceita para veículos em estoque na concessionária;
- B.** Caso o veículo já tenha sido faturado, este tipo de garantia só é válido até o limite de 30 (trinta) dias após a data de venda do veículo pela concessionária, com quilometragem máxima de 100 km, **findando-se com a data da entrega do veículo ao primeiro proprietário.**

2.23. P02 – DANOS EM VEÍCULOS ZERO QUILOMETRO NÃO COBERTOS PELA APÓLICE ALL RISKS

A garantia **P02** cobre eventuais intervenções de danos (sinistros) em veículos zero quilômetro, vistos no momento do desembarque da carreta e que, de acordo com as regras da Política de Riscos e Seguros All Risks vigente e do procedimento Calibro, não possuem cobertura por meio da apólice All Risks.

As SGs com este tipo de garantia devem ser pré-autorizadas pela Central de Operações de Garantia, podendo ser aplicadas somente para os casos em que o dano for oriundo das fases que antecedem o momento de desembarque do veículo na concessionária. Os danos relativos a este tipo de garantia devem ser exclusivamente assinalados no ePOD da seguinte forma:

- A.** Selecionar o veículo avariado e escolher a opção sim para a pergunta “Danificado”;
- B.** Clicar no ícone com o sinal de positivo;
- C.** Clicar na opção ABRIR SCHEDA DANNI VEÍCULO;
- D.** Na opção “Escolha uma parte”, selecionar a alternativa “82” – Outros não codificados (descrição);
- E.** No campo “outros” escrever; “Garantia P02 + a peça danificada” e clicar em “Próximo”;
- F.** Selecionar o tipo de avaria;
- G.** Selecionar o local da avaria;
- H.** Identificar a gravidade da avaria (perímetro);



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

- I. Incluir a imagem da avaria em “Tirar Foto” (ex.: foto de para-choque avariado);
- J. Clicar em “Confirmar” no resumo da avaria;
- K. Clicar em “Registrar” para concluir o processo de registro de P02.

Conforme procedimento Calibro e Política de Riscos e Seguros All Risks vigente, o CTAG fará a conferência dos processos de Garantia P02 por meio dos registros realizados no ePOD.

REGRAS/APLICAÇÃO DO TIPO DE GARANTIA P02:

- A. Veículos novos, com quilometragem máxima de até 50 km;
- B. Danos inferiores a 1 (um) centímetro identificados na pintura, não cobertos pela apólice All Risks, de acordo com a Política de Riscos e Seguros All Risks vigente e o procedimento Calibro;
- C. Danos identificados na fase da conferência do veículo, no ato do desembarque da carreta, devidamente registrados no ePOD;
- D. Requer autorização prévia da Central de Operações de Garantia;
- E. A SG deverá ser preenchida conforme as codificações convencionais do Tempário, LOP e do SIGI;
- F. É obrigatório o envio de duas fotografias juntamente com o pedido de autorização, sendo uma fotografia panorâmica e outra detalhada do inconveniente.

2.24. P06 – FALTA DE CONFORMIDADE EM VEÍCULOS NOVOS

É a garantia prevista para reparações necessárias por falta de conformidade de montagem do veículo novo, requer autorização prévia. É obrigatório o envio de duas fotografias juntamente com o pedido de autorização, sendo uma fotografia panorâmica e outra detalhada da não conformidade detectada.

Exemplo: um veículo sai de fábrica com 04 (quatro) pneus fabricados por determinado fornecedor e o estepe fabricado por outro.

2.25. P07 – GARANTIA DE PEÇAS E ACESSÓRIOS INSTALADOS EM VEÍCULOS DE ESTOQUE

É a garantia que visa suprir eventuais demandas da montadora, sempre que verificada a necessidade de instalação ou substituição de alguma peça ou acessório nos veículos ainda em estoque na concessionária.

REGRAS/APLICAÇÃO DO TIPO DE GARANTIA

- A. Este tipo de garantia deverá ser usado exclusivamente mediante solicitação da montadora através das Instruções Técnicas da Instalação. Deve ser realizada e disponibilizada somente no INFOTEC e Dealer CONNECT;

- B.** Esta garantia será estendida aos veículos já faturados e não entregue ao cliente final, dentro do prazo máximo de 30 dias, contados a partir da data de faturamento, encerrando-se no ato de entrega.

2.26. PVO - CARROCERIA E PINTURA DE VEÍCULOS EM ESTOQUE

É a garantia contra ferrugem ou deficiência de pintura, prevista para reparações de carroceria e elementos pintados do veículo, provocada por vícios de fabricação ou material, reconhecidos pela FCA.

Observações importantes:

- A.** Esta garantia só é aceita para veículos em estoque na concessionária, mediante autorização prévia. **Válida até a data da entrega do veículo ao primeiro proprietário**, com quilometragem máxima de 100 km;
- B.** A concessionária é responsável pelo armazenamento adequado de veículos novos. Reparções que sejam necessárias em função de armazenamento inadequado, falta de manutenção ou danos ocorridos quando os veículos estão no estoque da concessionária são de responsabilidade da mesma.

2.27. R12 - GARANTIA DE CARROCERIA - VEÍCULOS COMERCIAIS

É a garantia de 12 meses, concedida aos componentes de chapa da carroceria, contra corrosão provocada por vício de fabricação ou material reconhecido pela FCA. Ver Manual de Garantia do Veículo.

Observações importantes:

- A.** Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário;
- B.** Requer autorização prévia.

2.28. R36 - GARANTIA DE CARROCERIA

Garantia de 36 meses **exclusiva para os Brands CJDR** que inclui a Garantia Legal de 90 dias. É concedida aos componentes de chapa da carroceria que sofrerem corrosão provocada por comprovado vício de fabricação ou material reconhecido pela FCA. Ver Manual de Garantia do Veículo.



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

Observações importantes:

- A. Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário;
- B. Requer autorização prévia.

reconhecido pela FCA. Ver Manual de Garantia do Veículo.

Observações importantes:

- A. Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário;
- B. Requer autorização prévia.

2.29. R48 - GARANTIA DE CARROCERIA

É a garantia de 48 meses, que inclui a Garantia Legal de 90 dias, **exclusiva para o Brand FIAT**, concedida aos componentes de chapa da carroceria contra corrosão provocada por comprovado vício de fabricação ou material

2.30. R60 - CARROCERIA PARA VEÍCULOS DE PASSEIO



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

É a garantia de 60 meses, **exclusiva para o Brand FIAT**, cujos 90 dias de Garantia Legal estão incluídos, concedida aos componentes de chapa da carroceria contra corrosão provocada por comprovado vício de fabricação ou material reconhecido pela FCA. Ver Manual de Garantia do Veículo.

Observação importante:

- A. Prazo contado a partir da data de entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário;
- B. Requer autorização prévia.

2.31. RTO - REVISÃO DE CARROCERIA

Tipo de garantia previsto para registro das revisões de carroceria dos veículos com plano de manutenção apenas por quilometragem, com ano de fabricação anterior a 2019.

As revisões de carroceria devem ser realizadas a cada 12 meses, ou seja, após a revisão inicial de 12 meses, aos 24, 36, 48 e 60 meses.

Observações importantes:

- A. Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário;
- B. A tolerância para realização da mesma é de 30 dias para mais ou para menos, sem ultrapassar, de forma alguma, este limite;

- C. Realização obrigatória nos prazos previstos para conservação da Garantia Contratual do veículo;
- D. Todos os gastos e despesas com materiais e mão de obra da manutenção programada de carroceria são de responsabilidade do proprietário;
- E. Caso seja diagnosticado algum inconveniente no momento da revisão de carroceria, determinar a responsabilidade da reparação conforme normas de garantia:
 - » Reparções a cargo do cliente: deverão ser autorizadas pelo mesmo, antes da execução dos serviços.
 - » Reparções em garantia: solicitar autorização prévia no portal B2B, antes de iniciar os serviços.
- F. A concessionária deverá imprimir a primeira **página original do relatório Scan Report** e mantê-la anexada à Ordem de Serviço assinada pelo cliente, para fins de auditoria (condição válida a partir de 1º de março de 2019);
- G. A concessionária deverá registrar nos Manuais de Garantia as quilometragens e datas de cada revisão realizada. Deve ser anexado à Ordem de Serviço, assinada pelo cliente, uma **cópia do Manual de Garantia** devidamente preenchido e assinado, sendo este documento passível de auditoria;

H. A concessionária deverá registrar no sistema SIGI todas as revisões. Ao digitar a SG no SIGI, o Administrador de Garantia deverá colocar a data e a quilometragem da realização da revisão **exatamente igual ao hodômetro**, com comprovação através do **relatório original do Scan Report**, nos termos preconizados nesta norma de garantia.



ATENÇÃO

Para os modelos FCA Palio Fire, Siena Fire e Uno, são estabelecidas três manutenções programadas, além da revisão inicial de 12 meses.



ATENÇÃO

A concessionária poderá optar por manter o relatório original do Scan Report em arquivo eletrônico, emitido diretamente pelo wiTECH, no formato pdf. Neste caso, o documento deve ser mantido na concessionária por 60 meses e nomeado com o seguinte padrão: VIN do veículo e número da respectiva OS (Ex.: VIN9999999999999999_OS123456) para fins de rastreabilidade e auditoria.

Modelos isentos do relatório Scan Report: Punto, Palio Fire, Grand Siena, Novo Palio, Palio Weekend, Strada, Doblò, Idea, Bravo, Fiorino e Linea.

2.32. SD1 - GARANTIA ESTENDIDA

É a garantia adicional à Garantia Contratual, prevista somente para Brand FIAT, concedida por 12 ou 24 meses, sem limite de quilometragem para veículos vendidos exclusivamente por Vendas Diretas FCA a clientes governamentais e frotistas.

Observações importantes:

- A.** Período contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário;
- B.** Para atendimento, o cliente deve apresentar o respectivo contrato de garantia adicional;
- C.** A Rede de Concessionárias FCA também poderá verificar se o veículo goza deste tipo de garantia por meio do sistema Link-e-Entry, no caminho aplicações - Emulação - F12;

- D.** Deverá ser utilizado o canal SD1 para intervenções em garantia adicional, realizadas no período após a Garantia Contratual (segundo e terceiro ano).
- E.** O valor de mão de obra é determinado pelo RMOG da concessionária reparadora.

- E.** O campo de Natureza da Operação, indicado na Nota Fiscal, deve ser preenchido com a seguinte descrição: VENDA (PEÇAS/SERVIÇOS/GARANTIA).
- F.** Assim que realizar a revisão programada, a concessionária deverá emitir as notas fiscais de peças e serviços sempre contra a FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA e encaminhar para o e-mail: nf.mvp@fcagroup.com.

2.33. SW0 – SERVIÇOS MVP (MANUTENÇÃO)

Tipo de garantia previsto para revisão sob medida dos veículos que possuem o pacote de serviços “Mopar Vehicle Protection”.

O Mopar Vehicle Protection é a comercialização de contratos e serviços vinculados ao chassi do veículo.

Observações importantes:

- A.** As SGs deverão ser emitidas no canal SW0.
- B.** A concessionária deverá configurar o sistema interno (DMS) incluindo o canal SW0, nos mesmos moldes da configuração do canal de garantia LTO.
- C.** A consulta ao contrato deve ser feita através do aplicativo MVP, dentro do portal B2B.
- D.** Para os contratos vendidos via Mopar Vehicle Protection, não será necessário apresentação de cupom para realização do serviço.

2.34. SW3 – SERVIÇOS MVP (GARANTIA ESTENDIDA)

Tipo de garantia previsto para Garantia Estendida dos veículos que possuem o pacote de serviços “Mopar Vehicle Protection”.

O Mopar Vehicle Protection é a comercialização de contratos e serviços vinculados ao chassi do veículo.

Observações importantes:

- A.** As SGs deverão ser emitidas no canal SW3.
- B.** A OS precisa ser previamente autorizada pela seguradora Assurant no sistema B2B(MSR).
- C.** O tipo de garantia SW3 não é passível de reapresentação.

2.35. SW4 - SERVIÇOS MVP

Serviços MVP (manutenção), para atendimento plano frota.

2.36. SW5 - SERVIÇOS MVP

Serviços MVP (manutenção) revisão sob medida, com nova política de mão de obra.

2.37. V12 - PINTURA - 12 MESES

É a garantia de 12 meses, que inclui a Garantia Legal de 90 dias. É concedida aos componentes de chapa da carroceria e elementos plásticos externos pintados em caso de deficiência de pintura provocada por vício de fabricação ou material reconhecidos pela FCA. Consultar Manual de Garantia do Veículo.

Observações importantes:

- A.** Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário.
- B.** Requer autorização prévia.

2.38. V24 - PINTURA - 24 MESES

É a garantia de 24 meses, prevista **somente para Brand FIAT**, que inclui a Garantia Legal de

90 dias. É concedida a determinados modelos, conforme especificado no respectivo Manual de Garantia, aos componentes de chapa da carroceria e elementos plásticos externos pintados do veículo, em casos de deficiência de pintura, provocado por vício de fabricação ou material, reconhecido pela FCA.

Observações importantes:

- A.** Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário.
- B.** Requer autorização prévia.

2.39. V36 - PINTURA - 36 MESES

É a garantia de 36 meses, incluindo a Garantia Legal de 90 dias, concedida a determinados modelos, conforme especificado no respectivo Manual de Garantia, aos componentes de chapa da carroceria e (ou) elementos plásticos externos pintados do veículo, contra deficiência de pintura, provocado por vício de fabricação ou material, reconhecido pela FCA.

Observações importantes:

- A.** Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário.
- B.** Requer autorização prévia.

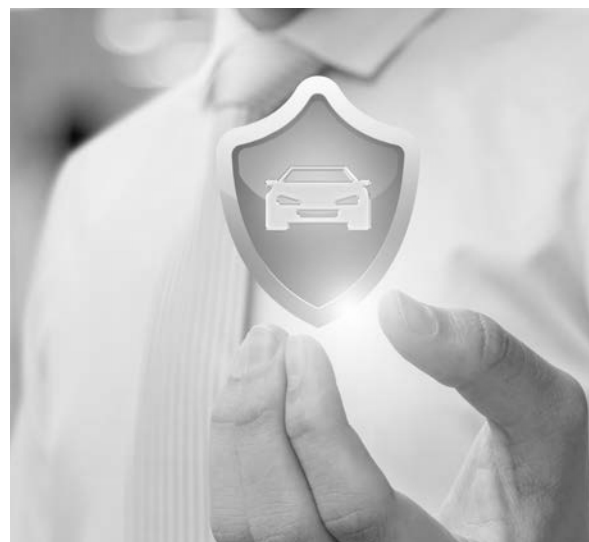
2.40. W00 - CONDIÇÃO EXTRAORDINÁRIA DE REPARO EM VEÍCULOS FORA DA GARANTIA

Tipo de garantia previsto **somente para os Brands CJDR**, fornece cobertura para intervenções realizadas em determinados componentes, após o término da Garantia Contratual de 36 meses (W36), conforme especificações enviadas em Boletins Informativos à Rede CJDR. Para utilizar este canal é necessário autorização prévia.

- B.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material reconhecidos pela FCA;
- C.** Observar exclusões previstas no Manual de Garantia;
- D.** Neste período, já estão incluídos os 90 dias da Garantia Legal;
- E.** Não inclui reparações na carroceria/elementos plásticos, no tocante a funilaria e pintura. Estes serão tratados em itens específicos.

2.41. W12 - GARANTIA CONTRATUAL DE DOZE MESES

É a garantia de 12 meses vinculada à aquisição do veículo zero quilômetro na Rede de Concessionárias FCA, sem limite de quilometragem. Consultar Manual de Garantia do Veículo.



Observações importantes:

- A.** Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário. **Exemplo:** cliente comprou seu veículo com 12 meses de garantia em 02/09/2017 (data da NF de faturamento ao primeiro proprietário). A concessionária entregou o veículo ao cliente em 05/10/2017. Portanto, seu veículo terá Garantia Contratual até 05/10/2018.

2.42. W36 - GARANTIA CONTRATUAL DE TRINTA E SEIS MESES

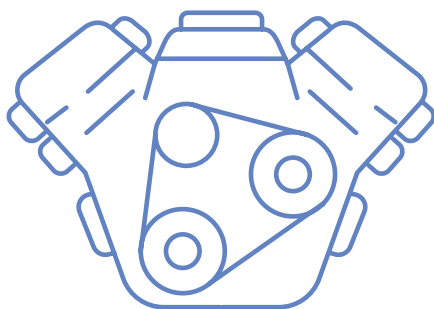
É a garantia de 36 meses vinculada à aquisição do veículo zero quilômetro na Rede de Concessionárias FCA, sem limite de quilometragem. Consultar Manual de Garantia do Veículo.

Observações importantes:

- A.** Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário. **Exemplo:** cliente comprou seu veículo com 36 meses de garantia em 02/09/2017 (data da NF de faturamento ao primeiro proprietário). A concessionária entregou o veículo ao cliente em 05/10/2017. Portanto, seu veículo terá Garantia Contratual até 05/10/2020;
- B.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material reconhecidos pela FCA;
- C.** Observar exclusões previstas no Manual de Garantia do respectivo modelo;
- D.** Neste período, já estão incluídos os 90 dias da Garantia Legal;
- E.** Não inclui reparações na carroceria/elementos plásticos, no tocante a funilaria e pintura. Estes serão tratados em itens específicos.

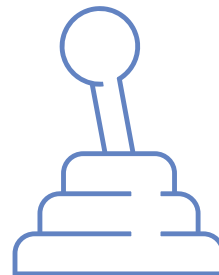
2.42.1. W36 - GARANTIA DE MOTOR E CÂMBIO DE TRINTA E SEIS MESES

É a garantia de 36 meses para componentes do motor e do câmbio, contra defeitos de montagem ou de fabricação, dos veículos da linha de passeio produzidos a partir de 01/01/2014. Para efeito da garantia mencionada, considera-se:



MOTOR

Compreende cabeçote, bloco do motor, cárter e demais componentes internos, exceto aqueles que possuem “cobertura de garantia diferenciada”, tratados em item à parte.



CÂMBIO

Compreende carcaça, diferencial, diferencial traseiro (tração 4x4), engrenagens e demais componentes internos, exceto aqueles que possuem “cobertura de garantia diferenciada”, tratados em item a parte.

Observações importantes:

- A.** Vinculada à aquisição do veículo zero quilômetro na rede FCA, sem limite de quilometragem;
- B.** Não se aplica a TÁXI, COMERCIAIS (Strada, Novo Fiorino, Novo Uno Furgão, Doblò Cargo e Ducato) e RENEGADE (versões X10 e X18 a partir do ano/modelo 2021);
- C.** Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário. Neste período, já estão incluídos os 90 dias da Garantia Legal;
- D.** Sua cobertura é contra vícios de fabricação e de material reconhecidos pela FCA;
- E.** Observar exclusões previstas no Manual de Garantia.

2.43. W60 – ATENDIMENTOS ESPECÍFICOS

Garantia aplicável aos atendimentos específicos direcionados pela FCA, sem necessidade de autorização prévia.

2.44. WT0 E WT2 – REVISÃO INICIAL GRATUITA

Tipos de garantia previstos para registro da Revisão Inicial de mecânica/elétrica/eletrônica, conforme critérios estabelecidos no Manual de Uso e Manutenção do veículo, observando que:

O **tipo de garantia WT0** deverá ser utilizado para codificar a revisão inicial para os **modelos do Brand FIAT** e também para os **modelos CJDR importados**.

O **tipo de garantia WT2** deverá ser utilizado para codificar a revisão inicial somente para os modelos do **Brands CJDR**.

Condições:

- A.** A margem de tolerância para realização da mesma é de 1.000 km ou 30 dias (ambos para mais ou para menos), considerando o que ocorrer primeiro. Não se pode ultrapassar, de forma alguma, estes limites;
- B.** Realização obrigatória nas quilômetros ou tempo previstos para conservação da Garantia Contratual do veículo;

- C.** A concessionária deverá imprimir a primeira **página original do relatório Scan Report** e mantê-la anexada à Ordem de Serviço assinada pelo cliente, para fins de auditoria (condição válida desde 20 de outubro de 2017), sendo que:



ATENÇÃO

*Mão de obra gratuita para o cliente é coberta pela FCA, desde que realizada no intervalo determinado, sendo **obrigatório o uso de materiais homologados previstos no MUM** e o cumprimento de todos os requisitos normativos deste manual.*

- » A concessionária poderá optar por manter o **relatório original do Scan Report** em arquivo eletrônico, emitido diretamente pelo wiTECH, no **formato pdf**. Neste caso, este documento deve ser mantido na concessionária por 60 meses e nomeado com o seguinte padrão: **VIN do veículo e número da respectiva OS** (Ex.: VIN999999999999999999_ OS123456) para fins de rastreabilidade e auditoria;
- » **Modelos isentos do relatório Scan Report:** Punto, Palio Fire, Grand Siena,

Novo Palio, Palio Weekend, Strada, Doblò, Idea, Bravo, Fiorino e Linea.

- D. Todos os gastos e despesas com materiais e peças são de responsabilidade do proprietário;
- E. Caso seja diagnosticado algum inconveniente no momento da revisão, determinar a responsabilidade da reparação conforme normas de garantia:

Reparações a cargo do cliente:

deverão ser autorizadas pelo mesmo, antes da execução dos serviços.

- F. A concessionária deverá registrar nos Manuais de Garantia as quilometragens e datas de cada revisão realizada, devendo anexar à Ordem de Serviço assinada pelo cliente, uma **cópia do Manual de Garantia**, devidamente preenchido e assinado, sendo este documento passível de auditoria;
- G. A concessionária deverá registrar no sistema SIGI todas as revisões, seja por tempo ou por quilometragem;
- H. Ao digitar a SG no SIGI, o Administrador de Garantia deverá colocar a data e a quilometragem da realização da revisão, **exatamente igual ao hodômetro**, com comprovação através do **relatório original do Scan Report**, nos termos especificados neste capítulo;
- I. Caso seja realizada fora da tolerância, deve ser registrada no sistema SIGI como de garantia WT1, servindo somente para informação/registo no histórico do veículo. Nessas circunstâncias o cliente não terá

a gratuidade da mão de obra;

- J. A gratuidade da mão de obra da 1ª revisão é extensiva aos veículos vendidos sem garantia, desde que o mesmo não tenha ultrapassado a quilometragem ou o tempo previstos para a primeira revisão na data da venda.

2.44.1. POLÍTICA DE REVALIDAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

Política prevista para contribuir com o processo de fidelização dos clientes à marca, visando a revalidação da Garantia Contratual do veículo e geração de oportunidades de novos relacionamentos no pós-vendas, em vigor desde 1º de novembro de 2018.

A Rede de Concessionárias poderá ofertar a Política de Revalidação da Garantia Contratual para proprietários de veículos com plano de manutenção **somente por quilometragem ou por tempo e quilometragem**, respeitando as seguintes condições:

- A. Aplicável exclusivamente aos veículos que perderem o prazo de realização da primeira revisão, **limitado a 500 quilômetros ou 30 dias corridos, excedentes ao limite estabelecido no Manual de Garantia do veículo;**

» A Concessionária deverá manter em arquivo, anexo ao processo, a impressão da primeira página original do **Scan Report**, comprovando o limite de quilometragem estabelecido neste item, para revalidação da garantia.

- B. O valor da mão de obra deverá ser suportado pelo cliente, de-

vendo ser pago pelo mesmo diretamente à concessionária. Sugerimos que o valor seja o mesmo pago pela FCA, pois trata-se de uma política de fidelização;

C. Não é necessária autorização prévia da FCA;

D. As revisões realizadas nestas condições deverão ser transmitidas normalmente através do SIGI, **mantendo os mesmos tipos de garantia W10 ou W12**. O sistema está devidamente preparado para revalidar a Garantia Contratual dos veículos, sem remuneração ao Dealer, visto que, o valor da mão de obra para revalidação da garantia é de responsabilidade do cliente, conforme item 2 deste capítulo;

E. O **termo de anuência e aceitação**

ção deve ser assinado pelas partes em duas vias, sendo uma via para o cliente e uma via para a concessionária, que deverá mantê-la em arquivo pelo período de 60 meses;

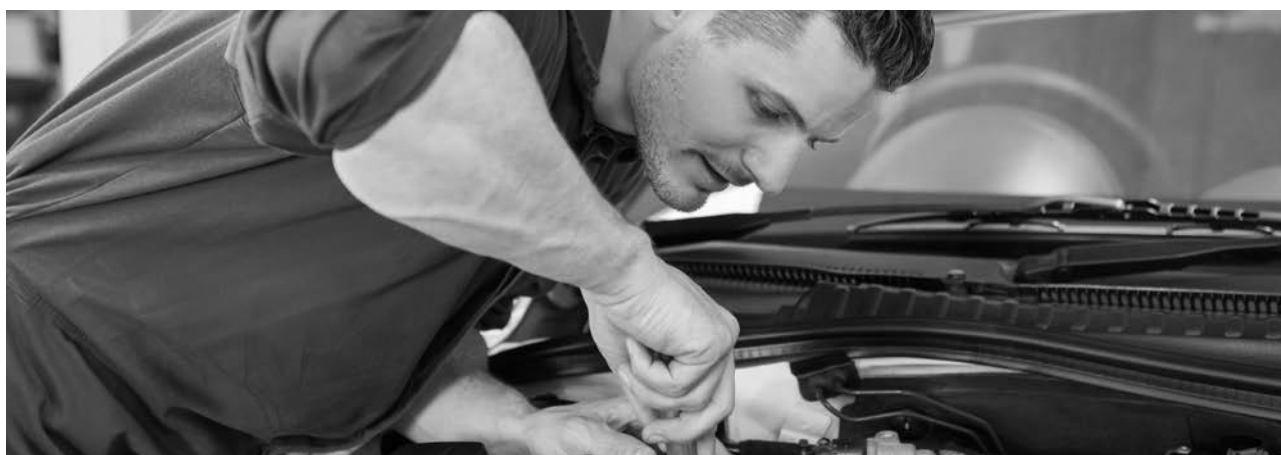
F. A Concessionária deve exigir que os clientes apresentem o **termo de anuência e aceitação** de forma a comprovar a revalidação da garantia. Portanto, deverá orientá-los, no momento da revalidação, a manter o **termo de anuência e aceitação** junto com o Manual de Garantia do Veículo;

G. A Concessionária deverá manter uma cópia do **termo de anuência e aceitação**, bem como a **cópia da primeira página do Scan Report**, anexado ao processo de garantia;

EXEMPLO

	TEMPO OU KM*	RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DA MÃO DE OBRA	COBERTURA DA GARANTIA
REVISÃO INICIAL CONFORME MANUAL	Até 130 meses ou até 11.000 km	FCA	Garantia Total
REVISÃO INICIAL CONFORME POLÍTICA	Até 140 meses ou de 11.001 km até 11.500 km	Cliente	Garantia Total

*Meses ou quilometragem, o que primeiro ocorrer.



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.



ATENÇÃO

Os Manuais de Garantia dos Veículos não foram alterados, ou seja, permanecem com os limites de tempo e quilometragem preconizados pela FCA.

As informações constantes nesta Política são confidenciais e de uso exclusivo da Rede de Concessionárias FCA. Fica vedada sua reprodução total ou parcial.

A FCA se reserva no direito de auditar, bem como de suspender essa política a qualquer momento.



- H.** As condições anteriores se aplicam também aos modelos com motorização a diesel.

2.45. WT1 - REVISÃO FORA DO PRAZO

É a revisão/manutenção, seja de mecânica/elétrica/eletrônica ou de carroceria, realizada fora dos prazos, tolerâncias e quilometragens previstos no manual de uso e manutenção. Ela servirá somente para informação/registro.

Esta modalidade de revisão não contempla a gratuidade de mão de obra na revisão inicial.

2.46. WT7 - MANUTENÇÕES EXTRAORDINÁRIAS

Tipo de garantia previsto para manutenções ou intervenções excepcionais, informadas à Rede através de comunicados disponibilizados no INFOTEC (Brand FIAT):



ATENÇÃO

Primeira troca do óleo do motor do veículo FCA 500 Abarth, realizada a partir dos 3.000 km (verificar Manual de Uso e Manutenção do Proprietário).

2.47. WT9 - MANUTENÇÕES PROGRAMADAS

Tipo de garantia previsto para registro das manutenções realizadas por ocasião das revisões programadas de mecânica/elétrica/eletrônica, definidas no Manual de Uso e Manutenção do veículo, de acordo com o modelo.



ATENÇÃO

Para os veículos Brand FIAT, com Plano de Manutenção por tempo ou quilometragem (Modelo/Ano 2019), as revisões de carroceria foram incorporadas às revisões de mecânica/elétrica/eletrônica. Portanto, elas deverão ser realizadas juntas, a partir da 2ª revisão, obedecendo os mesmos limites de tempo ou quilometragem.

*Para que o veículo tenha direito a todas as garantias previstas, o cliente deverá executar o Plano de Manutenção Programada, nos limites preconizados para o respectivo modelo. **A perda de uma das revisões programadas, acarretará na perda de toda a garantia do veículo, inclusive a garantia de carroceria.***

Condições:

- A.** A margem de tolerância para realização da mesma é de 1.000 km ou 30 dias (ambos para mais ou para

menos), considerando o que ocorrer primeiro. Não se pode ultrapassar, de forma alguma, estes limites;

- B.** Realização obrigatória nos prazos previstos para conservação da Garantia Contratual do veículo;
- C.** Prazo contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário;
- D.** As despesas com materiais utilizados na execução nos serviços e eventuais reparos, bem como a mão de obra das manutenções programadas serão de responsabilidade do proprietário do veículo;
- E.** A concessionária deverá imprimir a primeira **página original do relatório Scan Report** e mantê-la anexada à Ordem de Serviço assinada pelo cliente, para fins de auditoria (condição válida desde 1º de março de 2019), sendo que:

» A concessionária poderá optar por manter o relatório original do Scan Report em arquivo eletrônico, emitido diretamente pelo wiTECH, no formato pdf. Neste caso, esse documento deve ser mantido na concessionária por 60 meses e nomeado com o seguinte padrão: VIN do veículo e número da respectiva OS (Ex.: VIN999999999999999999_ OS123456) para fins de rastreabilidade e auditoria;

» Modelos isentos do relatório Scan Report: Punto, Palio Fire, Grand Siena, Novo Palio, Palio Weekend, Strada, Doblò, Idea, Bravo, Fiorino e Linea.

F. Caso seja diagnosticado algum inconveniente no momento da revisão, determinar a responsabilidade da reparação conforme normas de garantia:

- » Reparções a cargo do cliente: deverão ser autorizadas pelo mesmo, antes da execução dos serviços;
- » Reparções em garantia: solicitar autorização prévia no portal B2B, antes de iniciar os serviços;
- » Emitir nova Ordem de Serviço a ser assinada pelo cliente no momento da retirada do veículo, descrevendo na nova OS, o número da OS de Revisão.

G. A concessionária deverá registrar nos Manuais de Garantia as quilometragens e datas de cada revisão realizada, devendo anexar à Ordem de Serviço assinada pelo cliente, uma **cópia do Manual de Garantia**, devidamente preenchido e assinado, sendo este documento passível de auditoria;

H. A concessionária deverá registrar no sistema SIGI todas as revisões, seja por tempo ou por quilometragem;

I. Ao digitar a SG no SIGI, o Administrador de Garantia deverá colocar a data e a quilometragem da realização da revisão, **exatamente igual ao hodômetro**, com comprovação através do **relatório original do Scan Report**;

J. Caso seja realizada fora do prazo/tolerância, deve ser registrada no

sistema SIGI no Tipo de Garantia WT1 servindo somente para informação/registro no histórico do veículo.

2.48. TIPO TARIFA MÃO DE OBRA

Observe abaixo os tipos de tarifa de mão de obra a ser usado para valorizar cada Tipo de Garantia. ■

TIPO TARIFA MÃO DE OBRA	TIPO DE GARANTIA
MO: 1	Usado para valorizar todos os Tipos de Garantia, exceto os especificados abaixo com seus respectivos códigos.
MO: 2	SD1
MO: 3	LT0
MO: 4	SMF para Brand FIAT e WT9 para Brand CJDR
MO: 5	WT2 para Brand CJDR
MO: 6	SW0
MO: 7	SW3



PROCEDIMENTOS E NORMAS DE GARANTIA

3



PÓS-VENDAS É MOPAR.



3. PROCEDIMENTOS E NORMAS DE GARANTIA

A concessionária responsável pela prestação dos serviços em garantia assumirá total responsabilidade sobre a veracidade das informações prestadas à FCA, seja nos sistemas, seja nos documentos que compõem o processo de garantia. Caso constatado, a qualquer tempo, irregularidades quanto à veracidade das informações, **a concessionária estará sujeita à aplicação das normas de garantia em sua totalidade, devidos estornos e correção monetária, bem como auditoria, podendo ser notificada juridicamente.**

3.1. GARANTIA DOS VEÍCULOS

A FCA confere aos veículos e peças comercializados por sua Rede de Concessionárias, sem limite de quilometragem, garantia contra falhas de materiais, defeitos de fabricação, de montagem de peças e de pintura, desde que:

- A.** Os veículos sejam mantidos em condições normais de uso e de funcionamento;
- B.** Sejam efetuadas todas as revisões e manutenções programadas na

Rede de Concessionárias FCA, dentro dos prazos estipulados no Manual de Garantia do Veículo;

- C.** Sejam utilizados produtos (materiais, óleos, peças etc.) homologados pela FCA.

O prazo de garantia é contado a partir da data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário. Os primeiros noventa dias correspondem à Garantia Legal, prevista no Código de Defesa do Consumidor, o período remanescente é referente à Garantia Contratual.

O período da garantia varia de acordo com o modelo, conforme definido no “Manual de Garantia do Veículo”.

Todas as peças substituídas em garantia serão de propriedade da FCA e deverão permanecer à disposição da montadora.



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

3.1.1. COMPONENTES COM COBERTURA DE GARANTIA DIFERENCIADA

A. Brand FIAT: os prazos máximos de cobertura das peças descritas a seguir aplicam-se a todos os **modelos do Brand FIAT**, limitado ao tempo máximo de cobertura da Garantia Contratual estipulado para cada modelo, incluindo a Garantia Legal de 90 dias:

COBERTURA BRAND FIAT	COMPONENTES
90 DIAS	Baterias dos dispositivos eletrônicos
	Fusíveis
	Lâmpadas (exceto LED e Xênon, que acompanham a Garantia Contratual)
	Palhetas do limpador do vidro traseiro
	Palhetas do limpador do para-brisa
12 MESES	Velas de ignição
	Amortecedores da tampa traseira e seus elementos de fixação
	Amortecedores das suspensões e seus elementos de fixação
	Coifas, guainas e guarnições de acabamento
	Correia dentada e correias dos órgãos auxiliares do motor
	Coxins
	Cubos das rodas
	Disco, platô, colar da embreagem, mola de pressão e volante do motor
	Discos de freios, tambores de freio, pastilhas, sapatas (lonas) e seus elementos de fixação
	Elementos filtrantes, tais como filtro de óleo do motor, de combustível, do ar-condicionado (antipólen) e do sistema de aspiração do motor
	Faixas adesivas

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

12
MESES

Guarnições e elementos de vedação dos vãos dos vidros e das partes móveis da carroceria

Juntas, retentores, anéis o'rings, flanges, tampas e plano de vedação

Buchas e borrachas da suspensão

Parafusos de fixação das rodas

Revestimentos plásticos, painéis, frisos, coberturas e molduras

Rolamentos em geral (exceto os do interior do motor, do câmbio e diferencial)

Sistemas hidráulicos da embreagem, seus cabos, comandos e cilindros

Tecidos dos bancos, carpete, tapetes e forrações

Tensores e rolamentos da correia dentada e das correias dos órgãos auxiliares do motor

Tirantes, pinos esféricos e ponteiras das suspensões e da direção

Vidros em geral

18
MESES

Bateria do veículo

Sistema de escapamento, tais como coletor, catalisador, tubulações e silencioso

Componentes do grupo de alimentação de combustível (inclusive do sistema de partida a frio), tais como eletroinjetores de combustível do motor, eletrobombas, sensores, reguladores, reservatórios, tampas e tubulações de combustível

24
MESES

Rádio CD player, central multimídia, navegador, subwoofer, amplificador, tomada USB e alto-falantes

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

B. Brands CJDR: os prazos máximos de cobertura das peças descritas a seguir aplicam-se a todos os modelos dos Brands CJDR, **fabricados a partir de 01/01/2020**, limitado

ao tempo máximo de cobertura da Garantia Contratual estipulado para cada modelo, incluindo a Garantia Legal de 90 dias:

NOVA COBERTURA BRANDS CJDR	COMPONENTES
6 MESES	Fusíveis Lâmpadas Palhetas do limpador do vidro para-brisa Velas de ignição
12 MESES	Disco, platô, mola de pressão, colar da embreagem e volante do motor Discos de freios, tambores de freios, pastilhas, sapatas (lonas) e seus elementos de fixação Elementos filtrantes, tais como filtro de óleo do motor, de combustível, do ar-condicionado e do sistema de aspiração do motor Parafusos de fixação das rodas Sistemas hidráulicos da embreagem, seus cabos, comandos, flexíveis e cilindros
18 MESES	Sistema de escapamento, tais como coletor, catalisador, tubulações e silencioso
24 MESES	Juntas, buchas, retentores, anéis o-rings, flanges, tampas e plano de vedação Amortecedores das suspensões e seus elementos de fixação Revestimentos plásticos, painéis, frisos, coberturas e molduras Coxins

NOVA COBERTURA BRANDS CJDR	COMPONENTES
24 MESES	Guarniões e elementos de vedação dos vãos dos vidros e das partes móveis da carroceria
	Tecidos dos bancos, carpete, tapetes e forrações
	Cubos das rodas
	Correia dentada e correias dos órgãos auxiliares do motor
	Tirantes, pinos esféricos e ponteiros das suspensões e da direção
	Rolamentos em geral
	Tensores e rolamentos da correia dentada e das correias dos órgãos auxiliares do motor
	Coifas, guainas e guarniões de acabamento
	Amortecedor da tampa traseira e seus elementos de fixação
	Componentes do grupo de alimentação de combustível (inclusive do sistema de partida a frio), tais como eletroinjetores de combustível do motor, eletrobombas, sensores, reguladores, reservatórios, tampas e tubulações de combustível.
	Bateria do veículo

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

C. Brands CJDR - veículos com data de produção no ano de 2019:

os prazos máximos de cobertura das peças descritas na tabela do item “B”, anterior, se aplicam também aos veículos com DATA DE PRODUÇÃO no ano de 2019, independente das condições previstas no Manual de Garantia que acompanha o chassi. Para aplicar essas coberturas, a concessionária deverá respeitar os seguintes critérios:

- » Veículos utilizados em condições normais de uso e manutenção;
- » Somente mediante lamentação do cliente no ato da abertura da Ordem de Serviço, devidamente assinada, respeitando todas as demais normativas prescritas no Manual de Normas de Garantia vigente na data do atendimento, bem como os Boletins e Informações Técnicas;
- » Não serão cobertos pela garantia problemas relacionados ao desgaste natural dos componentes, oriundos das condições de uso predominante do veículo em estradas

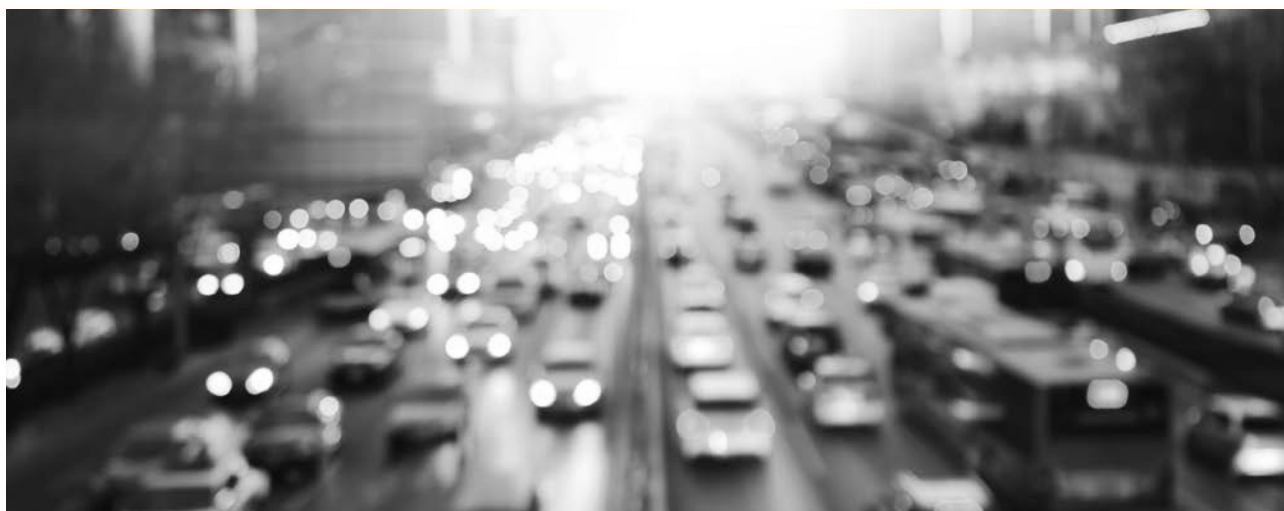
poeirentas, arenosas, lamacentas; longa inatividade; condições severas de uso (reboque, táxi, entrega de porta em porta, colocação de carga e peso acima do especificado e (ou) modificados e transformados etc.);

- » As Solicitações de Garantia das condições elencadas nas letras “B” e “C” anteriores, devem ser lançadas no eSIGI no Tipo de Garantia Contratual W36.



ATENÇÃO

Para os veículos CJDR com data de produção anteriores ao ano de 2019, prevalecem os prazos constantes no Manual de Garantia que acompanha o chassi.



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

Para verificar se o chassi em atendimento tem **DATA DE PRODUÇÃO no ano de 2019**, a concessionária deverá consultar a data de produção na etiqueta afixada na porta do veículo ou no SIGI, no campo denominado "Date of first assignment", conforme ilustração a seguir:

Chassis Management



Select chassis

Loading of Anomalies

WSD Update

CHASSIS DETAILS					
Chassis			MVS	341 A5X 0 MOBI LIKE 1.0 FLEX 4 PORTAS	
Brand	00 FIAT	Engine number	3205053	No organization	06114574
VIN		KMO		Used	
Exterior Colour	249	Interior colour	381		
First assignment	3433 0090999 - VENDITE DIRETTE AL			Date of first assingment	11 / 6 / 2017
Last assignment	3433 0090999 - VENDITE DIRETTE AL			Date of last assingment	11 / 6 / 2017
Seeling	3433 0090999 - VENDITE DIRETTE AL			CDD Date	1 / 5 / 2018
Warranty start date	1 / 5 / 2018	WSD Update		Data origin	0 - CFA
Invoice date (network)	12 / 15 / 2017			Service Code	TXF
Change check digit		Oil pan check digit		Fifth gear check digit	
Clutch / Flywheel check digit				Camper	
Scrapping / exportation	-	Scrapping / exportation		Flotte	
WCC Code				Odometer	0

3.2. PRAZO DE COBERTURA DE PEÇAS SUBSTITUÍDAS EM GARANTIA

A garantia das peças substituídas a cargo da FCA, em veículos dentro do período de Garantia Contratual ou Estendida, findará com a garantia do veículo.

Cabe informar que as peças substituídas serão de propriedade da FCA e deverão ser enviadas ao CTAG/FCA.

3.3. PRAZO DE GARANTIA DE ACESSÓRIOS GENUÍNOS MOPAR

A MOPAR, divisão de acessórios do grupo FCA, garante seus acessórios genuínos contra vícios de material e de fabricação durante o uso normal, quando instalados pela Rede de Concessionárias FCA e submetidos à manutenção adequada, por prazos diversos, detalhados nos respectivos Manuais de Garantia.

Defeito consequente de má instalação de acessório provocará a perda do direito de reparação das partes, peças e componentes danificados, ficando o custo dos reparos a cargo da concessionária instaladora, até o prazo final de garantia.

3.4. GARANTIA DE SERVIÇOS

Caso seja detectada alguma intervenção, consequente da não execução ou insuficiência de qualquer serviço executado, que não seja falha na peça, as despesas referentes a esse serviço serão debitadas da concessionária responsável pelos mesmos.

3.5. GARANTIA DE VEÍCULOS NACIONAIS EM TRÂNSITO

Os clientes têm a opção de utilizar os serviços em toda a Rede FCA no Brasil, mediante apresentação do Manual de Garantia. Caso o cliente não porte o manual no momento do



atendimento, a concessionária poderá consultar os dados do período de garantia e das revisões no Link-e-Entry. Se tudo estiver em ordem, o atendimento pode ser efetuado.

3.6. GARANTIA DE VEÍCULOS EM TRÂNSITO ORIGINÁRIOS DE OUTROS PAÍSES

Em coerência com a política de garantia mundial para carros FCA, o procedimento para veículos FCA adquiridos no exterior, que necessitam de reparos em garantia no território brasileiro deverá ser:

- A.** Ao requerer atendimento em garantia, o proprietário deverá apresentar o Manual de Garantia original do veículo para fins de conferência de MVS, chassi e data de início de garantia;
- B.** Após a abertura da OS e realização do diagnóstico, a concessionária deverá avaliar se tem condições técnicas para realizar o reparo necessário, bem como ferramental adequado e disponibilidade de peças no P&A;
- C.** Cobrar do cliente o custo dos serviços realizados, mediante emissão de NF, que deverá ser entregue a ele;
- D.** Orientar o cliente a solicitar reembolso das despesas em qualquer concessionária do país de origem do veículo.

procedimentos de garantia, devem seguir as normas de garantia vigentes. Antes da realização do serviço, deverá ser solicitado o código de autorização à Central de Operações de Garantia.

3.7.2. VEÍCULOS COM GARANTIA VIGENTE:

- A.** Segue a cobertura contratual de garantia, de acordo com o modelo do veículo, desde que seja respeitado o Plano de Manutenções Programadas, com comprovação através dos registros no Manual de Garantia;
- B.** A concessionária deve solicitar ao cliente a NF de faturamento do veículo e observar se existem restrições definidas na mesma.

3.7. GARANTIA DE VEÍCULOS SEMINOVOS

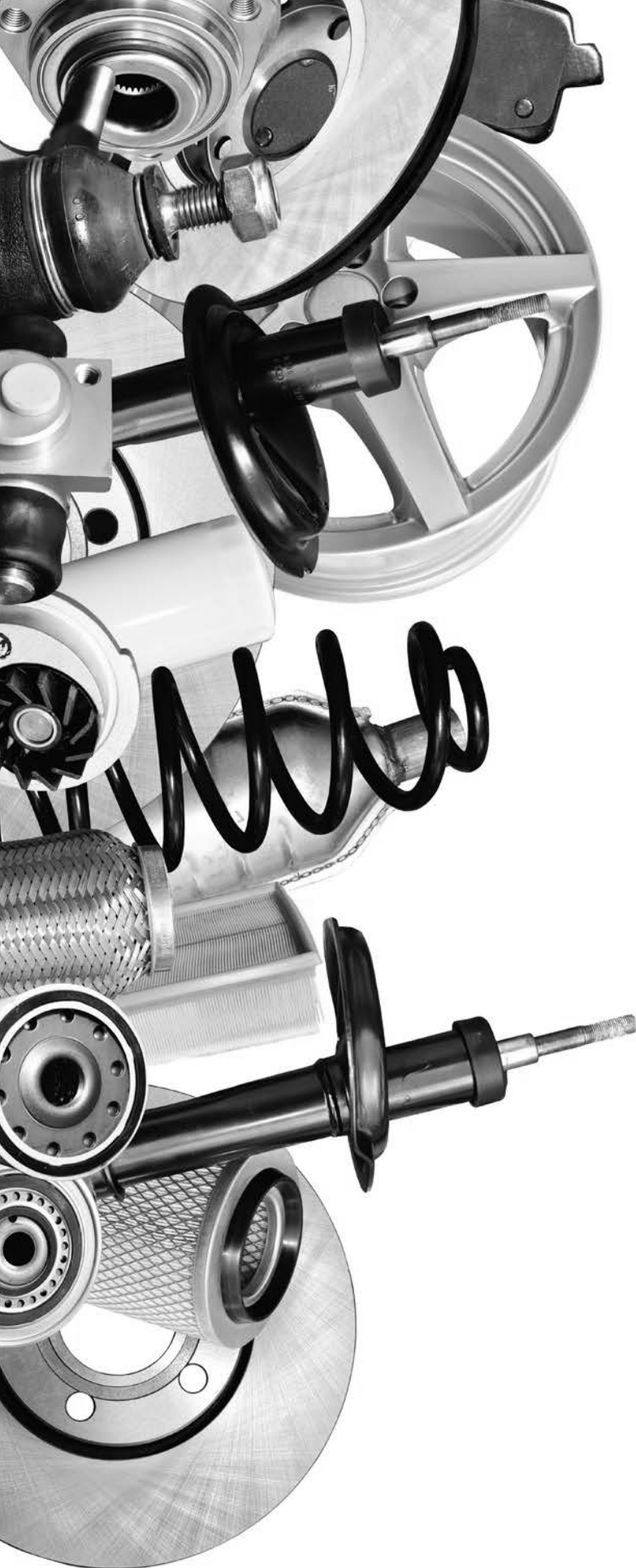
3.7.1. VEÍCULOS CUJO PRAZO DE GARANTIA JÁ EXPIROU OU FOI CANCELADA POR QUALQUER MOTIVO:

- A.** A cobertura desta garantia é de noventa dias, contados a partir da data de faturamento do veículo ao novo proprietário;
- B.** Para atendimento em garantia, o concessionário deverá solicitar ao cliente a NF de faturamento do veículo;
- C.** A cobrança dos serviços e demais

3.8. ITENS NÃO COBERTOS POR GARANTIA

A garantia do veículo não contempla os itens e situações abaixo especificados, devendo a concessionária verificar também o Manual de Garantia do Veículo:

- 1.** A paralisação do veículo para execução de serviços estende ou prorroga o prazo de garantia para o proprietário;
- 2.** Danos pessoais ou materiais do comprador ou terceiros;
- 3.** Serviços de manutenção normal do veículo, tais como limpeza, lavagem, lubrificações, verificações, regulagens e outros serviços de mesma natureza;



4. Alinhamento da direção e balanceamento das rodas;
5. Elementos filtrantes (filtros de óleo, ar, combustível e antipólen), velas de ignição, líquido para o sistema de arrefecimento, combustível e similares, fluidos de freio e direção hidráulica, óleos lubrificantes, graxas, líquido detergente para lavador de para-brisa e do vidro traseiro, juntas da tampa de válvulas, correia do alternador/bomba d'água, correia dentada, correia do compressor do ar-condicionado, correia da direção hidráulica, itens de borracha em geral e outras peças quando substituídas preventivamente nas revisões e manutenções programadas;
6. Peças que se desgastam pelo uso, tais como disco de embreagem, rolamentos, pastilhas de freio, discos e tambores de freio, sonda lambda, revestimentos, tapetes, forrações, estofamento de bancos, vidros (quanto a quebra ou trinca) e outras peças de mesma natureza;
7. Danos na pintura ocasionados por intempéries, influências externas anormais, veículo sem proteção ou manutenção adequada e aplicação ou transporte de produtos químicos ou produtos não recomendados pela FCA;
8. Defeitos oriundos de acidentes de qualquer espécie e origem ou rumor causados por uso indevido;
9. Carga de bateria;
10. Correção de vícios de fabricação com peças e acessórios não fornecidos/aprovados pela FCA;
11. Peças ou acessórios instalados não produzidos pela FCA ou quaisquer

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

- peças não genuínas;
- 12.** Aparelhos que não façam parte do equipamento original do veículo, instalados pelo proprietário;
 - 13.** Vidros em geral: trincas, quebras e riscos provocados por agente externo;
 - 14.** Danos nos pneus decorrentes de choques, utilização indevida e falta de cuidados na rodagem que ocasionem em cortes, rompimentos e bolhas laterais;
 - 15.** Danos de qualquer natureza, oriundos da ação do meio ambiente, tais como chuva ácida, seiva de árvores, salinidade, vendavais, chuvas de granizo, raios, inundações, detritos de pássaros e insetos, dentre outros;
 - 16.** Peças ou acessórios instalados em produtos não produzidos pela FCA;
 - 17.** Peças danificadas pelo uso incorreto de ferramentas;
 - 18.** Peças faltando componentes;
 - 19.** Conjuntos com lacres violados ou faltando componentes;
 - 20.** Extintor de incêndio com lacre violado;
 - 21.** Peça cuja data de fabricação não corresponda à data de produção do veículo;
 - 22.** Serviços para reparação de rumosidades não contemplados pela "Política de Rumosidade";
 - 23.** Situações que não atenderem aos critérios acima deverão ser informados à Central de Operações de Garantia para análise e autorização via portal B2B;
 - 24.** Veículos que tenham sido danificados e declarados pelo segurador como perda total em termos construtivos (reparação economicamente inviável) serão restringidos, de modo a excluir da garantia qualquer parte do veículo afetado pelo acidente;
 - 25.** A garantia não cobre os custos de danos ou condições decorrentes de competições automobilísticas, oficiais ou não, instalação de chips de potência, desbloqueio de limitador de velocidade, como também não cobrem o reparo de qualquer problema apresentado como resultado da participação em competições automobilísticas;
 - 26.** A garantia não cobre danos causados em decorrência de utilização do veículo em condições diversas daquelas preconizadas, considerando as informações técnicas do Manual do Proprietário. São consideradas utilizações indevidas: sobrecargas por utilização do veículo além de sua capacidade de carga, reboque ou peso, acidentes, entre outras;
 - 27.** A garantia não cobre corrosão causada por: acidente, dano, abuso, alteração das características originais do veículo, produtos industriais, areia, sal, granizo, pedras, materiais cáusticos, produtos químicos, ácidos e fertilizantes;
 - 28.** A garantia não cobre corrosão e pintura de carrocerias especiais, conversões na carroceria ou equipamentos não fabricados nem fornecidos pela FCA;
 - 29.** A garantia não cobre danos causados no sistema elétrico/eletrônico do veículo caso seja constatado

que o mesmo tenha recebido carga elétrica adicional para partida auxiliar fora de uma concessionária ou por um profissional não indicado pela FCA;

- 30.** A garantia não cobre danos causados por modificações e adaptações no produto sem autorização da FCA. As especificações dos produtos prescritos, assim como a aplicação e as recomendações sobre sua utilização estão detalhadas no Manual do Proprietário, o qual acompanha o presente Manual de Garantia e Manutenção.

3.9. MOTIVOS PARA CANCELAMENTO DE GARANTIA

A garantia do veículo estará automaticamente cancelada quando ocorrer as situações abaixo especificadas, devendo a concessionária verificar também o Manual de Garantia do Veículo:

A. Por decurso de prazo legal;

B. Imediatamente, desde que se verifique:

- » Realização de quaisquer reparações, revisões ou manutenções do veículo fora da Rede Assistencial FCA no Brasil;
- » Negligência e não cumprimento de qualquer das Manutenções Programadas, além das revisões e serviços necessários para a conservação do veículo, conforme quilômetros e prazos estipulados;

- » Utilização do veículo em condições para as quais não foi produzido, levando em consideração as informações técnicas descritas no manual de uso e manutenção. Por exemplo: competições de qualquer natureza, sobrecargas e acidentes, dentre outras a critério da montadora;
- » Violação do equipamento de registro de quilometragem percorrida;
- » Modificação, alteração e contaminação do tipo de combustível utilizado, aplicação de aditivos, chumbo ou qualquer outro possível elemento de contaminação;
- » Utilização de produtos não recomendados, que ocasionem falhas e danos de quaisquer espécies nos sistemas e componentes do veículo (motor, transmissão, direção hidráulica, freios, ar-condicionado, dentre outros);
- » Instalação de componentes não genuínos ou não homologados pela FCA. Modificação das características, estrutura técnica ou mecânica originais do veículo com a substituição de componentes genuínos por outros originais com especificações diferentes, sem a autorização prévia da FCA;
- » Negligência na utilização de produtos não homologados, bem como na verificação/substituição do nível e do es-

tado de todos os fluidos, líquidos, lubrificantes e filtros recomendados pela FCA dentro dos prazos estipulados, necessários para o bom funcionamento do veículo. Assim como a não substituição dos mesmos nos prazos estipulados.

- C. Utilização do veículo além de sua capacidade de carga, reboque e peso;
- D. Danos e defeitos causados pela submersão total ou parcial do veículo;
- E. Danos provocados pelo uso indevido do veículo, imperícia, negligência, abuso, perda de estabilidade e segurança;
- F. Modificações e adaptações no produto sem autorização da FCA e suas consequências;
- G. Avaria ou dano oriundo da utilização indevida do sistema Adventure Locker em detrimento ao disposto no manual de uso e manutenção do veículo;
- H. O veículo tenha sido declarado "perda total" por qualquer companhia de seguros, ou esteja reconstruído após ser declarado perda total; ou tenha sido emitido um certificado indicando que ele é designado como "resgate", "sucata", "reconstruído" ou palavras semelhantes;
- I. O veículo for exportado para qualquer país que não seja o de origem da sua fabricação (veículos importação independente).

3.10. RECEBIMENTO DE VEÍCULOS NOVOS

Durante o recebimento de veículos novos, a concessionária deverá:

- A. Conferir o veículo conforme procedimento CALIBRO e regras da Política de Riscos e Seguros All Risks vigente;
- B. Conferir a nota fiscal do veículo;
- C. Verificar a presença e integridade do Kit de Bordo, conforme instrução do processo de peças faltantes.

Se encontrados danos (sinistros) em veículos zero km no momento do desembarque da carreta e que, de acordo com as regras da circular All Risks vigentes e do procedimento Calibro, não possuem cobertura por meio da apólice All Risks, será necessário verificar as regras e aplicação do tipo de garantia **P02 - DANOS EM VEÍCULOS ZERO KM NÃO COBERTOS PELA APÓLICE ALL RISKS.**



ATENÇÃO

Caso a concessionária observe que o veículo recebido esteja com danos, conforme mencionado acima, deverá prontamente apontar o dano eletronicamente no aplicativo ePOD.



O marco inicial da garantia é a data da entrega do veículo zero quilômetro ao primeiro proprietário. Esta data deverá ser digitada pela concessionária no Link-e-Entry, transcrita nos comprovantes de entrega (todas as vias) e no Manual de Garantia, especificamente na parte de identificação do proprietário e veículo.



ATENÇÃO

Não poderá haver rasuras nos comprovantes de identificação do proprietário e do veículo citados.

3.11. REVISÃO DE ENTREGA

A Revisão de Entrega deve ser executada atendendo às disposições do manual de revisão de entrega.

É obrigatório que a concessionária verifique e realize eventuais Recalls ou Campanhas previstos para o VIN, antes da entrega do veículo ao primeiro proprietário.

3.11.1. SERVIÇO DE REVISÃO DE ENTREGA MAL EXECUTADO

Os custos oriundos de inconvenientes provocados pela omissão ou má realização do serviço de revisão de entrega serão repassados pela FCA à concessionária executora da referida revisão.

3.12. DATA DE INÍCIO DA GARANTIA

3.12.1. DATA DE INÍCIO DA GARANTIA PARA VEÍCULOS TEST DRIVE

A data de início da garantia para veículos Test Drive é a data da entrega do veículo zero quilômetro da FCA para a concessionária. Estes veículos, quando vendidos ao cliente, são considerados veículos usados, devendo constar na NF a condição de venda (veículo usado).

3.12.2. PREENCHIMENTO DA IDENTIFICAÇÃO DO PROPRIETÁRIO E DO VEÍCULO

A página do Manual de Garantia destinada à identificação do Proprietário e do Veículo deverá ser corretamente preenchida pela concessionária.

EXEMPLO MANUAL DE GARANTIA BRAND FIAT

MANUAL DE GARANTIA
1 ANO - KM/TEMPO

IDENTIFICAÇÃO DO PROPRIETÁRIO E DO VEÍCULO

IDENTIFICAÇÃO DO VEÍCULO

TIPO	CHASSI	DV	VERSÃO	COMB.	N. FISCAL FIAT	DV
CONCESSIONÁRIA COMPRADORA						
NOME				CÓDIGO		
VEÍCULO						

CONCESSIONÁRIA VENDEDORA

NOME	CÓDIGO
------	--------

DADOS DO PROPRIETÁRIO

NOME		SOBRENOME	
RUA/AVENIDA			
Nº	AP./SALA	BARRIO	
(DDD) TEL. RESIDENCIAL		(DDD) TEL. COMERCIAL E RAMAL	
CEP		CIDADE	UF

CLASSIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 ☐ Cliente - varejo	2 ☐ Frotista	3 ☐ 0/12	4 ☐ Pessoa jurídica/leasing/Autocredito/Locadora	5 ☐ Autonomy	6 ☐ Produtor rural
---	-------------------------------------	---------------------------------	---	-------------------------------------	---

VELOCÍMETRO SUBSTITUÍDO EM:

KM	COD. CONC. EXEC. OS	DATA
KM	COD. CONC. EXEC. OS	DATA

BATERIA SUBSTITUÍDA EM:

MARCA/CAPAC. CARGA	COD. CONC. EXEC. OS	DATA
Ah		

Este livro refere-se a:

☐ 1ª via ☐ 2ª via

Se você deseja consultar o endereço ou o telefone de qualquer de nossas concessionárias, acesse o site: www.fiat.com.br ou ligue para a Central de Relacionamento Fiat - 0800 707 1090.

1

Estes campos deverão ser preenchidos com os dados de identificação do veículo. Caso haja etiqueta adesiva no formulário denominado "Documentos de Garantia", basta colar a etiqueta neste local.

2

Preencher com o nome e o código da concessionária vendedora do veículo ao cliente final. Quando o veículo for de Vendas Diretas, estes campos deverão ser preenchidos com: FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda. - Código: 90.999.

3

Informar os dados do proprietário. Atenção: no caso de leasing, preencher com os dados do arrendatário.

4

Preencher com os dados da bateria que está no veículo.

5

Marcar a classe à qual o cliente pertence.

6

Preencher as duas vias com a data da entrega do veículo zero km ao primeiro proprietário. Utilizar a mesma data da entrega inserida no Link-e-Entry.

ATENÇÃO

0 mês deverá ser escrito por extenso.
Exemplo: 05 agosto 2009.

7

Estes campos só poderão ser preenchidos em caso de substituição do quadro de instrumentos.

8

Estes campos só poderão ser preenchidos em caso de substituição da bateria.

9

A concessionária sempre emitirá a primeira via. Portanto, este campo deverá ser assinalado.

EXEMPLO MANUAL DE GARANTIA

BRANDS CJDR

MODELO ①												
NÚMERO DO CHASSI ②												
O proprietário declara ter recebido o veículo em perfeitas condições, bem como o Manual de Garantia, contando o certificado de garantia Chrysler, Dodge, Jeep® e RAM devidamente preenchido e demais informações sobre as condições de Garantia do Produto. Declaro, ainda, que fui informado sobre todas as observações, restrições, riscos e funcionalidades do conjunto de roda e pneu sobressalente, bom como sobre o funcionamento do sistema alternativo, caso o veículo contenha. ⑦ ASSINATURA DO CLIENTE DATA ____/____/____	Data da Entrega: ____/____/____ ③ (mês por extenso) PROPRIETÁRIO Nome: _____ End: _____ Cep: _____ Cidade: ④ _____ Estado: _____ CPF: _____ Tel. Com.: _____ Tel. Res.: _____ Celular: _____ Data Nasc.: _____ e-mail: _____ Veículo destinado a: _____ Uso Pessoal (destinatário final) ⑤ _____ Uso comercial CONCESSIONÁRIA Nome: _____ ⑥ _____ assinatura e carimbo											

1

Preencher com o modelo do veículo.

2

Preencher com o número do chassi do veículo.

3

Preencher com a data da entrega do veículo zero quilômetro ao primeiro proprietário. Colocar o **mês por extenso** e utilizar a mesma data da entrega inserida no Link-e-Entry.

4

Preencher com os dados do primeiro proprietário.

5

Marcar com um "X" a destinação do uso do veículo.

6

Preencher com os dados da concessionária vendedora (código e nome), recolher assinatura do responsável legal da concessionária e carimbar.

7

Recolher assinatura do cliente, igual à do documento legal, e datar.



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

3.13. CE (COMPROVANTE DE ENTREGA)

A fim de simplificar e aumentar a confiabilidade do processo, os dados inseridos no Comprovante de Entrega são processados de forma automática pela FCA, por meio da captura das informações contidas no espelho da Nota Fiscal eletrônica, tanto para Vendas Varejo quanto para Vendas Diretas.

Os dados do cliente/chassi serão preenchidos conforme nota fiscal eletrônica, cabendo à concessionária apenas o preenchimento dos campos denominados **“classificação do cliente”** e **“data de entrega do veículo”**. Em seguida, as informações deverão ser inseridas no Link-e-Entry para a FCA, por meio do próprio sistema.

Caso a concessionária não encontre o chassi disponível no Link-e-Entry para preencher a data de entrega, solicitamos que envie o número de chassi completo / código VIN e a data de entrega evidenciada no scanner do documento, impresso e assinado pelo cliente. Desta forma, a baixa será feita via fábrica, através de abertura de chamado no GARANTIA RESPONDE.

Na impossibilidade de preenchimento e transmissão automática, a concessionária deverá preencher manualmente as duas vias do CE físico, disponíveis no Manual de Garantia do cliente.

A concessionária deverá arquivar sua via por um período de 6 anos, a outra via deverá ser encaminhada à FCA, ambas devidamente assinadas pelo cliente. É obrigatório que a assinatura seja igual à contida na Carteira Nacional de Habilitação ou outro documento legal (condição vigente desde 1º de agosto de 2018).



ATENÇÃO

A falta de transmissão do CE via sistema implicará na não cobertura de garantia do veículo, podendo acarretar:

- *Negativa ao cliente de atendimento/reboque do veículo.*
- *Caso ocorra alguma intervenção em garantia no referido veículo, serão repassadas à concessionária vendedora, responsável pela transmissão do CE, todas as despesas efetuadas por outras concessionárias.*
- *Comprometimento do pagamento da Comissão Assistencial para os casos de Vendas Diretas.*

3.13.1. ENVIO DO CE À FÁBRICA

A partir dos dados processados da nota fiscal e enviados ao sistema Link-e-Entry, a concessionária deverá imprimir duas vias do comprovante de entrega, sendo uma via para arquivo da concessionária e outra que deverá ser enviada à fábrica, ambas assinadas pelo cliente.

A via destinada à fábrica deverá, impreterivel-

mente, ser enviada por Correios para:

FCA
FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS
CTAG (Galpão 07 – Sala 01)

AV. CONTORNO, 3455
BAIRRO PAULO CAMILO
BETIM – 32669-900

Em caso de **extravio do Comprovante de Entrega**, a concessionária responsável pela venda ou entrega deverá enviar à Fábrica a cópia da sua via assinada do cliente.

3.14. SEGUNDA VIA DO MANUAL DE GARANTIA

PROCESSO PARA BRAND FIAT

A segunda via do Manual de Garantia (livrete) deverá ser solicitada através da Central de Serviço ao Cliente (CSC), pelo telefone 0800 707 1000 ou pelo site www.FIAT.com.br via chat ou e-mail.

PROCESSO PARA BRANDS CJDR

Caso o cliente procure uma Concessionária CJDR para solicitar a 2ª via do Manual de Garantia ou do kit de bordo, a concessionária deverá proceder da seguinte forma:

- A.** Coletar as informações do cliente e preencher claramente o formulário de solicitação;
- B.** Informar o cliente sobre o valor referente ao material e sua postagem;
- C.** Se tratando de um veículo CJDR

importado, a concessionária deverá coletar do cliente a informação sobre o cumprimento do plano de manutenção (revisões) do veículo até o momento do pedido de 2ª via do Manual. O atendente da concessionária deverá reunir as cópias das Ordens de Serviços (OSs) e das Notas Fiscais (NFs) de todas revisões executadas no veículo, independentemente da concessionária;

- » Este procedimento se faz necessário devido à inexistência de registros de revisões de veículos CJDR importados no sistema SIGI;
- » No caso do Renegade, não há necessidade de coletar as OSs e NFs das revisões, pois estas são normalmente registradas no sistema SIGI. Portanto, os registros das revisões do veículo serão anotados no exemplar da 2ª via do Manual de Garantia, exatamente conforme as informações do plano de manutenção contidas no SIGI.

D. O atendente da concessionária também deverá reunir os relatórios VIP e wiTECH, este último na data da solicitação de 2ª via do Manual de Garantia, para confirmar a quilometragem do veículo no momento;

- » **VIP (Vehicle Information Plus):** Dealer CONNECT / Pós-Venda / VIP / Consulta de chassi (digitar o VIN e a km do veículo) / Visualização do Relatório (relatório resumido de informações sobre o veículo);
- » **wiTECH:** conectar o wiTECH



no veículo / Acessar a página inicial / Selecionar o ícone “IPC” (quadro de instrumentos) / Selecionar a aba “Dados” / Selecionar o parâmetro “odômetro” e gerar o relatório contendo a informação sobre a quilometragem atual do veículo.

- E. Por fim, o atendente da concessionária deverá terminar o preenchimento do formulário de solicitação, agrupar as documentações necessárias, tirar uma cópia eletrônica (scanner) de todos os documentos/formulários e enviá-los ao endereço eletrônico livreto.garantia@fca-group.com;
- F. As solicitações que estiverem incompletas ou com informações divergentes das registradas em nosso banco de dados serão retornadas ao atendente da concessionária solicitante.

3.15. ABERTURA DA OS

A concessionária deve abrir a OS no momento inicial do atendimento ao cliente, respeitando a legislação vigente no município ou estado de localização da mesma. Todo veículo que entrar na concessionária para reparos deverá ter uma **OS aberta e assinada pelo condutor responsável**.



ATENÇÃO

OS aberta significa veículo sob responsabilidade da concessionária, que poderá responder por problemas civis e criminais (multas, acidentes etc.). Portanto, a Ordem de Serviço deve ser fechada a cada vez que o veículo for devolvido ao cliente, mesmo que a reparação não tenha sido concluída

por falta de peças de reposição ou se o cliente tenha solicitado a devolução do veículo (TMOs fechados), devendo constar claramente na OS o motivo do fechamento da mesma.

Consulte as condições previstas no capítulo "Autorização Prévia" se a OS fechada possuir um código de autorização relacionado a uma reparação em andamento.

assinado pelo cliente, sendo obrigatório que a assinatura respeite os requisitos preconizados no item "I" deste capítulo (Assinatura da via original da OS).



ATENÇÃO

A OS deverá ser impressa (emitida) em um intervalo máximo de até 30 minutos, contados a partir do horário de abertura.

3.16. CONTEÚDO MÍNIMO DA OS DE GARANTIA

Toda OS de garantia deverá conter os seguintes itens:

- A.** Numeração sequencial e crescente;
- B.** Datas de abertura da OS e de previsão de entrega do veículo;
- C.** A data de abertura da OS deverá ser a mesma da entrada do veículo na concessionária;
- D.** Datas e horários exatos de abertura e de emissão da OS, tanto no sistema quanto no documento impresso
- E.** Identificação dos dados do destinatário (concessionária), conforme legislação fiscal vigente no município ou estado;
- F.** Identificação dos dados do proprietário: nome completo legível, CPF/CNPJ, endereço completo e telefone de contato;
- G.** Identificação dos dados do veículo: chassi, modelo/versão/série, ano de fabricação, cor, combustível,



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

concessionária vendedora, data de venda e a quilometragem na data de entrada do veículo na concessionária;

H. Reclamação do cliente:

- » Discriminar no campo “Observação” exclusivamente os inconvenientes alegados pelo cliente, redigindo-os exatamente da forma relatada pelo mesmo;
- » Cada serviço solicitado pelo cliente deve ser inserido como um tópico no campo de descrição de serviços da OS, separando-os de acordo com os sistemas/componentes do veículo para os quais o cliente solicita reparação;
- » No campo “Observação”, os inconvenientes cobertos em garantia devem ser descritos separadamente daqueles de responsabilidade do cliente ou da concessionária.

I. Assinatura da via original da OS de garantia, a concessionária deverá cumprir os seguintes requisitos:

- » Solicitar a assinatura do condutor do veículo na OS. É obrigatória a assinatura de todas as vias impressas pela concessionária;
- » A concessionária deve exigir que a assinatura da OS seja igual a que consta na Carteira Nacional de Habilitação ou outro documento legal (condição válida desde 1º de agosto de 2018);
- » A assinatura deverá ser

realizada com caneta esferográfica na cor azul ou preta;

- » A assinatura deverá ser recolhida no ato de abertura da OS;
- » A OS deverá ser preenchida com nome completo legível, sem abreviações, além de telefone com DDD.



ATENÇÃO

A assinatura do cliente na OS é uma exigência legal (conforme Código de Defesa do Consumidor) em que o cliente outorga a responsabilidade do veículo à concessionária recebedora, que está suscetível às penalidades legais cabíveis, inclusive quanto à legitimidade da assinatura do cliente ou condutor responsável.

J. Caso o cliente se recuse a assinar a OS, a concessionária deverá:

- » Anotar o texto abaixo destacado, no campo “Observação” da OS;
- » Recolher a assinatura da pessoa responsável da concessionária e de uma testemunha, se possível, ainda

na presença do cliente;

- » Encaminhar cópia da OS por e-mail ou telegrama para o endereço do cliente.

“O cliente alegou os inconvenientes acima mencionados e recusou-se a assinar a Ordem de Serviço. Foi esclarecido ao cliente que os itens reclamados serão analisados e que, sendo necessário alguma intervenção, o mesmo será informado.”

K. Eventualidades:

- » Na eventual necessidade de acréscimo de serviços em uma OS já impressa e assinada pelo condutor responsável, a concessionária deverá imprimir novamente a OS e solicitar nova assinatura do responsável pelo veículo, respeitando os requisitos de assinatura prescritos neste manual. Tal complemento **não deverá ser realizado manualmente**. Todas as vias e documentos relacionados deverão ser arquivados no processo de garantia do veículo;
- » **Veículo rebocado:** a assinatura da OS deverá ser coletada na devolução do veículo ao condutor (nome completo legível e telefone com DDD) com uma cópia do checklist do reboque anexado ao processo de garantia;
- » Na impossibilidade de

utilização do sistema para abrir a OS, a pré-ordem deverá ser assinada pelo condutor (nome completo legível e telefone com DDD) contendo os itens descritos no início deste tópico;

- » Havendo necessidade de reimpressão da OS, a concessionária deverá:

1. Manter o horário de abertura e registrar o horário da reimpressão;
2. Arquivar no processo de garantia do veículo a OS inicialmente impressa;
3. Solicitar a assinatura do cliente, conforme requisitos previstos no tópico “Assinatura da OS” (item “i” deste capítulo).



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

- L. Para os casos de Recall em que o cliente recusa disponibilizar o veículo para a devida adequação, deverá constar na OS:

“O cliente foi informado expressamente sobre a necessidade da adequação do seu veículo em razão da campanha de Recall veiculada, bem como em relação aos riscos envolvidos. Entretanto, recusou-se a disponibilizar o veículo para a sua adequação.”

A inclusão deste texto para os casos de Recall, apesar de resguardar, não exime montadora e concessionária da responsabilidade de adequar o veículo do cliente em um momento posterior.



3.17. PRAZO DE ARQUIVAMENTO DA OS

Todo reparo em garantia deverá ter os documentos que compõem seu processo devidamente arquivados pela concessionária responsável por um prazo de **60 (sessenta) meses**, contados a partir da data de fechamento da OS.



ATENÇÃO

Havendo ação judicial em curso, os documentos originais pertinentes à demanda correspondente deverão permanecer preservados pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir do término da ação judicial. Nestas circunstâncias, o prazo de 60 (sessenta) meses poderá ser extrapolado.

3.18. SERVIÇOS QUE REQUEREM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA

Determinados reparos somente poderão ser realizados mediante autorização prévia da Central de Operações de Garantia, via sistema informatizado (Código de Autorização) presente

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

no portal B2B. **A não obtenção de um código de autorização prévio à realização do serviço levará à rejeição da Solicitação de Garantia.**

Observações importantes:

A. A autorização prévia deverá ser solicitada para cada item da Solicitação de Garantia (SG), individualmente. Não serão aceitas solicitações de garantia cujos códigos de autorização estiverem repetidos para os itens em uma mesma SG ou em SGs diferentes;

B. A concessionária deverá anexar à solicitação de autorização prévia:

» Cópia digitalizada da Ordem de Serviço, devidamente assinada pelo cliente, respeitando os requisitos prescritos nesta norma;

» Formulário ORÇAMENTO PARA DEFINIÇÃO DE REPAROS EM GARANTIA, disponível no MOPAR SERVICE CENTER, devidamente preenchido.

C. A autorização prévia não implica em aprovação para crédito. Todo serviço autorizado pode ser rejeitado ou mesmo estornado mediante a identificação de erros técnicos ou normativos;

D. Para os tipos de garantia relacionados à pintura (PV0, V12 e V36) e corrosão (R12, R48 e R60) é obrigatório o envio de duas fotografias juntamente com o pedido de autorização, sendo uma fotografia panorâmica e outra detalhada do inconveniente;

E. Quando uma **OS for encerrada para conclusão futura do repa-**

ro, e a mesma já possuir um código de autorização, a concessionária deverá seguir as seguintes instruções:

» Para atender um veículo que retornou à intervenção, deverá ser utilizado na nova OS o mesmo código de autorização B2B disponibilizado para a OS encerrada;

» Para que seja possível rastrear as informações e evitar estorno, a concessionária deverá inserir o número da OS fechada no campo "Observação" da nova OS, bem como no campo "Mensagem" da SG no SIGI;

» O código de autorização terá validade de 60 dias corridos, a partir do fechamento da OS. Caso este prazo expire, será necessária uma nova solicitação de autorização no Portal;



ATENÇÃO

Neste intervalo, caso o veículo fique fora do período de Garantia Contratual, a concessionária deverá solicitar novo código de autorização para processar a SG no Tipo de Garantia C01 ou C08 ou C11.

» Condição válida para todos os tipos de garantia;



- » Este processo será validado por nossos analistas e, caso os dados da OS / SG estejam incoerentes, a SG será estornada por discordância das informações.

3.18.1. ITENS QUE REQUEREM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA

- A.** Serviços de terceiros;
- B.** Troca de conjuntos:

- » Motor Completo (bloco fechado + cabeçote completo + agregados);
- » Motor Semicompleto (bloco fechado + cabeçote completo);
- » Motor Parcial (bloco fechado completo);
- » Kit Bloco (bloco + pistões);
- » Câmbio Completo;
- » Diferencial;
- » Caixa de ar;
- » Caixa de transferência completa;
- » Caixa de direção;
- » Eixo completo e/ou sua carcaça;
- » Cabeçote simples ou completos.



ATENÇÃO

É obrigatório a abertura de um Ticket no eContact para intervenções e substituições de câmbio automático. O número do Ticket deverá ser informado na solicitação de autorização prévia.

- C.** Substituição de turbocompressor;

- D.** Radio, DVD e multimídia;
- E.** Garantia de veículos seminovos (G03);
- F.** Garantia de determinação judicial (G07);
- G.** Atendimentos de relações de consumidores (G10 ou G36);
- H.** Reparações em veículos estrangeiros (G10 ou G36);
- J.** Peças descontinuadas e peças de estoque (M10);
- K.** Peças adquiridas de outra concessionária com cobrança de diferença de valor por meio do código 9999905;
- L.** Complemento de diagnose/reparação;
- M.** Reparos que envolvem somente mão de obra acima de uma hora;



ATENÇÃO

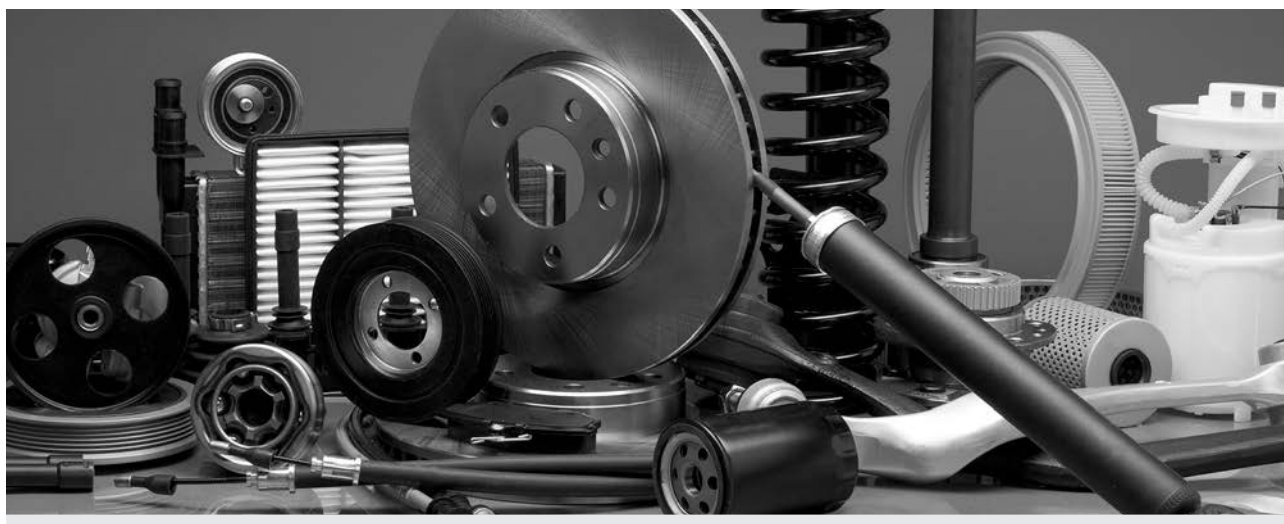
Cobranças em G10 ou G36, cuja soma dos valores dos itens seja superior a R\$ 3.000,00 (três mil reais), deverão ter o nº do caso aberto no Grow Customer Care inserido no portal B2B.



ATENÇÃO

As operações que usarem somente porcas, arruelas, juntas, braçadeiras e componentes do gênero, cujo tempo exceder a uma hora de intervenção, deverão ser previamente autorizadas pela Central de Operações de Garantia e as peças enviadas para o CTAG de acordo com relação do espelho da NF gerado pelo SCP.

- I.** Garantia adicional (Brand FIAT: C01, C08 e C11 e Brand CJDR: C08);



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

- N.** Não conformidades (falhas de montagem) relativas ao tipo de garantia P06;
- O.** Danos (sinistros) em veículos zero quilômetro não cobertos pela apólice ALL RISKS – P02;
- P.** Soldas, cromagens, adaptações e modificações;
- Q.** Reapresentações de garantia estornada, exceto para o tipo de garantia SW3 – Garantia Estendida;
- R.** Intervenção extraordinária de adequação técnica (A03);
- S.** Complemento de adequação técnica (A10);



ATENÇÃO

A01 (modelos Brand FIAT) e A05 não necessitam de autorização prévia, exceto os casos de reapresentação.

- T.** Peças perdidas decorrente de má fixação, tais como frisos, siglas, calotas e outras;
- U.** Serviços de infiltração de água e poeira, sem peça para análise;
- V.** Pintura/polimento/carroceria, determinados a seguir:

- » Funilaria, inclusive para casos com troca de peça **(condição vigente desde 01/03/2019)**;
- » Polimento;
- » Garantia de pintura de veículos em estoque (PV0);
- » Garantia de pintura contratual (V12, V24 e V36);
- » Garantia de carroceria (R12, R48 ou R60), inclusive para casos com troca de peça **(condição vigente desde 01/03/2019)**;

- W.** Serviços MVP – Garantia Estendida (SW3);
- X.** Outros reparos, quando definidos pela FCA por meio de comunicado específico;
- Y.** Reparos em veículos em trânsito originários de outros países (anexar no pedido de autorização prévia as cópias das notas fiscais, bem como toda a documentação apresentada pelo cliente).
- Z.** Diferencial traseiro (tração 4x4).
- AA.** Para-brisa.
- AB.** Kit reparo chicote (desde 01/07/2019).

3.19. POLÍTICA DE RUMOROSIDADE

Serviços de rumorosidade serão reembolsados pela garantia, sem autorização prévia, quando respeitadas as condições abaixo:

- A.** O diagnóstico de rumorosidade

deve estar relacionado aos itens de acabamento interno;

- B.** Os serviços devem ser realizados após a entrega do veículo ao cliente;
- C.** Aplica-se aos veículos com até seis meses de uso;
- D.** Será reconhecido o tempo específico de cada inconveniente reclamado, limitado ao máximo de 1 hora por passagem, conforme Tempário (Brand FIAT) e LOP (Brands CJDR);
- E.** Todos os serviços deverão ser codificados com tipo de Garantia Contratual (W12, W24 ou W36);
- F.** Esta política atende somente a veículos do tipo “passageiro”.



NÚMERO DA OS



NÚMERO DE DESENHO FCA DA PEÇA



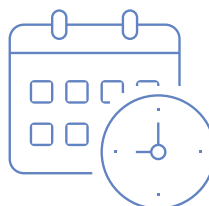
QUANTIDADE



DESCRIÇÃO DA PEÇA



IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTIVO SOLICITANTE DA PEÇA



DATA DE SUA REQUISIÇÃO

3.20. REQUISIÇÃO DE PEÇAS

Todas as peças utilizadas na oficina para reparação em garantia deverão estar suportadas por uma requisição de peças, que deverá ser vinculada e anexada à OS correspondente.

Por se tratar de um documento legal, em algumas regiões do país, a requisição de peças deverá atender à legislação pertinente e vigente.

Esta requisição deverá ser arquivada junto ao processo de garantia ou em meio eletrônico por um prazo de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de fechamento da OS.

3.20.1. CONTEÚDO MÍNIMO DA REQUISIÇÃO DE PEÇAS

3.21. PEÇAS ADQUIRIDAS DA REDE FCA PARA APLICAÇÃO EM SERVIÇOS DE GARANTIA

A FCA espera que a concessionária disponha sempre de todas as peças necessárias em seu estoque. Ocasionalmente, durante o atendimento de um serviço em garantia, a concessionária poderá necessitar de uma peça para reparo do veículo e não possuí-la em seu estoque.

Excepcionalmente nesses casos, fica autorizada a aquisição dessa peça em outra concessionária da Rede FCA, desde que a concessionária executante do reparo tenha efetuado um pedido da peça junto ao departamento de P&A da FCA e o mesmo esteja pendente.

Para efeito de reembolso, será considerado o preço registrado na NF da concessionária em que a peça foi adquirida, sendo que este não poderá ultrapassar o preço público sugerido na lista de preços disponibilizada pelo P&A.

Mediante autorização prévia da Central de Operações de Garantia, a concessionária deverá cobrar a diferença entre os dois preços (o preço de garantia e o preço de compra da outra concessionária na qual a peça foi adquirida), observando os seguintes códigos:

- **Brand FIAT: código 9999905.**
- **Brand CJDR: código NPN**

Cada código deverá ser preenchido na coluna reservada ao número da peça na SG, com quantidade sempre igual a um.

A concessionária deverá especificar o valor da

diferença no campo “Preço da Peça”, além de anexar ao processo de garantia as cópias da NF de compra da peça de outra concessionária e do pedido de BO.

Em caso de **custo com frete**, este poderá ser ressarcido por meio dos seguintes códigos:

- **Brand FIAT: código 9999905**
- **Brand CJDR: código de operação LOP 95959595 (Renegade) ou 97756555 (outros modelos de veículo)**

Para tal, a concessionária deverá:

- A. Solicitar autorização da Central de Operações de Garantia;
- B. Mencionar no campo de observação da SG o número da NF da concessionária vendedora da peça e o número do pedido de peça em BO;
- C. Anexar ao processo de garantia a cópia da NF do valor desembolsado a título de frete.

3.22. PEÇAS RECEBIDAS NA MODALIDADE SIMPLES REMESSA

Em casos especiais, tais como serviços de Recall, torna-se necessário enviar peças em simples remessa para a Rede de Concessionárias FCA.

A concessionária deverá observar os procedimentos de garantia previstos no documento “Instrução de envio/devolução de peças em simples remessa”, que acompanha a peça enviada na modalidade.

3.23. PEÇAS OU ACESSÓRIOS SUBSTITUÍDOS PELAS CONCESSIONÁRIAS NA MODALIDADE DFS

Os acessórios ou peças substituídos na modalidade DFS **não exigem transmissão de SG no sistema SIGI**, portanto, **não devem ser enviados ao CTAG**. A concessionária deverá contatar diretamente o fornecedor do respectivo acessório ou peça para requerimento da garantia.

Para as peças normais de produção, comercializadas também na modalidade DFS, a concessionária deverá ficar atenta à data de produção da peça, que será posterior à data de produção do veículo.

A relação das peças e acessórios comercializados via canal DFS é disponibilizada pela área de Peças e Acessórios.

3.24. PEÇAS OU ACESSÓRIOS SUBSTITUÍDOS PELAS CONCESSIONÁRIAS NA MODALIDADE CLASSIC LINE

Os acessórios ou peças substituídos na modalidade **CLASSIC LINE** não exigem transmissão de SG no sistema SIGI, portanto, não devem ser enviados ao CTAG. A concessionária deverá contatar diretamente o fornecedor do respectivo acessório ou peça para requerimento da garantia e reposição.

A relação das peças e acessórios comercializados na modalidade CLASSIC LINE é disponibilizada pela área de Peças e Acessórios.

3.25. SUBSTITUIÇÃO DE CONJUNTOS COMPLETOS

Fica convencionado que a substituição de conjuntos completos só será realizada nas situações abaixo, com autorização prévia:

- A.** Quando não for possível reparar o inconveniente apenas com a substituição das peças com vícios de fabricação;
- B.** Quando da indisponibilidade de componentes no P&A (follow-up);
- C.** Quando o departamento de Atendimento a Clientes solicitar a substituição. Neste caso, a concessionária deverá substituir e efetuar a cobrança no tipo de garantia G10 ou G36.

Todo conjunto completo substituído deverá ser devolvido ao CTAG, respeitando as seguintes condições:

- A.** Estar devidamente montado e com suas respectivas peças;
- B.** Conter o relatório de controle dimensional, nos casos de rumorosidade e consumo de óleo;
- C.** Estar identificado com:

» Número do pedido de peças, quando estas justificarem substituição efetuada e o tipo de garantia utilizado;



» Número do caso Grow Customer Care, nos eventos de G10 ou G36.

Para solicitar a autorização prévia no B2B, obrigatoriamente a concessionária deverá registrar a motivação da substituição do conjunto completo, conforme a seguir:

1. Reparação de causa técnica;
2. Follow-up;
3. Atendimento a clientes (inserir caso Grow Customer Care).

3.25.1. ITENS CONSIDERADOS CONJUNTOS COMPLETOS

- Motor Completo (bloco fechado + cabeçote completo + agregados);
- Motor Semicompleto (bloco fechado + cabeçote completo);
- Motor Parcial (bloco fechado completo);

- Kit Bloco (bloco + pistões);
- Câmbio Completo;
- Diferencial;
- Caixa de ar;
- Caixa de transferência completa;
- Caixa de direção;
- Eixo completo e sua carcaça;
- Plancia (painel completo).

3.26. PROCEDIMENTOS LEGAIS PARA TROCA DE MOTORES

Todos os motores possuem numeração de fábrica, que é controlada pelos departamentos de trânsito do país. Sua substituição deve ser precedida dos cuidados previstos na legislação em vigor.

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.



ATENÇÃO

A concessionária deverá orientar o cliente da necessidade de procurar os órgãos de trânsito para legalizar a troca do motor.

3.27. SERVIÇOS EXECUTADOS POR TERCEIROS

A FCA admite que alguns serviços possam ser executados fora da Rede FCA.

Quando for necessário recorrer a reparações subcontratadas, a concessionária deverá:

- Discutir e acordar previamente os custos de reparação com o subcontratado;
- Solicitar autorização prévia para todos os serviços;
- Garantir o fornecimento de peças de origem MOPAR;
- Especificar na Ordem de Serviço o nome do terceiro responsável pela reparação e o número da respectiva fatura;
- Se responsabilizar pelos serviços subcontratados.

Visando normalizar a cobrança de tais serviços, esclarecemos que o reembolso à concessionária será efetuado por meio da SG.

A concessionária deve anexar a **NF emitida pelo reparador subcontratado** (terceiro) à SG e providenciar cópia desta mesma NF para envio ao CTAG, junto ao processo de garantia. É obrigatório constar na NF emitida pelo reparador subcontratado (terceiro):

- VIN do veículo;
- A quilometragem e a data de reparação;
- Descrição de cada serviço específico de reparação realizado;
- Descrição de cada peça utilizada;
- Anexar relatórios relacionados ao reparo.

Demais incidências sobre o valor do serviço também serão reembolsadas com a apresentação de notas fiscais que as justifiquem.

Quanto ao preenchimento da SG, a concessionária deverá observar os códigos, de acordo com o respectivo brand:

BRAND FIAT

- Utilizar a operação de serviço de terceiros - código 9910A10, indexando o valor respectivo;
- Quando o serviço executado por terceiros é consequência de algum reparo, utilizar no campo de inconveniente o código da peça-causa. Quando este serviço for relacionado a processos oriundos de atendimento ao cliente, tais como despachantes, seguros, taxas de Detran, entre outros, utilizar o código 9910A360 - AC.

BRAND CJDR

- A LOP causal a ser preenchida no campo "CÓDIGO DO INCONVENIENTE" da Solicitação de Garantia deverá ser a LOP relacionada com a peça causal do defeito com o tempo 0 (zero). O serviço de Terceiros deverá ser cobrado na LOP 97756555, **ambas inseridas no mesmo item da SG;**
- Para serviços relacionados a processos oriundos da área de Atendimento a Clientes, tais como despachantes, seguros, taxas de Detran, entre outros, deverá ser usada a LOP causal 13050101 e adicionada a LOP 97756555, **ambas inseridas no mesmo item da SG.**

3.28. GARANTIA DE BATERIAS E PNEUS

3.28.1. BATERIA

Para realização da troca da bateria em garantia, a concessionária deverá utilizar o analisador de baterias indicado pela FCA, cuja descrição técnica e contato comercial estão disponíveis no INFOTEC (Brand FIAT) e Dealer CONNECT (Brands CJDR), respeitando o fluxograma de testes de bateria.

SITUAÇÃO 1: GARANTIA DA BATERIA QUE SAI DE FÁBRICA INSTALADA NO VEÍCULO (GARANTIA CONTRATUAL DO VEÍCULO)

A. Para veículos com Bateria

MOURA: para as localidades onde o fornecedor da bateria possui unidade da sua rede assistencial dentro de uma distância de até 50 km, o

cliente pode ser atendido pela concessionária FCA. A garantia da peça pode ser feita diretamente com o fornecedor da bateria Moura ou pela FCA, através da devolução da peça ao CTAG com o relatório técnico emitido pelo aparelho.

Para a cobrança do valor de mão de obra, a concessionária deve anexar ao processo de garantia uma cópia da OS da concessionária, constando o carimbo do posto assistencial do fornecedor.

Estando o posto autorizado MOURA situado a mais de 50 km, a substituição deverá ser por uma bateria genuína MOPAR, conforme disponibilidade de especificação técnica em Peças e Acessórios;

B. Para veículos com Bateria HE-

LIAR: a própria concessionária deverá substituir por uma bateria genuína MOPAR, conforme disponibilidade de especificação técnica em Peças e Acessórios.

As intervenções em Garantia Contratual, com troca da bateria pela concessionária, deverão respeitar as normas de garantia vigentes. O processo de envio da bateria deverá seguir os seguintes critérios:

- » A bateria retirada do veículo deverá ser enviada ao CTAG, bem como o laudo técnico emitido pelo analisador de baterias indicado pela FCA, respeitando as normas de garantia, instruções de embalagem e transporte. Lembrando que a bateria será analisada pelo CTAG, podendo ser estornada em garantia, caso a falha não seja

detectada.

- » Enviar para o CTAG o certificado de garantia da nova bateria, sem preenchê-lo. Este certificado não poderá ser entregue ao cliente, visto que a garantia da bateria instalada segue os critérios de cobertura da Garantia Contratual do veículo.
- » Para os modelos que ainda não possuem disponibilidade de peças MOPAR, a Concessionária deverá instalar uma bateria compatível disponível no mercado e enviar para o CTAG: a bateria original e o laudo técnico emitido pelo analisador de baterias indicado pela FCA.

SITUAÇÃO 2: BATERIA VENDIDA PELA CONCESSIONÁRIA (GARANTIA AFTER MARKET)

- A. Solicitar ao cliente a 1ª via da Nota Fiscal de Venda da bateria e Certificado de Garantia Contratual;
- B. Preencher o Certificado de Garantia da nova bateria com letra legível e entregar ao cliente:

- » O campo “Data de Venda” deverá ser preenchido com a **data de venda da primeira bateria**;
- » O campo “Nº da Bateria Substituída” deverá conter o **número de fabricação da primeira bateria**.

- C. Usar os seguintes Tipos de Garantia para emissão da SG:

» Brand FIAT:

Emitir SG no tipo de garantia M20, tanto para baterias instaladas pela concessionária, quanto para baterias não instaladas pela mesma (venda balcão);

» Brands CJDR:

Baterias instaladas pela Concessionária: emitir SG no Tipo de Garantia **M01**. Baterias Balcão (não instaladas pela Concessionária): emitir SG no Tipo de Garantia **M25**.

- D. Enviar a bateria defeituosa para o CTAG, bem como o laudo técnico emitido pelo analisador de bateria indicado pela FCA, respeitando as normas de garantia, instruções de embalagem e transporte. Lembrando que a bateria será analisada pelo CTAG, podendo ser estornada em garantia, caso a falha não seja detectada;
- E. Enviar para o CTAG, juntamente com a bateria trocada, o **certificado de garantia da bateria substituída (primeira bateria) e a 1ª via da Nota Fiscal de Venda**.

3.28.2. PNEUS

A análise de pneus poderá ser solicitada pelo cliente diretamente ao posto de revenda do fabricante do pneu.

De acordo com a conveniência do cliente, o mesmo poderá solicitar à concessionária que providencie a análise do pneu e, quando necessário, o envio deste ao posto de revenda do fabricante mais próximo. Neste caso, a concessionária deverá solicitar ao revendedor

um relatório técnico contendo o resultado detalhado da análise do pneu.



ATENÇÃO

Os pneus poderão ser enviados ao CTAG somente na condição de peça consequente de outro serviço coberto pela garantia ou, ainda, em outros casos especiais aprovados pela COG, áreas da Assistência Técnica FCA, Qualidade e Segurança Veicular e Responsabilidade do Produto.

Na impossibilidade de levar o pneu para análise no posto de revenda do respectivo fornecedor, deverá ser enviado ao mesmo o formulário específico, preenchido e com as fotos que evidenciem a falha apontada, para as devidas análises.

3.29. EMISSÃO DA NF

As operações em garantia estão disciplinadas nos convênios ICMS nº 129/2006 e 27/2007. Entretanto, a Rede FCA deverá observar as legislações dos seus respectivos estados.

O princípio básico da legislação fiscal é que todo bem móvel não pode circular de um estabelecimento comercial ou industrial para um consumidor sem estar devidamente acompanhado de um documento fiscal. Ainda, todo e qualquer esta-

belecimento comercial ou industrial não poderá receber qualquer tipo de mercadoria ou bem móvel sem cobertura de um documento fiscal específico. Portanto, nenhuma circulação de mercadorias (exemplo: partes e peças) deverá ocorrer sem a emissão de uma nota fiscal.

Quando se tratar de pessoa física, isenta de emissão de documento fiscal, o estabelecimento que recebe é obrigado por lei a emitir um documento fiscal, desde que seja responsável pelo frete. Caso contrário, deverá ser emitido uma NF avulsa, conforme legislação de cada estado.

3.29.1. OPERAÇÕES EM GARANTIA

As operações em garantia com a Rede FCA envolvem as seguintes situações:

3.29.1.1. ENTRADA DE PARTE OU PEÇA DEFEITUOSA A SER SUBSTITUÍDA

Na entrada da peça defeituosa a ser substituída, o concessionário deverá emitir a NF de entrada conforme determinações da Secretaria da Fazenda de cada Unidade da Federação.

Deverá ser observada, rigorosamente, a legislação tributária normatizada pela Secretaria da Fazenda de cada estado e fisco do município, pois, para qualquer irregularidade fiscal ou tributária gerada por deficiência de documentação, ou extravio de mercadoria, a FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda. se considera isenta de qualquer responsabilidade, não aceitando que sejam imputados quaisquer ônus ou vínculos futuros, presentes ou passados.

Todas as peças iguais devem ser relacionadas em uma só linha, sendo considerada como um item, com as quantidades indicadas na coluna correspondente.

O valor da peça é indicado de acordo com a regulamentação ou instrução do fisco local.

Nas notas fiscais, não são permitidas rasuras ou emendas que prejudiquem a sua clareza.

3.29.1.2. SUBSTITUIÇÃO DE PARTE E PEÇA DEFEITUOSA POR UMA NOVA

Na saída da peça nova em substituição à defeituosa, o concessionário deverá emitir NF de saída, conforme determinações da Secretaria da Fazenda de cada Unidade da Federação.

A NF deve discriminar, de forma detalhada, cada operação executada e peças substituídas durante os reparos.

Para serviços realizados por terceiros em garantia, a concessionária deve recolher comprovante fiscal para solicitar reembolso à FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda.

É indispensável anotar na NF o número da SG relativo ao processo.

Todas as peças iguais devem ser relacionadas em uma só linha, sendo considerada como um item e com as quantidades indicadas na coluna correspondente.

Nas notas fiscais, não são permitidas rasuras ou emendas que prejudiquem a sua clareza.

A data da NF da peça nova deverá ser a mesma da data de fechamento da OS. Se por problemas organizacionais isso não for possível, a concessionária deve, obrigatoriamente, emití-la com a data de, no máximo, três dias após o fechamento. Dentro desse prazo, a peça estará abrangida pela requisição de peças, que é um documento fiscal.



A concessionária deve tomar cuidado também com as datas de encerramento de mês e ano para apuração de impostos.

3.29.1.3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - MÃO DE OBRA DOS REPAROS REALIZADOS

A NF de serviços da mão de obra dos reparos realizados em garantia deverá ser emitida em nome da FCA, respeitando as determinações das legislações municipais.

3.29.1.4. ENVIO DE PEÇAS SUBSTITUÍDAS EM GARANTIA À FCA PARA ANÁLISE

A concessionária deverá emitir NF de saída de peça defeituosa para a montadora, conforme determinações da Secretaria da Fazenda de cada Unidade da Federação.

As notas deverão ser emitidas conforme espelho das peças disponibilizadas no Link-e-Entry. Os valores calculados no espelho estão de acordo com a regulamentação ou instrução do fisco local.

Quando da emissão da NF:

- A.** Relacionar as SGs das peças correspondentes;
- B.** Apenas peças de desenhos iguais de uma mesma SG podem ser agrupadas;
- C.** Não são permitidas rasuras ou emendas que prejudiquem a sua clareza.

Qualquer emissão de NF de Garantia (remessa da peça defeituosa) deverá ser feita consignando como destinatário o estabelecimento FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda., exceto nos casos em que a legislação local determine a emissão destas notas fiscais de modo diferente:

FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA.

AV. CONTORNO, 3455
BAIRRO PAULO CAMILO
BETIM - 32669-900

Endereço Interno:

CTAG (Centro Técnico de Análise de
Garantia) - Galpão 07 - Sala 01

3.29.2. CUPOM FISCAL

De acordo com a legislação do ICMS, aplicável em todos os estados (ajuste Sinief nº 10/99), será obrigatória a emissão de cupom fiscal, a partir de equipamento emissor de cupom fiscal (ECF) na operação de venda de mercadorias ou bens a varejo em que o adquirente seja consumidor final, pessoa física ou jurídica não contribuinte do ICMS, ressalvadas algumas exceções, dentre as quais destacamos:

- A.** Quando o adquirente, mesmo não sendo contribuinte do ICMS, esteja inscrito no cadastro fiscal de contribuintes, hipótese em que será emitida NF modelo 1 ou 1-A;
- B.** As operações realizadas por estabelecimento que realize venda de veículos, sujeitos a licenciamento por órgão oficial;
- C.** A critério do estado onde se localizar o contribuinte, quando este utilize a NF modelo 1 ou 1-A por sistema eletrônico de dados.

Assim, em relação às notas fiscais de peças em garantia, quando a concessionária emitir NF em nome da FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda. ou qualquer consumidor final inscrito como contribuinte do imposto, não poderá utilizar o cupom fiscal.

Chamamos a atenção da concessionária para entrar em contato com o fisco de seu estado a fim de tomar conhecimento do procedimento fiscal a que deve ser utilizado.

Toda peça de reposição deverá estar suportada por um documento fiscal hábil na ocasião da sua Solicitação de Garantia (SG).

3.29.2.1. CUPOM FISCAL PARA TIPO DE GARANTIA M01

Seguir o processo normal de cobrança em garantia, com a devida NF contra a FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda., exceto para os casos em que a legislação local determine a emissão desta NF de modo diferente e demais documentos/procedimentos.

Anexar uma cópia legível do cupom fiscal ao processo (envio à fábrica e arquivo na concessionária). A emissão deste cupom deverá respeitar a legislação do ICMS em vigor e trazer em seu corpo o número de identificação do chassi de aplicação da peça em questão (peça comprada e instalada na Rede FCA).

3.29.2.2. CUPOM FISCAL PARA TIPOS DE GARANTIA M03, M09 e M20

Deve-se seguir o processo normal de cobrança em garantia, com a devida NF contra a FCA, exceto para os casos em que a legislação local determine a emissão desta NF de modo diferente, anexando cópia legível do cupom fiscal ao processo (envio à fábrica e arquivo na concessionária). A emissão desse cupom deverá respeitar a regulamentação do ICMS em vigor.

3.29.3. ETIQUETA DE IDENTIFICAÇÃO DE PEÇAS E NF - TIPOS DE GARANTIA M01/M03/M09/M10

Na etiqueta de identificação da peça a ser enviada para a FCA, deve ser registrada no campo "data de venda" a respectiva data de venda da peça ou acessório genuíno, conforme NF apresentada pelo cliente.

Para atendimento, o cliente precisará apresentar a primeira via da NF de serviços e peças, na qual deverão ser conferidos o chassi de instalação e

o prazo de garantia.

Tirar duas cópias da referida NF (primeira via), anexar uma cópia ao processo normal de garantia a ser enviado para a FCA e manter a outra cópia em arquivo, por um período adicional de 60 meses, contados a partir do fechamento da OS ou do final da garantia da peça.

TIPOS DE GARANTIA M01/M03:

- A.** A mão de obra de instalação deverá constar na NF de venda/instalação, mesmo que seja dada como cortesia;
- B.** Para usufruir da garantia de 12 meses, as datas da NF de peças/ace-sórios e da NF de serviço têm que ser, obrigatoriamente, a mesma.

TIPO DE GARANTIA M10:

As garantias de peças descontinuadas e de estoque, tipo M10, deverão ser obrigatoriamente acompanhadas de registros de cobranças de serviços anteriores relacionadas às peças, sejam eles pagos em garantia ou particulares. Para isso, a concessionária deverá adotar os seguintes procedimentos:

- A. Veículos em garantia:** a SG deverá conter o item da reparação do motivo principal da reclamação (item A, por exemplo). A cobrança em garantia relativa à peça descontinuada/estoque deverá ser feita na mesma SG, em outro item (item B, por exemplo), usando o tipo de garantia M10;
- B. Veículos fora de garantia:** a cobrança da peça descontinuada/estoque deverá ser feita normalmente em M10. A concessionária deverá enviar ao CTAG, juntamente com o processo de garantia, uma cópia da NF referente ao serviço particular (pago pelo cliente).

Caso a peça garantida pela FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda. venha a sofrer danos ou desgaste prematuro em função de outra anomalia no veículo ou negligência de manutenção, a garantia desta peça será automaticamente cancelada.

3.29.4. PROCEDIMENTO PARA TIPOS DE GARANTIA M03 E M09

Uma vez comprovado o vício de fabricação da peça e a mesma se encontrar dentro do período previsto de garantia, a concessionária deverá:

- A.** Tirar uma cópia da primeira via da NF de venda em poder do cliente;
- B.** Tirar uma cópia da primeira via da NF da peça nova que foi entregue ao cliente com valorização da tabela de preços da peça em garantia vigente na data da troca da peça;
- C.** Anexar estas cópias à etiqueta de identificação da peça defeituosa;
- D.** Na etiqueta de identificação da peça a ser enviada para a FCA, deve ser registrada no campo “data de venda”, a data de venda da peça, conforme NF apresentada pelo cliente;
- E.** Transmitir cobrança em garantia via SIGI;
- F.** A Solicitação de Garantia deverá ser preenchida com o número de chassi igual a “0000001”;
- G.** Enviar todo o processo ao CTAG/FCA, junto com a peça defeituosa;
- H.** O cliente deverá ser bem instruído sobre esta garantia e informado de que, no caso de eventuais reclamações, será necessária a apresentação da primeira via da NF de compra;
- I.** Em caso de reincidência do defeito, quanto à reposição da peça defeituosa, o cliente deverá apresentar a mesma NF referente à primeira venda, pois a garantia não se revalida,



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

ou seja, a garantia prevalece a partir da data da NF referente à primeira venda.



ATENÇÃO

Caso a peça garantida pela FCA venha a sofrer danos ou desgaste prematuro, em função de outra anomalia no veículo ou negligência de manutenção, a garantia desta peça será automaticamente cancelada.

3.29.5. RPS (RECIBO PROVISÓRIO DE SERVIÇOS)

Para casos de concessionárias da Rede FCA situadas em municípios que não possuem NF-e implantada ou por indisponibilidade de internet, o RPS (Recibo Provisório de Serviços) poderá ser utilizado provisoriamente. Sendo assim, descrevemos a seguir os critérios a serem observados junto aos processos de garantia:

- A.** O RPS não substitui a NF-e;
- B.** A NF de serviços deverá ser impressa e enviada ao CTAG com seu respectivo REVP;
- C.** O não envio da NF-e impressa ao CTAG implica no estorno da SG pelo código EG (documentação incompleta/faltante ou incoerência nas informações do veículo).

Não existindo ainda uma NF-e para a SG, o número do RPS deverá ser informado ao SIGI no campo NOTA FISCAL, devendo este também ser mencionado no campo DADOS ADICIONAIS da NF-e.

Estando o número do RPS informado no SIGI e também nos DADOS ADICIONAIS da NF-e, será possível identificar/vincular a nota com a respectiva SG. Portanto, é importante que as informações estejam corretas e nos devidos lugares para evitar possíveis estornos.

3.30. EMISSÃO DA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA – SG

É obrigatório que a concessionária o preencha corretamente todos os campos existentes na SG, conforme os dados constantes na OS, NF e requisição de peças, obedecendo as normas e publicações técnicas disponibilizadas pela FCA, seja por meios eletrônicos, seja por meios impressos.

3.30.1. PREENCHIMENTO DO CAMPO “TIPO DE GARANTIA”

Para o correto preenchimento do campo “tipo de garantia”, a concessionária deverá orientar-se pelos TIPOS DE GARANTIA, além das instruções a seguir:

- A.** Para os veículos que têm **Garantia Contratual de 12 ou 24 meses e possuam garantia de motor e câmbio de 36 meses**, todas as intervenções realizadas deverão **ser codificadas com o tipo de garantia W36**, do primeiro ao últi-

mo dia do período de garantia;

- B.** Para os veículos que têm Garantia Contratual de 36 meses, as intervenções realizadas deverão ser codificadas com o tipo de garantia W36, do primeiro ao último dia do período de garantia;
- C.** Para os veículos comerciais cuja Garantia Contratual é de 12 meses, todas as intervenções realizadas deverão ser codificadas com o tipo de garantia W12, do primeiro ao último dia do período de garantia;
- D.** Para garantia adicional à contratual, concedida por mais 12 ou 24 meses para veículos vendidos exclusivamente por Vendas Diretas FCA a clientes governamentais ou frotistas, as intervenções realizadas deverão ser codificadas em SD1, mas, no primeiro ano de uso, em W12.

3.31. TRANSMISSÃO DA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA – SG

O passo a passo da transmissão da solicitação em garantia poderá ser encontrado no “Manual do SIGI”, disponível para download no menu geral do sistema web.

Observa-se que, quando o banco de dados de uma Solicitação de Garantia digitado pela concessionária é enviado para a FCA Brasil/Itália pelo sistema SIGI, é gerado em resposta um arquivo de aprovação, correção, ou até mesmo de reprovação do processo.

Caso o arquivo-resposta seja considerado correto, a liquidação será processada normalmente,

não exigindo intervenções por parte da concessionária.

Caso o processo acuse algum erro, o sistema o indicará a partir de códigos de erros. Será obrigatório, para validação do processo, que a concessionária corrija tal falha e retransmita a Solicitação de Garantia.

O sistema SIGI da concessionária recebe, automática e diariamente, arquivos de atualizações de tabelas, cujo conteúdo atinge todos os âmbitos envolvidos nos processamentos de solicitação de garantia, bastando, para tanto, acessar a opção de download do sistema.

3.31.1. PRAZO PARA TRANSMISSÃO DA SG NO SIGI

A transmissão da SG no SIGI deverá ocorrer no prazo máximo de 180 dias corridos (condição vigente desde 13/01/2020), contados a partir da data de fechamento da OS, exceto para as SGs de MVP, tipos de garantia SW0 – SERVIÇOS MVP (MANUTENÇÃO) e SW3 – SERVIÇOS MVP (GARANTIA ESTENDIDA).

Para efeito de pontuação no Scorecard, o prazo para transmissão no SIGI é contado também a partir da data de fechamento da OS, sendo previstos os seguintes objetivos:

- **BRAND FIAT:** até 03 dias corridos
- **BRANDS CJDR:** até 06 dias corridos

3.31.2. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO SISTEMA SIGI

Para correta utilização do sistema SIGI e maior segurança das informações, os acessos deverão ser controlados observando os seguintes pontos:

- A.** É de responsabilidade da concessionária fazer a gestão referente à inclusão e revogação de usuários do sistema SIGI através da figura do administrador da concessionária, responsável pelo Link-e-Entry. Quando da necessidade de bloquear um usuário, seja por motivo de transferência de cargo, desligamento, entre outros, o bloqueio deverá ser realizado imediatamente sob pena de arcar com eventuais prejuízos de qualquer espécie, incluindo financeiros, provocados por uso indevido do sistema;
- B.** Nunca deixar o sistema aberto. Orientar os usuários para que façam “logout” ou bloqueiem o equipamento ao se ausentarem, mesmo que momentaneamente, para impedir acesso de terceiros não autorizados;
- C.** A senha do SIGI, por motivos de segurança, expira automaticamente a cada 60 dias. Utilizar somente senhas “fortes”, ou seja, formadas por oito caracteres, contendo, obrigatoriamente, letras, números e caracteres especiais;
- D.** Em caso de suspeita de quebra de sigilo da senha ou qualquer outra situação em que ela possa ser utilizada de modo indevido, orientamos sua troca imediata.

3.32. COBRANÇA DE MÃO DE OBRA

Só serão aceitas cobranças de mão de obra especificadas por meio de códigos e tempos previstos no TEMPARIO, INFOTEC e Dealer CONNECT, encaminhadas por meio de solicitação de garantia transmitida pelo SIGI.

Todas as operações de reparos estão codificadas segundo modelo do veículo, motorização, componentes de carroceria e causa da anomalia. Cada uma dessas operações foi devidamente medida e quantificada. Portanto, não serão aceitos tempos de reparações superiores aos ali previstos.

3.32.1. OPERAÇÕES ABERTAS A TEMPO - BRAND FIAT

- **Operações do grupo 0530 (operações adjuntas):** essas operações devem ser utilizadas em complemento aos serviços executados. A concessionária deverá informar o tempo real gasto para o reparo. Requer solicitação de autorização prévia junto ao COG;
- **Operações com tempo aberto em outros grupos (identificadas com asterisco):** devem ser utilizadas normalmente, informando o tempo real gasto para o reparo. Não requer autorização prévia.

Os grupos **0520** (controle com instrumento de diagnose) e **0525** (controle em componentes mecânicos), devem ser utilizados quando necessário na codificação de mão de obra. Estas operações só poderão ser usadas em complemento a uma operação prevista no TEMPARIO. Requer solicitação de autorização prévia junto ao COG.



ATENÇÃO

A cobrança das operações de diagnose de injeção eletrônica em intervenções sem troca de peças será aceita somente mediante comprovação do inconveniente por meio do relatório gerado pelo aparelho de diagnose eletrônica. Também não cabe, para efeito de garantia, a cobrança de operações de remoção e recolocação de componente(s) do sistema de injeção/ignição, sem a(s) sua(s) respectiva(s) troca(s).

O tempo real deverá ser comprovado através dos registros do processo de apontamento.

3.32.2. OPERAÇÕES ABERTAS A TEMPO - BRAND CJDR

- A.** No caso de diagnose, a concessionária deverá utilizar o grupo específico 8541. Caso não seja encontrada a operação desejada neste grupo, deve-se utilizar o código 85410000, indicando o tempo real gasto para executar a diagnose/reparo, tendo como base os registros de início e término do tempo para cada operação. Requer solicitação de autorização prévia junto ao COG;
- B.** Os códigos cuja coluna tempo está indicado A/T correspondem às ope-

rações de tempo aberto. Nestas situações, devem ser indicados o tempo real gasto para executar a reparação, tendo como base os registros de início e término do tempo para cada operação. Não requer autorização prévia.



ATENÇÃO

A cobrança das operações de diagnose de injeção eletrônica em intervenções sem troca de peças somente serão aceitas mediante comprovação do inconveniente, por meio do relatório gerado pelo aparelho de diagnose eletrônica. Também não cabe, para efeito de garantia, a cobrança de operações de remoção e recolocação de componente(s) do sistema de injeção/ignição, sem a(s) sua(s) respectiva(s) troca(s).

O tempo real deverá ser comprovado através dos registros do processo de apontamento.

3.33. COBRANÇA DE PEÇAS E MATERIAIS

Deverá seguir a especificação de número de desenho do setor de Peças e Acessórios, exceto para casos específicos definidos pela FCA, quando deverá prevalecer o descrito no mesmo.

Os preços de Peças e de Acessórios, bem como alterações nesses preços, para efeito de garantia, são informados por meio de lista fornecida por peças e acessórios via Link-e-Entry.

O valor a ser atribuído à peça solicitada será aquele vigente na data do fechamento da OS.

Existem materiais aplicados em serviços de garantia cuja numeração não consta no catálogo de peças. Nesses casos, a concessionária deverá recorrer à lista de materiais para reembolso de garantia, ou “quantidade máxima de produtos para pintura”, disponíveis no INFOTEC e Dealer CONNECT, utilizando a numeração específica e ali publicada.

Os materiais de consumo, ou seja, todos os itens gastos no processo de reparo e que não são facilmente quantificados, tais como graxa, estopa, fita crepe, papéis isolantes, abrasivos e outros de mesma natureza não serão reembolsados de forma direta, pois já estão contidos na composição dos tempos de reembolso da mão de obra.

As peças recebidas pela concessionária na modalidade **“Simples Remessa” não poderão ser cobradas na SG.** Para estes casos, só poderá ser cobrada a mão de obra envolvida.

3.34. COBRANÇA, TRANSMISSÃO E REGISTRO DAS REVISÕES PROGRAMADAS

Todas as despesas das revisões programadas serão de responsabilidade do cliente, exceto a mão de obra para realização da revisão inicial, que fica a cargo da FCA. Para usufruir do direito à gratuidade desta mão de obra, o cliente deverá respeitar os limites e condições previstas no Manual de Garantia e no MUM.

Para cada revisão efetuada, conforme previsto no plano de manutenção programada, a conces-



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

sionária deverá gerar a Solicitação de Garantia e transmiti-la via SIGI no prazo máximo de três dias úteis, assegurando a liquidação da SG. Todas as revisões deverão ser transmitidas à FCA, via SIGI, mesmo que o veículo já esteja com o prazo de garantia vencido.

Para segurança da concessionária, a mesma deve anotar na OS quais concessionárias efetuaram as manutenções programadas, já registrada(s) no Manual de Garantia do Veículo.

Por ocasião da realização da revisão, a concessionária deverá registrar os dados da respectiva revisão, carimbar e assinar no espaço destinado a este fim no Manual de Garantia.



ATENÇÃO

No descumprimento do exposto nos itens anteriores, a concessionária será responsabilizada pelas despesas decorrentes de eventuais intervenções posteriores às revisões não registradas, até que sejam provadas as efetivas realizações das revisões naquelas quilometragens e datas previstas.

3.35. DOCUMENTOS A SEREM MANTIDOS EM ARQUIVO NA CONCESSIONÁRIA

Pela execução de qualquer intervenção em garantia, os seguintes documentos deverão ser mantidos em arquivo na concessionária por um prazo de **60 (sessenta) meses**, contados a partir da data de fechamento da OS:

- A.** Solicitação de Garantia (em meio eletrônico);
- B.** OS (documento físico, via original assinada pelo cliente, conforme requisitos prescritos neste manual de normas);
- C.** Requisição de peças (documento físico assinado pelos responsáveis ou eletrônico);
- D.** Notas fiscais de reparos e de venda de peças, suportando todas as solicitações de garantia, inclusive a realização das revisões programadas;
- E.** Checklist ou pré-ordem (condição válida desde 1º de agosto de 2018);
- F. Relatório do wiTECH Scan Report:** a concessionária poderá optar por manter o relatório original do Scan Report em arquivo eletrônico, emitido diretamente pelo wiTECH, no formato pdf. Neste caso, o documento deve ser mantido na concessionária por 60 meses e nomeado com o seguinte padrão: VIN do veículo e número da respectiva OS (Ex.: VIN9999999999999999_ OS123456) para fins de rastreabilidade e auditoria. Modelos isentos do relatório Scan Report: Punto, Palio Fire, Grand Siena, Novo Palio, Palio Weekend, Strada, Doblò, Idea, Bravo, Fiorino e Linea;
- G.** Cópia das páginas de revisões executadas do Manual de Garantia e manutenção, em toda a reparação realizada em garantia, para veículos importados e demais tipos de ga-

rantia, previstos nesta norma;

- H. Nota fiscal de serviços e ordem de compras, no caso de serviços prestados por terceiros, incluindo aluguel de veículos, juntamente com registros de pagamentos e detalhes de descontos obtidos;
- I. Registros de peças enviadas à oficina.

A concessionária deverá manter os documentos acima citados, devidamente identificados e arquivados em caixa box, de forma organizada e de fácil localização ou resgate para, no caso de serem solicitados pela FCA, os mesmos possam ser apresentados num prazo máximo de 24 horas úteis, contados a partir da sua solicitação.



ATENÇÃO

A não apresentação dos documentos no prazo estipulado será objeto de estorno dos valores envolvidos, a critério da FCA.

NOTA: o tempo no qual a documentação deverá ser mantida em arquivo na concessionária para fins de auditoria FCA não a exime dos prazos de arquivamento para fins de auditoria fiscal governamental.

3.36. REGISTRO DAS REVISÕES PROGRAMADAS NO MANUAL DE GARANTIA

Os registros das revisões programadas no Manual de Garantia, realizadas por **tempo ou quilometragem**, devem respeitar as seguintes instruções:

- A. Durante a **revisão de entrega** do veículo zero km, a concessionária deverá registrar no campo "1ª REVISÃO" do Manual de Garantia a data e a quilometragem previstas para a realização da primeira revisão programada e orientar o cliente;

» **Para efeito deste exemplo iremos considerar:** veículo com plano de manutenção a cada 10.000 km ou 12 meses, o que primeiro ocorrer, entregue ao cliente em 01/01/2019, com 10 quilômetros rodados.

Quilometragem do veículo + 10.000km	Data do início de garantia + 12 meses
MANUTENÇÃO PROGRAMADA (1ª REVISÃO)	
Executar em: <u>10.010</u> Km ou <u>01/01/20</u> (prevalecendo o que ocorrer primeiro)*	
Executada em:	
O.S.: _____ km: _____ Data: ____/____/____	
Assinatura e carimbo da Concessionária	

- B. A cada revisão programada realizada, a concessionária deve registrar no Manual de Garantia:

» A data e a quilometragem em que ocorreu a revisão;

MANUTENÇÃO PROGRAMADA (1ª REVISÃO)	
Executar em: 10.010 Km ou 01/ 01/ 20	
(prevalecendo o que ocorrer primeiro)*	
Executada em:	
O.S.: 3885 km: 7.800 Data: 03/ 01/ 20	
Assinatura e carimbo da Concessionária	

» A data e a quilometragem em que deverá ocorrer a próxima revisão programada. Observe no exemplo abaixo, que:

O limite de **10.000 km** foi somado à quilometragem registrada na 1ª Revisão:

$$\begin{array}{r} 10.000 \text{ km} \\ + \\ 7.800 \text{ km} \\ \hline 17.800 \text{ km} \end{array}$$

O limite de **12 meses** foi somado à data registrada na 1ª Revisão:

$$\begin{array}{r} 03/01/20 \\ + \\ 12 \text{ meses} \\ \hline 03/01/21 \end{array}$$

MANUTENÇÃO PROGRAMADA (2ª REVISÃO)	
Executar em: 17.800 Km ou 03/ 01/ 21	
(prevalecendo o que ocorrer primeiro)*	
Executada em:	
O.S.: _____ km: _____ Data: ____/____/____	
Assinatura e carimbo da Concessionária	



ATENÇÃO

As revisões de carroceria foram incorporadas às revisões de mecânica. Por esse motivo, foi eliminado do Manual de Garantia o campo específico para registro da revisão de carroceria.

A primeira revisão de carroceria deve ser realizada junto com a segunda revisão de mecânica e ocorrer sempre que uma nova revisão mecânica for executada.

Para que o veículo tenha direito a todas as garantias previstas, o cliente deverá executar o plano de manutenção programada preconizado para o respectivo modelo. A ausência de uma das revisões programadas acarretará na perda de toda a garantia do veículo, inclusive a de carroceria. ■



PROCEDIMENTOS E NORMAS DO CTAG

4



PÓS-VENDAS É MOPAR.



4. PROCEDIMENTOS E NORMAS DO CTAG

4.1. ENVIO DAS PEÇAS SUBSTITUÍDAS À FCA

Todas as peças substituídas em garantia são de propriedade da FCA, devem ser etiquetadas e enviadas juntamente com a NF de serviço e outros documentos, apenas quando definido pela FCA. Não se deve enviar a primeira via da NF que contém peças, pois essa é de propriedade do cliente.

De posse das notas fiscais, a concessionária deverá selecionar e embalar todas as respectivas peças, possibilitando a emissão das notas fiscais de devolução (transporte) e do REVP (registro de envio de volumes e peças).

Enviar, eletronicamente, notas fiscais de transporte e os arquivos do REVP, conforme disponibilizado no Link-e-Entry, pasta [Outros Documentos], arquivo [Comunicação com o Sistema DMS - Especificações Técnicas V2.4].

Aguardar a validação do REVP e a coleta da transportadora credenciada para envio a FCA.

4.1.1. PEÇAS ENVIADAS EM SIMPLES REMESSA

Em casos especiais, torna-se necessário enviar peças em simples remessa para a Rede FCA. O procedimento a seguir identifica os critérios a serem observados pela concessionária para envio dessas peças para o CTAG:

4.1.1.1. *Peça enviada em simples remessa para atendimento específico de um chassi:*

- A.** Emitir a NF de devolução da peça substituída, sem débito financeiro, de acordo com a legislação fiscal local, mencionando texto explicativo constando o número da NF FCA de envio;

» Ex.: “Devolução de peça recebida em simples remessa por meio da NF FCA nº XXXXX.

- B.** Incluir a peça em um volume de um REVP qualquer, com demais peças em garantia. Se a peça for de grande porte, deverá ter volume individual no REVP;
- C.** Estando o REVP processado, responder a todos no mesmo e-mail de solicitação de coleta que é enviado

pelo SCP, com os dizeres: SEGUIE JUNTO A ESTE REVP NOSSA NOTA FISCAL "XXXXX" REFERENTE À DEVOLUÇÃO DE PEÇA RECEBIDA EM SIMPLES REMESSA;

- D.** Destacar da NF de recebimento da peça em simples remessa a "instrução de envio/devolução de peças em simples remessa" e grampeá-la à NF de devolução;
- E.** Emitir Solicitação de Garantia para cobrança somente de mão de obra/peças consequentes do serviço, mencionando no campo mensagem: "Peça causa enviada sem débito";
- F.** Identificar a peça com uma etiqueta em cartolina padrão, mencionando

os números da respectiva SG da mão de obra e da NF FCA de envio, conforme segue: "Devolução de envio sem débito, conforme NF FCA e SG".

4.1.1.2. *Peça enviada para atendimento de Recall / Campanha*

A peça enviada em simples remessa com a finalidade de atender veículos em Recall ou Campanha será incluída no SIGI com valor de R\$ 0,01. Estando a peça no SIGI, esta constará em espelho e deverá ser devolvida ao CTAG através de uma NF de transporte emitida para o espelho.

4.1.2. PRAZO

O prazo máximo para o envio e o aceite do REVP pelo SCP é de 45 dias corridos (condição válida desde 13/01/2020), contados da data de geração do espelho pelo SCP. É considerado que a concessionária disponibilizou as peças/processos das SGs a partir do momento em que o REVP (Registro de Entrega de Volumes e Peças) foi devidamente processado.



ATENÇÃO

Após este prazo, serão estornados os valores relativos às SGs antecipadas. Para entrega das peças à FCA, é recomendada a preparação diária e o envio semanal das referidas peças e documentos, evitando acúmulos e transtornos à concessionária. O frete de envio para o CTAG é de responsabilidade da FCA.

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

Para efeito de pontuação no Scorecard, o prazo limite é de 30 dias corridos, com o objetivo de transmissão do REVP em até 15 dias corridos.

4.2. NOTAS DE TRANSPORTE COM IRREGULARIDADE DE EMISSÃO

As notas de transportes que possuem irregularidades em sua emissão, identificadas no recebimento pelo CTAG, terão seu respectivo REVP recusado.

A concessionária terá o prazo de 30 dias corridos para regularizar o processo, que consiste na substituição da nota errada por uma nota correta junto à transportadora.

É considerado errada a nota que possuir incorreções nos dados cadastrais da FCA e da própria emissora - CNPJ, inscrição estadual, endereço e outros similares. O mesmo ocorre para dados dos itens que divergirem do arquivo transmitido, ou seja, a nota impressa deve ser idêntica ao arquivo transmitido no processamento do REVP (quantidade, valores etc.).

Caso o recebimento do REVP não se dê no CTAG em até 45 dias corridos (condição vigente desde 13/01/2020) após a identificação do erro, o mesmo será cancelado automaticamente pelo sistema SCP, resultando em estorno "EP" para as SGs envolvidas no processo.

A concessionária é responsável pelo acompanhamento da entrega do mesmo à FCA, após a substituição da nota.

4.3. VOLUMES

É aconselhável que todas as peças de um mesmo espelho sejam enviadas em um só REVP, podendo o REVP conter um ou mais espelhos. A concessionária deverá se ater aos prazos finais para envio dos processos, informados no Relatório de SGs não processadas.



ATENÇÃO

Quando houver a ocorrência de envio de filtros e bombas de óleo ou semelhantes, estes deverão ser esgotados, envolvidos em plástico e acondicionados nos respectivos volumes de motores e blocos.

4.4. CAPACIDADE DO VOLUME

Todos os volumes deverão conter o peso máximo de 30 quilos por unidade, exceto conjuntos completos, como motor e câmbio.

4.5. IDENTIFICAÇÃO

Os volumes de peças substituídas em garantia deverão ser identificados com a etiqueta "Remessa de Peças em Garantia" padronizada, com todos os campos preenchidos e afixada na

lateral de cada volume, contendo os dados da concessionária emitente, o número do REVP, o tipo de envio, o número específico do volume, o total de volumes do lote e seu peso unitário.

4.6. TRANSPORTADORAS CREDENCIADAS

Quando houver o envio de peças substituídas em garantia, a concessionária deverá utilizar somente as transportadoras credenciadas, com frete a cargo da FCA. No caso de não utilização das transportadoras credenciadas, o frete será por conta da concessionária.

4.7. CONHECIMENTO DE TRANSPORTE

O conhecimento de transporte de uma das transportadoras credenciadas pela FCA precisa conter a relação de todas as notas fiscais de transporte enviadas, assim como o peso dos volumes. Deverão ser emitidas duas vias:

- Uma em poder da transportadora;
- Outra acompanhando o lote de peças, anexa às notas fiscais de transportes.

4.8. ESTORNO

Solicitações de garantia serão estornadas através de débito efetuado na conta movimento da concessionária, caso forem verificadas não conformidades relativas às normas de Garantia, detectadas em processos de análise documental, técnica, administrativa e de auditoria. Os valores

de mão de obra e peças estornados serão recalculados de acordo com as tabelas FCA vigentes na data do processamento do estorno.

4.8.1. ESTORNO NORMATIVO / ADMINISTRATIVO

Estorno cuja motivação é de ordem normativo/administrativo, ou seja, falta de documentação, ou solicitado pela própria concessionária, por alguma falha detectada pela mesma no processo.

Para os casos cuja demanda parte das concessionárias, estornos código EB, é necessário inserir a solicitação de estorno com a exata descrição do motivo no Garantia Responde, para que o mesmo seja analisado e executado.

4.8.2. ESTORNO TÉCNICO

Estorno cuja motivação é certificada por análise técnica, que não validou as alegações da cobrança em garantia. Exemplo: a peça não apresenta o defeito apontado pela concessionária.

Reparação de Causa Técnica:

são reparações de um componente causador, cuja extensão do reparo comprometeu o funcionamento de outros componentes do conjunto, tornando necessária, por análise e responsabilidade da concessionária, a substituição do conjunto.

Analisar data de entrega do veículo para utilização correta do tipo de garantia. Para casos de veículos não cobertos pela Garantia Contratual/Estendida, deverá ser utilizado o tipo de garantia C01, C08 ou C11. Ver itens específicos.



4.8.3. ESTORNO ATÍPICO

O estorno atípico se dará em decorrência da inconsistência no processo de Solicitação de Garantia. Quando verificada, será realizado o estorno dos valores pagos antecipadamente no processo de pagamento dos serviços realizados em garantia, corrigidos monetariamente pela variação "pro-rata" do IGPM, da FGV, entre as datas do crédito em favor da Concessionária e do estorno. O débito ocorrerá na conta movimento da concessionária, sendo que, na data de efetivação do estorno, ainda será efetuado débito adicional dos custos de processamento, das despesas administrativas incidentes sobre os valores das SGs estornadas, bem como das despesas relacionadas ao envio das peças com solicitação de resgate por parte da concessionária.

Os casos caracterizados como estorno atípico

não serão passíveis de reapresentação, exceto para os casos de Recall, os quais terão analisadas as particularidades pelo CTAG.

Após análise das peças substituídas em garantia, será enviado um laudo técnico por e-mail ao garantista da concessionária, apontando a inconsistência no processo. Havendo interesse da concessionária em resgatar a peça analisada, o laudo deverá ser assinado por um representante legal da concessionária e encaminhado ao CTAG (termo de ciência), também por e-mail. A peça ficará disponível para resgate pelo prazo máximo de 7 dias corridos, contados a partir da data de registro do estorno no sistema SIGI e havendo interesse do resgate, a peça será encaminhada à Concessionária. Caso não haja manifestação por parte da concessionária, dentro do prazo aqui estipulado, será entendido como ausência de interesse no resgate da peça, ficando a FCA autorizada a destinar o item da maneira mais conveniente.

O procedimento de análise poderá causar danos destrutivos ou desmontagem das peças. Peças nesta situação, caso a concessionária solicite seu resgate, serão enviadas pela FCA em seu presente estado de conservação.



ATENÇÃO

A reincidência de casos de estornos atípicos implicará na suspensão da antecipação dos créditos das SGs da concessionária. O pagamento de eventuais créditos ficará vinculado à análise e aprovação técnica das SGs, que serão feitas somente após o recebimento das peças e componentes com a respectiva documentação ao CTAG – Betim.

4.9. PRAZO PARA ESTORNOS DE PEÇAS

A FCA terá o prazo máximo de 90 dias corridos, contados a partir do recebimento das peças no CTAG, para efetuar as devidas análises e, segundo o resultado do laudo, validar ou estornar os valores de peças/mão de obra que tenham sido antecipados. Exceto para situações específicas que demandem maior tempo de análise, as quais serão comunicadas à Rede de concessionárias.

4.10. PRAZO PARA ESTORNOS ADMINISTRATIVOS E DE AUDITORIA

Estornos baseados em não conformidades detectadas a partir de auditoria ou análise administrativa (documentação e análise da mão de obra utilizada) não se sujeitam ao prazo máximo estipulado para estornos de peças.

4.11. FORMAS DE ESTORNO DE UMA SOLICITAÇÃO DE GARANTIA

O estorno da Solicitação de Garantia pode se apresentar nas seguintes formas:

- Estorno total;
- Estorno do item;
- Estorno de peça/material;
- Estorno de mão de obra;
- Estorno de diferenças cobradas a mais em função de horas ou quantidade indevida para a reparação declarada.



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

4.12. CÓDIGOS DE ESTORNO

Para indicar o motivo de cada não conformidade, serão utilizados os códigos de estorno a seguir.

4.12.1. CÓDIGOS DE ESTORNOS TÉCNICOS

EV	Peça danificada por agente externo, uso incorreto de ferramenta, manuseio inadequado durante reparação ou lacre violado.
E2	Peça não apresenta o inconveniente indicado.
E8	Componente do veículo danificado por utilização incorreta.

4.12.2. CÓDIGOS DE ESTORNO NORMATIVOS OFICINA

EI	Reparo em desacordo com a instrução do INFOTEC/Dealer CONNECT.
EJ	Estorno devido a falha de execução no serviço anterior.
EQ	Motivo insuficiente para a substituição do conjunto ou peça.
EX	Peça de desgaste normal ou manutenção.
E7	Peça faltando componente.
EZ	Peça sem condição de análise, suja ou desmembrada.

4.12.3. CÓDIGOS DE ESTORNOS NORMATIVOS GARANTISTA

EB	Estorno solicitado pela concessionária: deve ser feito por meio do Garantia Responde, opção "Solicitação de Estorno", especificando o motivo.
EC	Estorno do centro para correções estatísticas/normativa.
ED	Estorno normativo realizado pela auditoria (não é passível de reapresentação).
EF	Reparação, mão de obra/peça incoerente com o inconveniente reclamado.
EG	Documentação incompleta/faltante ou incoerência nas informações do veículo.
EK	Peça enviada não corresponde ao desenho cobrado.
EO	Serviço em desacordo com normas.
ER	Código do inconveniente ou tipo de garantia incompatível com o reparo.
ET	Incoerência na quantidade de peças/material substituído/cobrado.
EU	Peça danificada por embalagem incorreta/uso inadequado de embalagem.
EW	Item não coberto em garantia ou garantia direta com o fornecedor.
EY	Peça constante no REVP e não recebida pelo CTAG.



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

E4	Peça analisada, estornada anteriormente e sem justificativa de reapresentação no SCP.
E1	Dados divergentes entre B2B e SIGI (tipo de garantia, código local, chassi, OSs diferentes, código não encontrado, valor).
E3	Reapresentação acima de 180 dias (condição válida desde 13/01/2020). Este estorno não é passível de Reapresentação.
52	Intervenções sem código de autorização (exemplos: acima de uma hora sem peça, reapresentação, tipo de garantia, conjunto completo, infiltrações etc.). Este tipo de estorno não será passível de reapresentação quando não houver um código de autorização anterior ao reparo (condição válida desde 01/03/2019).
63	Operação em excesso ou embutida em outra operação.

4.12.4. CÓDIGOS DE ESTORNOS ATÍPICOS

EP	Estorno automático por não inclusão da SG no REVP - Registro de Envio de Peças;
EH	Estorno por duplicidade de reparação simultânea em concessionárias distintas;
EL	Peça já foi estornada anteriormente em outro chassi ou reapresentação da peça sem marcação de estorno;
EN	Peça incompatível com a utilização e aplicação no modelo e veículo;
ES	Peças sem sinais de montagem;
E5	Peça não genuína, recondicionada ou com características técnicas originais alteradas.

EE	Data de fabricação da peça incompatível com a data de fabricação do veículo.
EM	Duplicidade de SGs para mesma OS/ incoerência na data de abertura das OSs, não é passível de reapresentação;
E6	Estorno por alteração das características originais da documentação enviada.

4.13. REAPRESENTAÇÃO DE SG

Para reapresentação de uma SG estornada, a concessionária deverá seguir os seguintes critérios:

- Providenciar a correção da motivação do estorno. Havendo etiqueta emitida pelo CTAG, a concessionária deverá observar o descrito na mesma;
- Observar no item 4.13.1. a seguir, quais os tipos de estorno requerem autorização prévia para reapresentação;
- Para identificar uma reapresentação, no campo de nº da OS, o primeiro caractere deverá ser a letra "R";
- O segundo caractere será representado pelas letras sequenciais do alfabeto, que representará o número de vezes em que a OS foi reapresentada. Assim sendo, a letra "A" na segunda posição do campo indicará que se trata de uma primeira reapresentação, o "B" a segunda reapresentação e assim sucessivamente;

» Observamos que o tamanho do campo é de seis caracteres. Dessa forma, os demais caracteres deverão ser preenchidos com zeros, caso o nº da OS seja composto de três ou menos caracteres. Se o número da OS for igual ou maior que seis caracteres, os primeiros dígitos deverão ser substituídos pelas letras RA, RB, RC e RD. Veja exemplos a seguir:

» **EXEMPLO Nº 1 (OS COM DOIS CARACTERES):** para a OS nº 33, deverá ser informado com dois zeros à esquerda. Então, ficará assim: **RA0033 (total de seis caracteres);**

» **EXEMPLO Nº 2 (OS COM SEIS CARACTERES):** para a OS nº 123456 deverá ser informado como nº da OS o seguinte: **RA3456 (total de seis caracteres),** sendo que os algarismos 1 e 2 devem ser suprimidos;

» **EXEMPLO Nº 3 (OS COM SETE CARACTERES):** para a OS nº 1234567 deverão ser mantidos os quatro últimos números seguidos de “RA”, ou seja, **RA4567 (total de seis caracteres).**

E. O número da SG estornada e o código de estorno deverão, obrigatoriamente, ser informados no campo “Mensagem” da SG;

F. Providenciar o envio da peça anteriormente estornada para reanálise, exceto quando for estorno administrativo. Neste último caso, enviar

com a nova etiqueta afixada sem retirar a antiga etiqueta, a fim de possibilitar uma melhor compreensão do primeiro estorno e laudo do fornecedor.



ATENÇÃO

A terceira e a quarta reapresentação só serão aceitas depois da avaliação de todo o processo pelo CTAG ou entes FCA Centro envolvidos no processo. Para isso, entrar em contato com o seu responsável da Central de Operações de Garantia, através do garantiaresponde@fcagroup.com, justificando a reanálise do processo.

Caso os entes FCA Centro concordem com a terceira ou quarta reapresentação, solicite o código de autorização via B2B – código de autorização de garantia.

Depois de acordada a terceira ou a quarta reapresentação, é concedido o código B2B. O AAT deverá registrar tal fato no SCP, informando quem alinhou a reapresentação na FCA Centro, em qual data e o motivo para se evitar um novo estorno.

Observações gerais:

- Salientamos que a data de fecha-

mento do serviço não muda, ou seja, seguirá a mesma data informada na primeira SG;

- No SIGI, no campo de informações, deverá ser informado o número da primeira SG transmitida;
- Quatro é o limite máximo de reapresentações de SGs.

4.13.1. AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REAPRESENTAÇÃO DE ESTORNOS

A. Códigos de estornos com reapresentação, sem necessidade de pré-autorização:



TIPO DE ESTORNO	CÓDIGO	DESCRIÇÃO CAUSAL
NORMATIVO OFICINA	EI	Reparo em desacordo com a instrução INFOTEC / Dealer CONNECT
NORMATIVO GARANTISTA	EB	Estorno solicitado pela concessionária
NORMATIVO GARANTISTA	EC	Estorno do centro para correção estatística / normativa
NORMATIVO GARANTISTA	EF	Reparação / mão-de-obra / peça incoerente com o inconveniente reclamado
NORMATIVO GARANTISTA	EO	Serviço em desacordo com as normas
NORMATIVO GARANTISTA	ER	Código do inconveniente e/ou tipo garantia incompatível com o reparo
NORMATIVO OFICINA	E7	Peça faltando componente
NORMATIVO GARANTISTA	E1	Dados divergentes entre B2B e SIGI (tipo de garantia, código local, chassi, OS diferentes, código não encontrado, valor)
NORMATIVO GARANTISTA	52	Intervenções sem código de autorização (acima de 1 hora sem peças, reapresentação, tipo de garantia, conjunto completo, infiltrações)
NORMATIVO GARANTISTA	EG	Documentação incompleta / faltante ou incoerência nas informações
NORMATIVO GARANTISTA	EY	Peça constante no REVP e não recebida pelo CTAG
NORMATIVO GARANTISTA	EK	Peça enviada não corresponde ao desenho cobrado
NORMATIVO OFICINA	EZ	Peça sem condição de análise / suja ou desmembrada
NORMATIVO OFICINA	EQ	Motivo insuficiente para substituição do conjunto/peça

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

B. Códigos de estornos que requerem autorização prévia para reapresentação:

TIPO DE ESTORNO	CÓDIGO	DESCRIÇÃO CAUSAL
TÉCNICO	E2	Peça não apresenta o inconveniente indicado
TÉCNICO	E8	Peça danificada por agente externo ou por utilização incorreta
TÉCNICO	EV	Uso incorreto de ferramenta, manuseio inadequado durante reparação e/ou lacre violado

C. Códigos de estornos não passíveis de reapresentação:

TIPO DE ESTORNO	CÓDIGO	DESCRIÇÃO CAUSAL
ATÍPICO	E5	Peça não genuína, recondicionada ou com características técnicas originais alteradas
ATÍPICO	EH	Estorno por duplicidade de reparação simultânea em concessionárias distintas
ATÍPICO	ES	Peças sem sinais de montagem
ATÍPICO	EL	Peça já estornada anteriormente em outro chassi ou reapresentação da peça sem marcação de estorno
ATÍPICO	EN	Peça incompatível com a utilização e aplicação no modelo e veículo
ATÍPICO	EP	Estorno automático por não inclusão da SG no REVP - registro de envio de peças
ATÍPICO	E6	Estorno por alteração das características originais da documentação enviada
ATÍPICO	EE	Data fabricação da peça incompatível com data fabricação do veículo
ATÍPICO	EM	Duplicidade de SGs para mesma os / incoerência na data de abertura das OSs
NORMATIVO GARANTISTA	ED	Estorno normativo realizado pela auditoria
NORMATIVO GARANTISTA	ET	Incoerência quantidade de peça / material substituído / cobrado
NORMATIVO GARANTISTA	EW	Item não coberto em garantia ou garantia direta com o fornecedor
NORMATIVO GARANTISTA	E3	Reapresentação acima de 180 dias
NORMATIVO GARANTISTA	63	Operação em excesso ou embutida em outra operação
NORMATIVO OFICINA	EJ	Estorno devido a falha de execução no serviço anterior
NORMATIVO OFICINA	EX	Peça de desgaste normal ou manutenção
NORMATIVO GARANTISTA	EU	Peça danificada por embalagem incorreta / uso inadequado embalagem
NORMATIVO GARANTISTA	E4	Peça analisada / estornada anteriormente e sem justificativa de reapresentação no SCP

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

4.14. PRAZO PARA REAPRESENTAÇÃO DE SG

O prazo máximo para reapresentação da SG estornada é de 180 dias corridos (condição válida desde 13/01/2020), contados a partir da data de estorno, exceto para os estornos das SGs de Recall, cujo prazo para reapresentação é de 30 dias corridos (condição válida para as OSs abertas desde 01/06/2019)

4.15. INSTRUÇÕES BÁSICAS PARA ENVIO DE PEÇAS SUBSTITUÍDAS EM GARANTIA

- A.** Limpar todas as peças substituídas com produtos de base neutra, os quais não devem conter em sua composição solventes de qualquer natureza;



ATENÇÃO

Não deve ser efetuada a limpeza nos seguintes componentes: disco de embreagem, juntas homocinéticas,

retentores, coifas, coxim da extremidade da barra estabilizadora, caixa de direção, rolamentos de roda, cilindro-mestre, servofreio, cilindros de freio de roda traseira, pinças de freio e amortecedores. A limpeza pode dificultar a análise precisa das peças.

- B.** Reutilizar a embalagem da peça nova para a peça substituída, assim como os tampões plásticos utilizados para proteger os orifícios das peças;
- C.** Amarrar nas peças em garantia a etiqueta de identificação. Para retentores em geral, seguir instrução no INFOTEC. Para as peças que dispensam a limpeza, envolver as etiquetas em sacos plásticos transparentes para garantir a legibilidade dos dados;
- D.** Esgotar o óleo existente no motor e no câmbio para transporte;
- E.** Embalar individualmente, (um item por volume): motores, cilindros de gás (GNV), câmbios, vidros, teto solar, filtro de óleo, escapamento da descarga, eixo da suspensão traseira, abafadores, peças em chapa da carroceria, silenciosos e baterias. No caso específico da bateria, a mesma deve vir envolta apenas em um saco plástico resistente e transparente, de forma a identificar a posição da peça no momento do transporte, evitando eventual vazamento de líquido corrosivo, com a etiqueta fixada fora da embalagem na lateral. Para escapamento da



descarga, abafadores e silenciosos, proteger as extremidades e os ganchos, a fim de evitar danos em outros volumes;

- F.** Produtos que apresentem alto teor de periculosidade, como airbags e outros dispositivos de segurança que contenham cargas explosivas em seu interior, deverão ser enviados utilizando exclusivamente suas embalagens originais. A utilização de embalagem indevida ou de embalagem original danificada poderá acarretar em cobrança de uma nova embalagem;
- G.** Indicar, no volume, a posição correta de transporte na identificação (este lado para cima);
- H.** Não amassar ou danificar as peças ao substituir os conjuntos completos

motor e câmbio. Os conjuntos não podem ser enviados desmontados;

- I.** Garantir, quando for o caso, que os lacres sobre as peças não sejam violados. A violação do lacre é motivo de estorno pela FCA e pelo fornecedor;
- J.** As notas fiscais de ressarcimento referentes ao REVP devem ser protegidas por uma embalagem plástica, para que não sejam danificadas nem sujas. Também devem ser acondicionadas no primeiro volume do REVP. Complementando, além da identificação normal, esse volume deverá ser identificado por conter a documentação. Esta documentação nunca deve ser colocada em volumes que contenham motor, câmbio, bateria ou vidros. As notas fiscais de ressarcimento que acompanham o volume devem estar organizadas em ordem sequencial numérica.



ATENÇÃO

Eventualmente a FCA poderá solicitar a entrega de algumas peças em endereços diferentes, previamente informados, com as devidas instruções. Esse processo é denominado COLETA DEDICADA, cujo espelho e REVP serão específicos para as peças selecionadas, não permitindo a inclusão de qualquer outro tipo de SG.

4.16. CONFERIR O MATERIAL ANTES DE EMBALAR

- A.** Documentação Fiscal;
- B.** Todas as peças com etiquetas, devidamente afixadas, corretamente preenchidas. A análise técnica depende da correta descrição do inconveniente, tanto na SG, quanto na etiqueta de identificação da peça. O verso da etiqueta é livre para anotação de qualquer informação adicional que a concessionária considere necessária e útil;
- C.** No campo "Concessionária" da etiqueta, indicar sempre o código da concessionária emissora (91XXX), mesmo que o ente executante seja ponto assistencial ou filial;
- D.** A documentação de acompanhamento da remessa/lote deve vir completa. Em hipótese alguma poderá vir separada do REVP correspondente;
- E.** Para reparos que envolvam recarga de gás no sistema de ar-condicionado, os lacres das válvulas deverão ser enviados à FCA junto com a etiqueta de identificação.

4.17. CUIDADOS A SEREM TOMADOS

Quando ocorrerem os inconvenientes a seguir, circular o local sobre as peças com pincel atômico ou marcá-lo com fita adesiva, visando

facilitar a análise do inconveniente.

- A.** Corpo borboleta (porosidade, trincado);
- B.** Cáster (trincado, deficiência de solda, empenado);
- C.** Cabeçotes/coletor (porosidade, vazamento, galeria obstruída);
- D.** Bloco do motor (porosidade, vazamento, galeria obstruída);
- E.** Radiador (trincado, furado, com vazamento);
- F.** Reservatório de expansão (trincado, vazamento, deformado);
- G.** Reservatório de combustível (trincado, deficiência de solda);
- H.** Bocal de abastecimento de combustível (deformado, quebrado, furado, vazamento);
- I.** Carcaça do câmbio (porosidade, vazamento, trincada);
- J.** Caixa de ar (quebrada, deformada, manchada);
- K.** Evaporador do ar-condicionado (trincado, furado, com vazamentos);
- L.** Radiador do aquecedor interno (trincado, furado, com vazamento);
- M.** Condensador do ar-condicionado (trincado, furado, com vazamento);
- N.** Farol (com infiltração, quebrado);
- O.** Visores de cristal líquido (quebrados, trincados);
- P.** Lanternas (com infiltração, quebradas, deformadas);
- Q.** Vidros - para-brisa, vigia, laterais - (manchados, defeitos ópticos, trin-

cados);

- R.** Painel de porta (quebrado, deformado, manchado);
- S.** Painel principal (quebrado, deformado, manchado);
- T.** Para-choques (manchados, quebrados, deformados);
- U.** Guarnições de portas (deformadas, infiltração de água e poeira);
- V.** Vidro traseiro térmico (filamento interrompido);
- W.** Tubulações – todas – (furadas, trincadas, com vazamento);
- X.** Peças metálicas (desprendimento de pontos de solda, trincas, deformações).

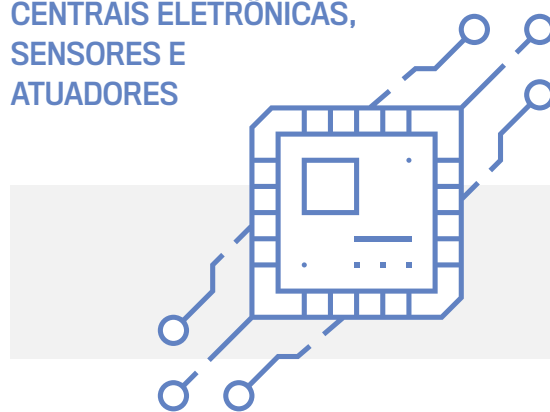
4.18. ENVIO DE RELATÓRIOS PARA COMPONENTES SUBSTITUÍDOS EM GARANTIA

A concessionária deverá anexar à etiqueta de devolução de peças em garantia um relatório evidenciando as circunstâncias e condições em que os inconvenientes se manifestaram.

O não envio do relatório anexado à etiqueta de garantia ou o preenchimento do mesmo de maneira incorreta poderá acarretar o estorno da Solicitação de Garantia (SG). Válido para as ordens de serviço (OS) abertas desde 16 de agosto de 2018.

Exemplos de componentes que devem ter o relatório anexado à etiqueta de garantia:

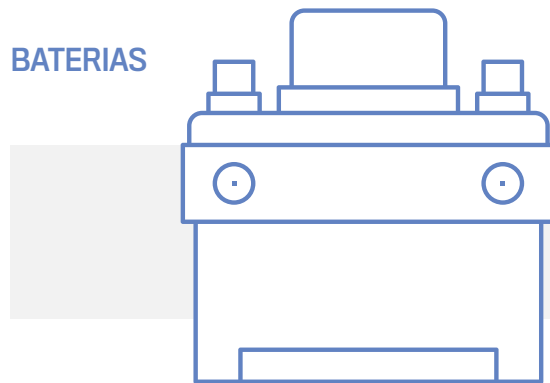
CENTRAIS ELETRÔNICAS, SENSORES E ATUADORES



Quando for constatada a necessidade de substituição em garantia de uma central, sensor, atuador ou qualquer outro componente eletrônico do veículo, é necessário o envio da impressão do relatório gerado pelo equipamento de diagnose, utilizado na análise do componente – relatório EDI ou Relatório de Verificação do Veículo (Scan Report).

O chassi e dados referentes ao veículo devem ser inseridos de maneira adequada no equipamento de diagnose para que se possa ter uma correta identificação do mesmo. Caso isto não ocorra, a Solicitação de Garantia (SG) poderá ser estornada.

BATERIAS



Ao se realizar a substituição da bateria de um veículo em garantia, a unidade retirada do automóvel deve ser enviada ao CTAG com a impressão do laudo técnico, emitido por um equipamento de análise de bateria indicado pela FCA, além do “Relatório de Bateria e Sistema

de Recarga”, anexados à etiqueta de garantia, respeitando as instruções de embalagem e transporte.

Veículos que chegarem à concessionária rebocados (Fermo Auto) e seja constatado que a causa do inconveniente é a bateria independente da marca, a mesma deverá ser enviada ao CTAG.

Para casos de baterias Moura, veículos sem a necessidade de reboque podem ter o processo de garantia realizado diretamente pelo posto assistencial da marca, desde que o mesmo esteja localizado em um raio inferior a 50 km de distância da concessionária, conforme descrito neste Manual de Normas de Garantia. Baterias das marcas Heliar ou MOPAR devem ser enviadas ao CTAG.

Nos casos em que a bateria removida do veículo for a montada pela fábrica, o certificado de garantia da nova bateria deve ser enviado ao CTAG, sem que seja preenchido, anexado à etiqueta de garantia, juntamente com a impressão do laudo técnico e o “Relatório de Bateria e Sistema de Recarga”.

O certificado de garantia da nova bateria não pode ser entregue ao cliente, pois a garantia da mesma segue os critérios de cobertura contratual do veículo.

Já nos casos em que a bateria removida do veículo for de reposição (baterias after market comercializadas pela concessionária), a unidade substituída deve ser enviada ao CTAG com o seu certificado de garantia corretamente preenchido, bem como a 1ª via da nota fiscal de venda anexados à etiqueta de garantia, juntamente com a impressão do laudo técnico e o “Relatório de Bateria e Sistema de Recarga”;

O CTAG irá priorizar o processo de geração de espelhos para as solicitações de garantia (SGs)

referentes à bateria. Sendo assim a concessionária também deverá priorizar a geração dos REVPs para os respectivos espelhos. Irão constar nos espelhos, além das baterias, outros componentes referentes a outras SGs, permitindo assim que seja gerado um REVP com uma maior quantidade de componentes para otimizar a coleta pela transportadora.

PNEUS COM DESGASTE IRREGULAR



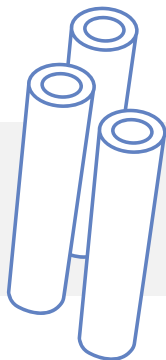
Ao diagnosticar que um inconveniente ocorrido na suspensão ocasionou o desgaste irregular do pneu, o mesmo deve ser enviado ao CTAG anexado à etiqueta de garantia com um relatório de alinhamento realizado antes do reparo da suspensão e outro realizado após o reparo.



ATENÇÃO

Pneus devem ser enviados ao CTAG somente na condição de peça consequente de outro serviço coberto pela garantia, ou com a orientação da Assistência Técnica MOPAR e/ou prévia autorização do tipo de garantia A03, pela área de Segurança Veicular e Conformidade Regulatória.

TUBULAÇÃO DO SISTEMA DE AR-CONDICIONADO



Quando for detectado um vazamento no sistema de ar-condicionado, deve ser feito o registro claro da região do mesmo, através de fotos, identificação no próprio componente ou relatórios preenchidos de forma correta.

PALHETAS DO LIMPADOR DO PARA-BRISA E DO VIDRO TRASEIRO



As palhetas devem ser enviadas ao CTAG devidamente embaladas de modo a garantir sua integridade. O uso de fita adesiva ou amarra de “barbante” sobre as lâminas de borracha para fixar a etiqueta de garantia pode danificar as palhetas. Sendo assim, recomendamos que as palhetas removidas do veículo sejam acondicionadas na embalagem das novas palhetas.

PARA-BRISA E VIDRO TRASEIRO



Os para-brisas e vidros traseiros substituídos em garantia só serão aceitos pelo CTAG com o “Relatório de Reclamação em Garantia para Para-brisa e Vidro Traseiro”.

As fotografias inseridas no “Relatório de Reclamação em Garantia para Para-brisa e Vidro Traseiro” devem ser feitas com o para-brisa ou vidro traseiro montados no veículo e removidos. As imagens devem mostrar com nitidez o número de chassi gravado nos itens e a região que apresenta anomalia.



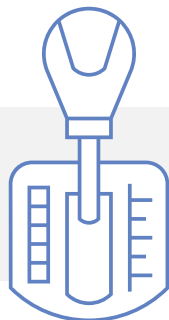
ATENÇÃO

Para destacar o número de chassi deve-se passar lápis sobre o mesmo. A região que apresenta anomalia deve ser destacada utilizando-se marcador industrial ou caneta corretivo branca.



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

SUBSTITUIÇÃO / REPARAÇÃO DE TRANSMISSÕES AUTOMÁTICAS



As transmissões automáticas substituídas em garantia devem ser enviadas ao CTAG com a impressão do relatório gerado pelo equipamento de diagnose utilizado na análise da mesma (Scan Report) e o “Relatório de Diagnóstico para Transmissão Automática”.

Nos casos em que a transmissão automática for reparada pela PAT-Paulicéia, a concessionária deverá enviar ao CTAG as notas fiscais referentes aos custos do reparo e frete, anexadas à etiqueta de garantia, juntamente com a impressão do relatório gerado pelo equipamento de diagnose (Scan Report) e o “Relatório de Diagnóstico para Transmissão Automática”.

4.19. ENVIO ANTECIPADO DE PEÇAS PARA ANÁLISE

Quando uma peça for enviada antecipadamente para análise, a pedido da FCA, deverá ser inserida uma notificação no SCP para a respectiva SG, com os seguintes dizeres: “Peça desenho: XXXX enviada em antecipação aos cuidados do Sr. XXXXXXXXXX”.

Após a liquidação da SG, quando ocorrer o envio da documentação ao CTAG junto com o restante do lote (obviamente sem a peça correspondente), anexar à NF uma etiqueta de identificação da

peça, totalmente preenchida, com a indicação no verso: “Peça já enviada anteriormente para análise técnica”, mencionando nome, setor, galpão, ramal do destinatário e data.

4.20. ENVIO AO CTAG DAS SGS QUE NÃO POSSUEM PEÇAS

Faz-se necessária a inclusão de todas as SGs liquidadas em um REVP em tempo hábil, ou seja, 45 dias corridos (condição válida desde 13/01/2020) após a geração de um espelho e conforme Relatório de SGs não processadas. A não inclusão da SG sem peça resultará no estorno automático pelo código “EP”, assim como já ocorre com as SGs contentoras de peças para envio. Observa-se que não se enquadram nesta situação as SGs de revisão programada cujo valor é R\$ 0,01, ou seja, as revisões e manutenções a cargo do cliente. Este tipo de SG não deve ser enviada fisicamente para a FCA - mas obrigatoriamente digitada no SIGI - **e não há necessidade de um REVP para as mesmas.**

4.21. ETIQUETA “REMESSA DE PEÇAS EM GARANTIA”

Os volumes de peças substituídas em garantia remetidas à FCA devem ser identificados com a “ETIQUETA REMESSA DE PEÇAS EM GARANTIA” padronizada, com todos os campos preenchidos e afixada na lateral de cada volume.

A etiqueta “Remessa de Peças em Garantia” tem por finalidade permitir a identificação dos volumes enviados, devendo conter, corretamente

preenchidos, os dados da concessionária, o número do REVP, o número específico do

volume/total de volumes do lote e o peso unitário do volume, conforme esclarecimento a seguir:

FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES		VOLUME DE PEÇAS EM GARANTIA CTAG - Centro técnico de Análise de Garantia	
DESTINATÁRIO: FCA FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS BRASIL LTDA AV. CONTORNO, 3455 Bairro: PAULO CAMILO BETIM - MG CEP: 32669-900			
REMETENTE: 91000 - COMERCIAL CHRYSLER AV. CENTRAL, 1000 Bairro: CENTRO SÃO PAULO - SP CEP: 80000-800			
DADOS DO VOLUME:		REVP: 123	
Nota(s) Fiscal(is) de Transporte:		Vol.:	
123456, 123457, 123458 123459, 123410		01/10	
Peso:		12,50 kg	
 1 000000000101			

01|0000000001|01

Descrição	Pos. Inicial	Tamanho	Descrição	Exemplo
Tipo Volume fixo 01	1	1	Define o tipo de Volume, 1 = Volume de peça em Garantia	1
Número do REVP	2	10	Define o número do REVP cujo volume pertence	0000000001
Número do Volume	12	3	Define qual é o volume	001

DESTINATÁRIO:

FCA FIAT Chrysler Automóveis Brasil Ltda.

ENDEREÇO:

Av. Contorno, nº 3455
Bairro Paulo Camilo - Betim/MG
CEP 32.669-900

REMETENTE:

Código da concessionária;
Nome da concessionária.

ENDEREÇO:

Rua; nº; Bairro; Cidade; CEP; Estado.

DADOS DO VOLUME:

- Número REVP;
- Data embalagem;
- Tipo: peça garantia ou simples remessa;
- Número de identificação e peso do volume;
- Código de barras
- REVP - nove posições;
- Volume - duas posições
(total de volumes declarados no REVP)

NOTA: o recebimento do conhecimento de transporte não implica no recebimento das peças relacionadas no REVP, mas, do volume descrito. A conferência das peças é feita na etapa seguinte, denominada "pré-análise".



ATENÇÃO

É fundamental o correto preenchimento da Etiqueta "Remessa de Peças em Garantia", pois o recebimento do volume na FCA (carimbo no conhecimento) é feito com a conferência entre a etiqueta e o conhecimento de transporte emitido pela transportadora.

4.22. ETIQUETA DE IDENTIFICAÇÃO DE PEÇAS SUBSTITUÍDAS EM GARANTIA

Deverá ser informatizada e identificada por meio de código de barras. Para a geração dos códigos de barras, deve ser utilizada a fonte três por nove (3 of 9 Barcode). Cada peça deve ser identificada com uma etiqueta. As informações transcritas para a etiqueta serão aquelas mesmas contidas na SG. A concessionária deverá observar também que:

- O campo “inconveniente” deverá conter a descrição detalhada do defeito apresentado na peça substituída em garantia;
- Para intervenções que requerem abertura do câmbio mecânico, para troca apenas de componentes, a concessionária deverá colocar o número interno do câmbio na etiqueta de cada peça enviada ao CTAG. Essa normativa não se aplica a câmbios automáticos;
- Para intervenções em motores FIRE e FIREFLY, a concessionária deverá colocar o número interno do motor na etiqueta de cada peça enviada ao CTAG;
- **Nos casos de falhas em componentes eletroeletrônicos e transmissões automáticas,** a concessionária deverá anexar à etiqueta o Relatório completo do wiTECH Scan Report, extraído antes e depois do reparo.

4.23. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DA ETIQUETA

Etiqueta autoadesiva e etiqueta cartão com furo reforçado, barbante, conforme padrão FCA nos fornecedores homologados ou equivalentes. A etiqueta autoadesiva deve ser colada à etiqueta cartão e amarrada à peça correspondente.

4.24. CONTEÚDO MÍNIMO DA ETIQUETA

- A.** Código da concessionária emitente;
- B.** Número da SG;
- C.** Número da OS;
- D.** Data de faturamento do veículo;
- E.** Data de abertura da OS;
- F.** Tipo de garantia;
- G.** Modelo/versão/série;
- H.** Chassi;
- I.** Quilometragem do veículo na data de intervenção;
- J.** Descrição clara do inconveniente;
- K.** Código de autorização (quando houver);
- L.** Descrição da peça;
- M.** Código de identificação de determinados componentes (motor, câmbio – consultar INFOTEC ou Dealer CONNECT);
- N.** Identificação por código de barras dos códigos da concessionária emitente;
- O.** SG;
- P.** Item;
- Q.** Peça.

4.24.1. CÓDIGO DE BARRAS

O Código de Barras deverá estar disposto em duas linhas, conforme o detalhamento técnico a seguir.

É imprescindível que o código de barras esteja **legível e correto**, visto que contempla importantes informações que serão utilizadas durante a análise técnica.

Ao imprimir as etiquetas de identificação para as peças, **NÃO** é aconselhável utilizar cartuchos ou toners remanufaturados.

Antes de atar as etiquetas às peças, verifique se os dados estão corretos e se a etiqueta está legível. **A peça cuja etiqueta estiver ilegível será passível de estorno pelo código EO.**

 FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES		Peças em Garantia - SCP	
Concessionária:	Marca:	SG:	OS:
91000	00	11315	144099
Data Venda:	Data OS:	Canal Despesa:	
19/03/2014	05/12/2014	W12	
Modelo/Versão:	Chassi:	KM:	
578 - 241	99907801244	20329	
Inconveniente: 4420A301 - BARULHO ESTALOS NA TRAS AO PASSAR BURACOS OU LOMBADA, PISOS IRREGULARES			
Desenho: K78CT012311 - AMORTECEDOR SUSPENSÃO		Autorização:	
Tipo/Marca /Conc./SG:	 1 0 0 0 0 9 1 0 0 0 0 1 1 3 1		
Item/Peça/ID:	 8 0 0 0 0 5 1 8 4 3 2 5 6 0 1		

Linha 01

1 | 00 | 091000 | 000123

Descrição	Pos. Inicial	Tamanho	Descrição	Exemplo
Tipo Peça fixo = 1	1	1	Define o tipo de Peça. 1 = Peça em Garantia	1
Marca	2	2	Define a Marca do veículo da peça	55
Código Concessionária	4	7	Código da Concessionária	0091000
Número da SG	10	6	Número da SG à qual pertence a peça	000123

Linha 02

A | 072125689121 | 01

Descrição	Pos. Inicial	Tamanho	Descrição	Exemplo
Item da SG	17	1	Define o item do inconveniente (A, B, C, etc.)	A
Desenho	18	12	Desenho da peça substituída	072125689121
Sequencial	30	2	Identificador da peça quando há mais de uma peça de mesmo desenho no mesmo item da SG (item A da SG X possui 4 Peças de Desenho K, então K01, K02, K03 E K04	0091000

Caso haja possibilidade de vazamento de resíduos como óleo, água e fluidos, a etiqueta deve ser protegida com saco plástico a fim de evitar danos à mesma.

As peças pertinentes ao **MESMO ITEM DA SG** deverão ser agrupadas em **um mesmo pacote**, facilitando a análise do processo pelo CTAG. Este ato evita possíveis dispersões e também extravio de pequenas peças no transporte ou no manuseio.

4.25. TRANSPORTADORAS

Quando houver o envio de remessas de peças em garantia à FCA, utilizar somente as transportadoras credenciadas, com frete a cargo do destinatário. A transportadora responsável pela coleta na região da concessionária será informada pelo CTAG.



ATENÇÃO

A transportadora é responsável por garantir a integridade do volume coletado, bem como sua entrega no local de destino. Perdas, extravios ou danos nos volumes coletados, são de responsabilidade da transportadora contratada, devendo a mesma arcar com os devidos custos.

4.26. DOCUMENTO DE COLETA DE PEÇAS

Para coleta efetuada pela transportadora, a concessionária deverá gerar o "REGISTRO DE ENTREGA DE VOLUMES E PEÇAS", no qual constam todas as informações básicas necessárias para caracterizar o lote que está sendo retirado pela transportadora e que servirão de base para o posterior preenchimento do "conhecimento de transporte".

O documento deverá ser preenchido em três vias, ficando:

- A.** Primeira via em poder da concessionária, que deverá arquivá-la e apresentá-la sempre que solicitado para esclarecer dúvidas sobre as características do lote enviado à FCA;
- B.** Segunda via em poder da transportadora;
- C.** Terceira via acompanhando o lote de peças, anexa ao conhecimento de transporte.



ATENÇÃO

Lotes sem esse documento e sua respectiva transmissão eletrônica, via Link-e-Entry, terão seu recebimento recusado e devolvidos pelo CTAG.

O encarregado de garantia deverá preencher todos os campos do REVP, inclusive placa do veículo, dado este disponível apenas no dia da coleta. No momento da coleta do lote serão preenchidos manualmente, juntamente do funcionário da transportadora, os seguintes campos:

- A.** Condições da carga - OK ou NÃO OK;
- B.** Observações;
- C.** Nome e assinatura dos representantes da concessionária e da transportadora.

NOTA: no momento da assinatura do documento de coleta, tanto a concessionária quanto a transportadora assumem que concordam com a veracidade de todas as informações ali contidas.

QUAISQUER NÃO CONFORMIDADES

Se não corrigidas pelo encarregado de garantia no momento da coleta serão anotadas no campo "OBS" e o lote considerado "NÃO OK".

Quando houver a assinalação do campo "NÃO OK", é obrigatória a descrição da não conformidade correspondente no campo "OBS".

4.26.1. MERCADORIA DISPOSTAS PARA COLETA EM ENDEREÇO DIFERENTE DAQUELE CONSTANTE NA "SOLICITAÇÃO DE COLETA"

Somente assumiremos o custo do frete das mercadorias que se encontrarem disponíveis nos respectivos locais descritos na "Solicitação

de Coleta". Caso isso não ocorra, o custo do frete fica a cargo da concessionária por meio de fatura emitida pela transportadora.

Na eventual impossibilidade de disponibilização da mercadoria no endereço constante na solicitação de coleta, a concessionária deve se antecipar e entrar em contato com a transportadora para acordar a possibilidade da coleta no endereço desejado. Não havendo concordância por parte da transportadora, a concessionária deverá transportar a mercadoria até o ponto correto para coleta. A coleta executada em endereço diferente do endereço impresso na NF implica em risco fiscal para a transportadora, podendo gerar multa e apreensão da mercadoria.

4.26.2. MERCADORIAS NÃO DISPONÍVEIS PARA COLETA

Estando o REVP processado no sistema SCP, o mesmo tem que estar pronto e disponível para a coleta pela transportadora.

A concessionária deve manter uma pessoa habilitada para a entrega dos volumes dos referidos REVPs quando do comparecimento da transportadora para a coleta.

Se houver negativa de entrega da concessionária à transportadora na coleta, independentemente do motivo a FCA cancelará no sistema SCP o(s) REVP(s) envolvido(s), fazendo com que todas as SGs constantes no(s) referido(s) REVP(s) voltem no sistema para "FASE CONCESSIONÁRIA". Desta forma, a concessionária poderá ser penalizada por perda do "PRAZO" de envio do REVP, resultando em estorno pelo código EP, sem direito a reapresentação.

Somente assumiremos o custo do frete das peças que se encontrarem devidamente embaladas e disponíveis nos respectivos locais descritos na "Solicitação de Coleta". Caso isso

não ocorra, a concessionária receberá uma notificação por e-mail e terá o prazo de 24 horas úteis para pronunciamento. Após este prazo, o custo da coleta frustrada será a cargo da concessionária, por meio de débito em conta movimento, realizado pelo CTAG.

4.27. DEVOLUÇÃO DE PEÇAS ESTORNADAS

A solicitação de peças estornadas deve ser executada com envio de e-mail para ctag@fcagroup.com dentro de um prazo máximo de sete dias, a partir da emissão da nota de débito - estorno de garantia pelo Link-e-Entry.

Impreterivelmente, deverão constar no corpo do e-mail as seguintes informações: nome e código da concessionária, número da SG, nº e data da



nota de débito e descritivo da peça solicitada. Para tal, solicitamos que seja utilizado o padrão abaixo:

À FIAT AUTOMÓVEIS S/A					
NOTA PARA: CENTRO TÉCNICO DE ANÁLISE EM GARANTIA					
ASSUNTO: SOLICITAÇÃO DE DEVOLUÇÃO DE PEÇAS ESTORNADAS					
Concessionária:					
Código:					
Cidade:				Data:	
Solicitamos a devolução das peças estornadas conforme relação abaixo:					
Número SG	Nº Nota de débito	Data da Nota de débito	Descrição de Peças	Nº de desenho	Observações

O CTAG disponibiliza, ainda, o recurso de “envio automático das peças estornadas”. Para isso, bata que a concessionária faça o pedido.

Por e-mail, remeta uma solicitação formal, conforme padrão a seguir, para ctag@fcagroup.com, com solicitando a sua inclusão no cadastro de envio automático.

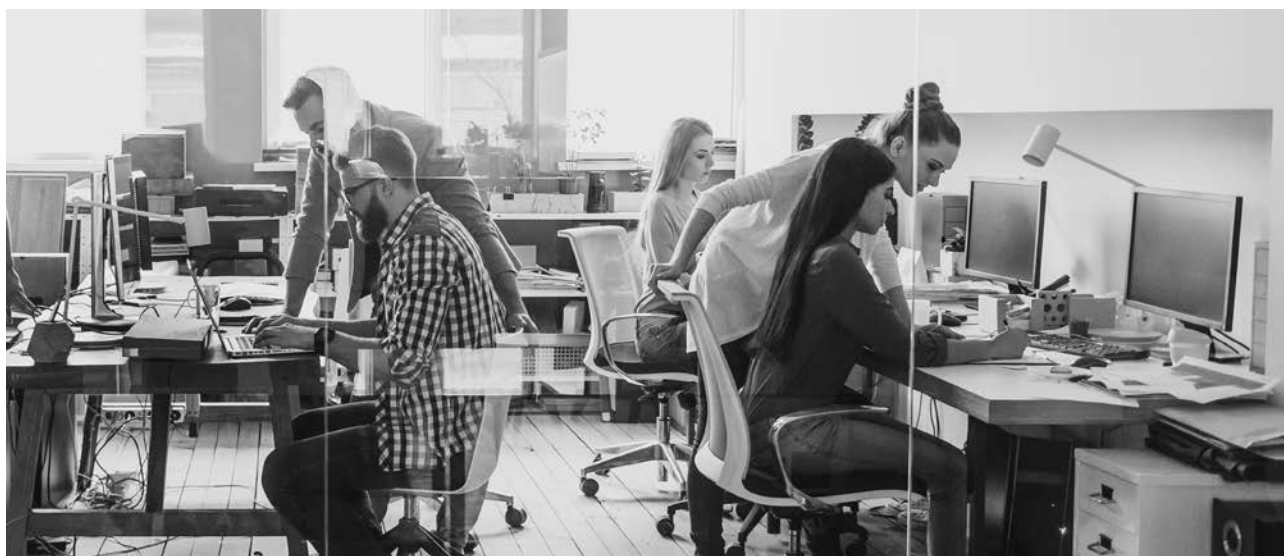
CADASTRAMENTO DE DEVOLUÇÃO PEÇAS ESTORNADAS	
Concessionária	Código
Tipo de Devolução Desejada	
SOLICITADO via e-mail pela concessionária	Favor marcar um “X”
Envio AUTOMÁTICO pelo CTAG	na opção desejada
Nome completo da pessoa solicitante:	
Cargo do solicitante:	
Data:	
Observações:	
Após o preenchimento do formulário acima, favor encaminhar como anexo para o e-mail ctag@fiat.com.br	
Em caso de alterações, deve ser preenchido novo formulário e enviado ao CTAG para a devida alteração (ctag@fiat.com.br).	
“SOLICITADO”, significa que a concessionária deverá solicitar através de e-mail a peças a qual ela deseja receber. Não serão mais aceitas solicitações via FAX.	
“AUTOMÁTICO”, significa que a concessionária deseja receber toda e qualquer peça estornada sem solicitação prévia. Todo estorno será devolvido automaticamente.	
Para o caso de devoluções por SOLICITAÇÃO, a concessionária deve enviar a solicitação por e-mail para ctag@fiat.com.br	
O ENVIO DESTE FORMULÁRIO PARA O CTAG SE FAZ OBRIGATÓRIO PARA QUE HAJA DEVOLUÇÃO DE PEÇAS À CONCESSIONÁRIA.	

Os valores referentes aos fretes/transportes das peças estornadas são de responsabilidade da Concessionária. A fatura será emitida pela transportadora e enviada à respectiva concessionária para quitação. O não pagamento das faturas implicará em bloqueio de novas coletas pela transportadora, o que poderá resultar em cancelamento dos REVPs e consequente estorno das SGs envolvidas (código EP).

A FCA não tem nenhuma responsabilidade quanto ao transporte de retorno das peças estornadas, devendo a concessionária entrar em contato direto com a transportadora em casos de atrasos, extravios ou danos nas peças que estão sendo devolvidas pelo CTAG.

No convênio ICMS 129/2006, publicado no DOU de 20/12/2006 pelo despacho 18/2006, ratificação nacional DOU de 08/01/2007 pelo ato declaratório 02/2007 e alterado pelo convênio ICMS 28/2007, 34/2007, estabelece disciplina em relação às operações com partes de peças substituídas em virtude de garantia, por fabricantes de veículos autopropulsados, seus concessionários ou oficinas autorizadas.

Na cláusula terceira do convênio ICMS 129/2006, está descrito que o valor atribuído à peça defeituosa será equivalente a 10% (dez por



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

cento) do preço da peça nova praticado pela concessionária.

4.27.1. PRAZO PARA SOLICITAÇÃO DA PEÇA ESTORNADA

Toda peça estornada ficará à disposição da concessionária por um período máximo de sete dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota de estorno pelo Link-e-Entry - Dealer Communicator System, que é disponibilizada diariamente. Após esse prazo, se a concessionária não solicitar a devolução, a peça será sucateada, sem qualquer direito a crédito. Na devolução, o frete será sempre a cargo da concessionária. Caso a concessionária deseje a devolução em automático, será preciso preencher o formulário denominado "Cadastramento Devolução Peças Estornadas" e enviar para:

**FIAT CHRYSLER AUTOMÓVEIS
BRASIL LTDA.**

AV. CONTORNO, 3455
BAIRRO PAULO CAMILO
BETIM/MG - 32669-900

Endereço Interno:

CTAG (Centro Técnico de Análise de
Garantia) - Galpão 07 - Sala 01

Este formulário deverá ser solicitado pelo e-mail ctag@fcagroup.com.



ATENÇÃO

Para efeito de prestação de serviço da garantia, é vedado o uso ou aplicação de qualquer peça analisada nos veículos, com parecer final para estorno, independente do motivo, em:

- Veículos zero km;
- Veículos que estejam no período de garantia (contratual, estendida ou qualquer outro tipo);
- Venda interna na oficina ou no balcão de peças da Rede FCA.
- A peça usada tem, por natureza, sua vida útil reduzida, podendo apresentar vícios de qualidade, tornando-se imprópria ou inadequada para uso. ■



AUDITORIA

5



PÓS-VENDAS É MOPAR.



5. AUDITORIA



A FCA reserva-se o direito de auditar as operações de garantia executadas pela Rede de Concessionárias, bem como solicitar informações que atendam às necessidades de esclarecimentos referentes aos processos de Garantia de cada concessionária.

Todas as concessionárias FCA estão sujeitas à auditoria, podendo ser auditadas o número de vezes necessárias, para se adequar aos processos

exigidos neste Manual de Normas de Garantia FCA.

5.1. OBJETIVO

O objetivo da auditoria das operações de garantia é assegurar a correta aplicação, pela Rede de Concessionárias, das diretrizes vigentes estabelecidas através das normas de garantia,

Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

circulares, cartas, boletins técnicos e contrato de concessão.

5.2. MONITORAMENTO DA REDE DE CONCESSIONÁRIAS

Periodicamente, as operações em garantia realizadas pela rede de concessionárias são monitoradas e, baseando-se em indicadores de garantia pré-estabelecidos, as concessionárias que apresentarem dispersões poderão ser auditadas.

A FCA poderá utilizar outros critérios para seleção das concessionárias para auditoria, sem aviso prévio.

5.3. SELEÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO PARA AUDITORIA

Em conformidade com as dispersões identificadas na fase de monitoramento, a definição da amostra para auditoria ocorrerá a critério da FCA, que poderá solicitar documentos adicionais, sempre que julgar necessário.

5.4. ESTORNO

O não cumprimento de quaisquer das normas e procedimentos descritos neste manual predispõe à FCA a não aceitação da Solicitação de Garantia, bem como outorga o estorno para

os casos de créditos já efetivados, considerando o seguinte código:

- **ED** - Estorno normativo realizado pela auditoria (não é passível de re-apresentação).



ATENÇÃO

Caso a concessionária se recuse a ser auditada ou se recuse a fornecer os documentos solicitados pela auditoria, a FCA providenciará o estorno de todas as Solicitações de Garantia creditadas, conforme a amostra determinada para a auditoria comunicada.

5.5. RESPONSABILIDADES

5.5.1. CONCESSIONÁRIA

- Realizar operações de garantia em conformidade com as normas de garantia, circulares, cartas e boletins técnicos vigentes;
- Manter os profissionais envolvidos no processo de garantia plenamente qualificados, garantindo que haja reciclagens, sempre que houver atualizações no processo por diretriz estabelecida pela FCA;
- Indicar representante legal para participar das reuniões de abertura

e encerramento da Auditoria;

- D.** Atender prontamente às demandas do auditor, ceder toda e qualquer informação, documentação, arquivo de sistemas, peças e evidências que sejam solicitadas, assim como disponibilizar qualquer profissional da concessionária para ser consultado;
- E.** Indicar a equipe da concessionária que deverá dar suporte durante o processo de auditoria;
- F.** Disponibilizar espaço e ponto de energia apropriados para a execu-

ção da auditoria;

- G.** Elaborar e implementar um plano de ação para eliminar a causa raiz das inconformidades apontadas em qualquer fase da auditoria, bem como reportar à FCA o progresso das ações corretivas referentes ao plano de ação, quando solicitado ou conforme acordado com a equipe de auditoria.

5.5.2. DEPARTAMENTO DE GARANTIA FCA

- A.** Identificar as concessionárias elegíveis à auditoria;
- B.** Informar à rede de concessionárias FCA quanto às atualizações dos processos de garantia a partir de normas, circulares, boletins técnicos e treinamentos;
- C.** Determinar a amostra para auditoria;
- D.** Comunicar ao Dealer, com antecedência mínima de cinco dias úteis, a data de visita do auditor.

5.5.3. AUDITOR DE CAMPO

- A.** Realizar e documentar reunião de abertura;
- B.** Aplicar checklist do processo de garantia;
- C.** Analisar documentação física apresentada pela concessionária;
- D.** Realizar reunião de encerramento, para apresentar as boas práticas, oportunidades de melhoria e eventuais inconformidades evidenciadas;
- E.** Entregar a relação das inconformidades e itens que deverão compor



Revisão Manual de Normas de Garantia Atenção: A cópia impressa deverá ser considerada como desatualizada. Informação atualizada, somente no SIGI e MOPAR SERVICE CENTER. Atualização: 10 de Outubro de 2020.

o plano de ação, para que as ações corretivas ou preventivas sejam elaboradas e aplicadas pela concessionária;

- F.** Esclarecer todas as dúvidas a respeito das normas de garantia, durante o processo de auditoria;
- G.** Formalizar e remeter as evidências das inconformidades, bem como as observações da auditoria para análise do Auditor Central.

5.5.4. AUDITOR CENTRAL

- A.** Analisar as evidências recebidas pelos auditores de campo;
- B.** Apresentar resultado final da auditoria e valores envolvidos para o representante legal da concessionária, ressaltando o prazo máximo de 5 dias úteis para esclarecimento de eventuais dúvidas e efetivação do estorno;
- C.** Dirimir dúvidas quanto ao processo de auditoria e seus resultados;
- D.** Receber da concessionária o plano de ação devidamente preenchido, com os prazos estabelecidos e assinado;
- E.** Avaliar junto ao concessionário a consistência do plano de ação e orientar quanto às alterações que julgar necessárias;
- F.** Ler termo de encerramento, que deverá ser assinado pelo representante legal da concessionária;
- G.** Realizar visita de checkpoint para certificar a eficácia do plano de ação.

5.6. ETAPAS DO PROCESSO DE AUDITORIA

5.6.1. COMUNICAÇÃO DA AUDITORIA

A comunicação ocorrerá através de carta, enviada pelo departamento de garantia ao Dealer e ao Gerente de pós-vendas da concessionária ou seus representantes designados. Nela estará especificado o período de execução da auditoria, bem como a relação dos documentos que serão objeto de análise pelo auditor.

5.6.2. APLICAÇÃO DA AUDITORIA

É a etapa que integra as atividades executadas pelos auditores, conforme especificado no item Auditor de campo. Ocorrerá principalmente nas dependências da concessionária, tendo como objetivo verificar se o processo de garantia aplicado pela concessionária está em conformidade com as diretrizes vigentes estabelecidas pela FCA, através das normas de garantia, circulares, cartas, boletins técnicos e contrato de concessão.

5.6.2.1. Classificação das Inconformidades

INCONFORMIDADE ALTA

Classificada quando é evidenciado o descumprimento das normas e diretrizes estabelecidas pela FCA. Resultará em estorno das SGs em um prazo máximo de 5 dias úteis, contados a partir da data de apresentação do resultado pelo Auditor Central, com obrigatoriedade de elaboração do plano de ação pela Concessionária.

INCONFORMIDADE BAIXA

Classificada quando é identificada alguma situação que não impacta de imediato o processo

de garantia. Resultará em estorno, caso não seja corrigida após implementação do plano de ação, verificado na fase de checkpoint.

5.6.3. APRESENTAÇÃO DO RESULTADO

Concluída a etapa de aplicação da auditoria, o **Auditor Central** agendará uma reunião com o representante legal da concessionária ou seus representantes designados, para apresentação dos resultados da auditoria, conforme previsto no item “Auditor Central”. Nesta reunião, as partes deverão assinar um termo de conclusão da auditoria, onde constarão todas as inconformidades encontradas, bem como os valores envolvidos.

5.6.4. CHECKPOINT

É o controle do departamento de garantia dos resultados das auditorias, no qual a concessionária terá o tempo estabelecido no plano de ação para ajustar e apresentar evidências que comprovem a eliminação da causa raiz do problema, resultando na regularização das inconformidades, identificadas na auditoria.

Nesta etapa, a equipe de auditoria poderá retornar à concessionária ou solicitar o envio de documentos originais para analisar uma nova amostra de ordens de serviços e seus respectivos anexos, emitidos após a implantação do plano de ação. O resultado dessa análise pode acarretar na aplicação dos termos previstos nas seguintes situações:

SITUAÇÃO 1

Se durante a execução do checkpoint, concluir-se que a concessionária implementou todas as ações propostas, comprovando a eliminação das inconformidades identificadas na auditoria, considera-se que o processo está encerrado, não se aplicando o estorno dos itens de

inconformidade baixa.

SITUAÇÃO 2

Se o resultado do checkpoint for negativo, ou seja, as ações propostas não foram implementadas na totalidade ou não obtiveram a eficácia comprovada, a concessionária:

- A.** Sofrerá o estorno das inconformidades identificadas na fase de checkpoint;
- B.** Sofrerá os estornos dos itens de inconformidade baixa, identificados pela auditoria;
- C.** Sofrerá extrapolação dos valores indicados no checkpoint por um período de 6 meses, quando o percentual de inconformidades identificados nesta fase, for maior ou igual a 15%.

SITUAÇÃO 3

Se o resultado do checkpoint apontar um quadro pior do que o apontado pela auditoria ou superar o limite de 15% determinado na situação 2, a concessionária:

- A.** Sofrerá o estorno das inconformidades identificadas na fase de checkpoint;
- B.** Sofrerá os estornos dos itens de inconformidade baixa, identificados pela auditoria;
- C.** Sofrerá extrapolação dos valores indicados no checkpoint, por um período de 12 meses;
- D.** Arcará com os custos diretos da auditoria: logístico (aéreo e terrestre), hospedagem e alimentação. ■



DODGE

FIAT Jeep



PÓS-VENDAS É MOPAR.