



# Manual de Procedimentos de Garantia Santa Izabel/Herder/Denis-Cimaf

## Índice

1. A importância do pós venda

2. Atendimento em Garantia

3. Certificado de garantia.

4. Entrega técnica / assistência técnica



## 1.0 A IMPORTÂNCIA DO PÓS-VENDA

A responsabilidade de uma empresa pelos produtos que comercializa não termina no momento em que estes produtos deixam os portões da empresa. Muito pelo contrário, é a partir deste momento que começa uma etapa do processo de venda chamado pós- Venda, um dos procedimentos mais importantes para a preservação da satisfação dos consumidores e do bom nome da marca.



É muito importante saber o quanto o Pós- Venda pode influenciar na satisfação do consumidor, que se sentirá muito bem atendido em todas as fases de seu contato com a nossa empresa, desde a procura pelo produto certo até a compra de um segundo produto.

**GANHAR E MANTER CONSUMIDORES É A PRINCIPAL META DO PÓS- VENDA!**



## 2.0 Atendimento em Garantia

A Santa Izabel Agro Indústria LTDA prevê a execução de serviços em garantia e o consequente reembolso das despesas referentes à mão de obra, uma vez que aprovado pelo setor de pós venda.

**Sendo importante salientar que a visita de um técnico da Santa Izabel será pago pela revenda caso não seja procedente de garantia**

## 3.0 CERTIFICADO DE GARANTIA SANTA IZABEL.

1. É de direito do primeiro comprador no ato da posse do equipamento:
  - Entrega técnica, prestada pela revenda e ou fabricante.
2. Todo equipamento SANTA IZABEL denominado LINHA VERMELHA tem garantia de 06 (Seis) meses dado pelo fabricante contra danos “estruturais”, a partir da data de faturamento do equipamento ao seu comprador final e preenchimento do certificado de entrega técnica. Equipamentos da Linha Vermelha são: Carretas Basculantes Agrícolas, Guinchos Bag, Subsolador Strondo e SH, Distribuidor de calcário, Grades linha Leve (GICR, GLCR, GNL, GNSI 180, GASI 300) , Arados de Disco, Plainas, Sulcadores, Roçadeiras, Roçadeiras, Pá Dianteira.
3. Todo equipamento SANTA IZABEL denominado LINHA AMARELA tem garantia de 12 (doze) meses dado pelo fabricante contra danos “estruturais”, e 06(seis) meses para itens de desgaste ( eixos, mancais, pneus, etc) a partir da data de faturamento do equipamento ao seu comprador final e preenchimento do certificado de entrega técnica. Equipamentos da Linha Amarela são: Grades Linha Pesada: GASI 270, GILSI, GAISI, GASI 340, GASI 360, GASI 450, GASI 500, GNAL 200, GNSI 200, Subsoladores Pesados SPSI



4. Todo equipamento SANTA IZABEL denominado LINHA TRANSBORDOS tem garantia de 2 (duas) Safras dado pelo fabricante contra danos “estruturais”, a partir da data de faturamento do equipamento ao seu comprador final e preenchimento do certificado de entrega técnica. Equipamentos da Linha transbordos: transbordos da linha de arrasto de 10,12,14,15 e 22 toneladas e caminhão sobre chassi transbordos de 6, 7, 10, 12 e 14 toneladas
5. Todo equipamento HERDER denominado LINHA HERDER tem garantia de 12 (doze) meses dado pelo fabricante contra danos “estruturais”, e 06 (seis) meses para itens de desgaste (eixos, rolamentos, pneus, etc) a partir da data de faturamento do equipamento ao seu comprador final e preenchimento do certificado de entrega técnica. Equipamentos da Linha Herder: Trituradores modelos FLV, FM Fortmaster, Roadmaster, Recolhedor de Pedras, Enleiradores de Pedras.
6. Todo equipamento da DENIS-CIMAF tem garantia de 1.200 Horas ou 12 meses dado pelo fabricante contra danos “estruturais”, a partir da data de faturamento do equipamento ao seu comprador final e preenchimento do certificado de entrega técnica.
7. Cabe ao proprietário, no entanto, verificar as condições do equipamento no ato do recebimento e ter conhecimento dos termos de garantia;
8. Peças que apresentarem defeito no uso normal do equipamento, se e somente se estiver durante o período de garantia, deverão ser enviadas fotos ao seu revendedor evidenciando o problema e posteriormente enviar as peças quando necessário e solicitado pela fábrica, para avaliação com todas as informações contidas no certificado de entrega técnica (principalmente nº de nota fiscal, nº de série do equipamento, data de entrega técnica). Como prioridade independente de garantia ou não, a SANTA IZABEL -HERDER repõe imediatamente ao concessionário ou cliente uma nova peça para que o equipamento não fique parado por um tempo muito longo, se o caso já é conhecido da fábrica e já tenha um histórico de recall, a reposição da peça é feita imediatamente com NF de Garantia Direta ao concessionário e ou cliente final dependendo de quem faturou o equipamento na fábrica
9. Os componentes fabricados por terceiros da SANTA IZABEL–HERDER como Cilindros Hidráulicos, Rolamentos, Parafusos, Mangueiras, Pneus e itens de desgaste como mancais, discos, martelos ou facas, correias, etc., necessitam de cuidados e manutenções periódicas por tanto o seu período de cobertura de garantia é de 06 meses independente do equipamento.



10. Todas as despesas para o atendimento de assistência técnica no período de garantia são de responsabilidade do fabricante. Caso a garantia seja negada, essas despesas serão de responsabilidade do proprietário ou revendedor.

11. A garantia do equipamento será negada quando:

- Defeito ou quebra for resultante de uso inadequado ou em local impróprio;
- Defeito ou quebra resultantes de acidentes operacionais;
- Não realizada manutenção adequada no equipamento;
- Imperícia ou inexperiência do operador;
- Quando houver descaracterização do equipamento sem autorização prévia do fabricante;
- Quando o equipamento for danificado no transporte contratado pelo cliente;
- Quando a garantia for solicitada após o término do período de vigência de garantia do equipamento
- Quando a quebra ocorrer por obstáculos que ficam abaixo do terreno, ex. pedras...



12. A ocorrência de defeitos de fabricação no período da garantia, não constitui motivo para rescisão de contrato de compra ou financiamento, prorrogação de data de pagamento das prestações ou cobertura de danos cessantes e/ou indenizações de qualquer natureza.
13. A SANTA IZABEL IMPLEMENTOS AGRÍCOLAS e HERDER DO BRASIL reserva o direito de aperfeiçoar e/ou alterar as características técnicas de seus produtos, sem a obrigação de assim proceder com os já comercializados e sem conhecimento prévio da revenda ou do consumidor. Caso haja mudanças significativas no equipamento o catálogo de peças será atualizado e receberá uma revisão identificada com data na capa do catálogo.

#### **4.04.0 ENTREGA TÉCNICA / ASSISTENCIA TÉCNICA**

1. A entrega/assistência técnica será de responsabilidade da revenda autorizada SANTA IZABEL-HERDER
2. Os serviços prestados de terceiros como solda, corte e dobra e usinagem, só deverá ser realizado após autorização prévia do orçamento junto a fábrica SANTA IZABEL – HERDER
3. A entrega técnica dos equipamentos deverá ser realizada em 1 (um) equipamento por cliente, no caso de um mesmo cliente adquirir varias unidades desse equipamento e para clientes em que os equipamentos sejam distribuídos entre as suas filiais, a entrega será realizada em um equipamento por filial.
4. O prazo médio para realização da entrega dos equipamentos será de 02 dias uteis, lembrando que no caso de entrega técnica realizada em usinas, o prazo poderá ser estendido devido a necessidade de se fazer a integração dos técnicos junto a usina
5. A realização das montagens dos equipamentos deverá ocorrer de acordo com o combinado entre cliente final, revenda e fabrica, pois em alguns casos os equipamentos são enviados com uma pré-montagem necessitando apenas de alguns ajustes.



Sendo importante salientar que os retrabalhos de assistência técnica não inclui nenhum serviço de reparo, expansão ou adaptação requerida pelo cliente, ficando estas a cargo do mesmo.

### Contatos pós-vendas Santa Izabel.

**Alexandre Martini**  
Engenharia / Pós Vendas

Email: [alexandre.martini@santaizabel.ind.br](mailto:alexandre.martini@santaizabel.ind.br)  
Fone: (19)3636-2108  
Celular: (19)99798-0540  
Site: [www.santaizabel.ind.br](http://www.santaizabel.ind.br)  
Site: [www.herderdobrasil.com.br](http://www.herderdobrasil.com.br)

**Carlos Teixeira Junior**  
Pós Venda

Email: [carlos.teixeira@santaizabel.ind.br](mailto:carlos.teixeira@santaizabel.ind.br)  
Fone: (19)3636-2113  
Celular: (19)99604-1699  
Site: [www.santaizabel.ind.br](http://www.santaizabel.ind.br)  
Site: [www.herderdobrasil.com.br](http://www.herderdobrasil.com.br)