

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	<b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b>	No. - DATA DA REVISÃO 04 – 27/10/25
MGW-001	<b>PASTILHAS DE FREIO</b>	PÁGINA: 1/8

**Prezados Clientes, informamos que a partir de 29/10/2025, as condições constantes neste manual passarão a ser determinantes para que ocorra a aceitação da garantia por parte da Willtec.**

Este manual bem como todos nossos manuais de instalação, podem ser baixados através dos QRCode's constantes em todas as emblemas dos produtos Willtec, bem como através do link <https://manuais.willtec.com.br/> digitando a palavra chave (ex: garantia) ou o código do produto.

**SAC - CANAIS DIRETOS PARA ACIONAMENTO DE GARANTIAS OU DÚVIDAS TÉCNICAS:**

EMAIL: [garantia@willtec.com.br](mailto:garantia@willtec.com.br)

WhatsApp: 11 93707-5671 (somente mensagens).

**A solicitação de garantia deverá ocorrer de acordo com a forma de compra, conforme abaixo:**

**- LOJAS E DISTRIBUIDORES (EMPRESAS PARCEIRAS WILLTEC):**

O usuário deverá solicitar a garantia diretamente no balcão, portando a nota de compra na qual será verificado se está dentro do prazo estipulado neste manual. Se dentro do prazo, a loja deverá realizar a substituição do produto defeituoso por um novo ao cliente final no ato da solicitação. A partir daí, o cliente Willtec deverá entrar em contato através dos canais mencionados acima para as demais tratativas fiscais (ou comerciais, caso aplicáveis) e forma de transporte. A sistemática de garantia do cliente Willtec sempre será levada em consideração para o bom desenrolar das atividades.

**- AQUISIÇÃO VIA ECOMMERCE:**

Para garantia de compra realizada em plataformas digitais terceiras (Mercado Livre, Shopee, etc), deverão ser iniciadas se possível, dentro do prazo de proteção estipulado e seguir as condições descritas nas políticas das mesmas. O suporte ao comprador também é de responsabilidade do vendedor / proprietário da loja, seja ela Willtec Oficial ou não.

Reclamações deverão ser feitas diretamente na loja online de aquisição do produto e suas páginas correlatas.

Caso o prazo de cobertura da plataforma já tenha se expirado, a Willtec como fabricante, se compromete a cumprir os prazos de garantia aqui estipulados (vide item 1.0 deste manual). Neste caso o comprador poderá entrar em contato direto com nosso SAC através dos canais acima para podermos proporcionar a solução mais adequada para cada situação.

Este canal de atendimento também se aplica para compras realizadas em nossa loja virtual (<https://comprewilltec.com.br/>).

**IMPORTANTE:**

Para seguro/ garantia estendida contratados diretamente nas plataformas, os mesmos estarão disponíveis somente após o final da garantia Willtec, devidamente descrita no anúncio e, sua cobertura será de responsabilidade da plataforma, não tendo mais a Willtec qualquer responsabilidade por estes.

 <p><b>WILLTEC</b> A MARCA DA SEGURANÇA</p>	<b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b>	<b>No. - DATA DA REVISÃO</b> 04 – 27/10/25
<b>MGW-001</b>	<b>PASTILHAS DE FREIO</b>	<b>PÁGINA: 2/8</b>

### **Forma de Análise das Garantias:**

- Baseada nas informações e evidências recebidas no primeiro contato (independente do canal utilizado), a equipe Willtec analisará cada caso e classificará os mesmos como “Envio Autorizado” ou “Improcedente” em até 72h após abertura do chamado.

Caso o status seja “Improcedente”, isto deixa o cliente ciente que as pastilhas não terão sua garantia aceita. Caso as mesmas sejam enviadas para a Willtec, serão rejeitadas no ato do recebimento e devolvido sem nenhuma intervenção (incluindo embalagem).

- Casos classificados como “Envio Autorizado”, autorizam o cliente a enviar as pastilhas para que uma análise técnica seja feita.

- Quando o defeito for comprovado (“Procedente”), a Willtec irá realizar a troca das pastilhas para o cliente por um jogo novo e idêntico ao recebido (incluindo embalagem).

- Para os casos em que o defeito não seja evidenciado ou que o mesmo tenha sido causado por erro de instalação ou mal uso (incluindo aplicações incorretas ou adaptações não oficiais), a garantia receberá o status “Improcedente”, o que deixa o cliente ciente que as pastilhas não tiveram sua garantia aceita e serão devolvidas sem nenhuma intervenção (incluindo embalagem). Para estes casos, será realizada a emissão de um laudo de garantia improcedente (FW 10.2-5) que será enviado junto com os produtos descrevendo os motivos da improcedência.

- O prazo legal para encerramento do processo de garantia pela Willtec é de 30 dias a partir do recebimento do material em nossa planta (salvo prévio acordo).

### **Quanto a ressarcimentos / reembolsos:**

- Para casos que o cliente final / usuário optou em:

- Não aceitar a troca por um novo produto Willtec, e/ou;

- Solicitar reembolso de peças adicionais compradas e/ou mão de obra alegando que precisou trocar outros componentes do veículo devido ao produto Willtec tê-los danificado; então:

Fica definido que todos ressarcimentos / reembolsos somente serão aprovados após os produtos Willtec aparentemente defeituosos, bem como os demais componentes supostamente danificados forem enviados para análise da equipe Willtec (salvo acordo prévio) a qual procederá nos mesmos moldes de análise já mencionados neste manual.

O resultado da análise poderá ser:

- “Procedente”, realizando a troca e/ou os devidos reembolsos, ou;

- “Improcedente”, onde todas as peças serão devolvidas ao reclamante e não haverá nenhum tipo de ressarcimento / reembolso.

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	<b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b>	No. - DATA DA REVISÃO 04 – 27/10/25
MGW-001	<b>PASTILHAS DE FREIO</b>	PÁGINA: 3/8

### Pastilhas de Freio – Condições para perda do direito a garantia:

**Peças com qualquer tipo de violações (modificações) causadas pelo cliente invalidarão a garantia.**

#### **1- Condições de prazo para concessão de garantia:**

Pastilhas de freio possuem garantia por um prazo de **3 (três) meses**, contados a partir da data da venda ao consumidor final. Caso a nota de venda não esteja disponível ou o prazo esteja excedido, será determinada a improcedência da garantia. Para estes casos, será realizada a emissão de um laudo de garantia improcedente (FW 10.2-5) com os motivos da improcedência e o produto deve ser devolvido ao cliente sem nenhuma intervenção (incluindo embalagem).

#### **IMPORTANTE:**

**Em casos de aplicação das pastilhas em veículos blindados, independentemente do tipo, a garantia cobre exclusivamente a correta instalação (montagem adequada) e o pleno funcionamento no momento da instalação.**

**Quaisquer defeitos ou desgastes que surgirem após a montagem não estão cobertos pela garantia.**

#### **2- Pastilhas piando/ apitando e/ou Vitrificadas após 300 Km do devido assentamento:**

- Comprovação prévia da troca dos discos junto com a troca das pastilhas, **na mesma data**. Em caso de passe nos discos, a comprovação da mão de obra executada também deverá ser evidenciada.
- Comprovação prévia da quilometragem que foi realizada a troca das pastilhas **com data**.
- Km final na qual foi detectado o início dos ruídos, **com data**.

#### **IMPORTANTE:**

**Não serão aceitas garantias de ruído ou vitrificação antes das devidas comprovações que os discos estavam em condições adequadas (novos ou repassados comprovadamente por documentos) no momento da instalação das pastilhas e que o conjunto rodou de forma cautelosa durante pelo menos 300 Km para assentamento do kit. Ou seja, este tipo de garantia somente será analisado após o conjunto ter rodado pelo menos 300 Km, salvo por outros defeitos que impossibilitem a dirigibilidade do veículo.**

#### **Informações e dicas importantes para o bom assentamento das novas pastilhas de freio:**

A cura do material de atrito se finaliza completamente durante os primeiros 300 Km de uso em média, com uma curva de temperatura e atrito adequados, ou seja, em condições de frenagem que não proporcionem superaquecimento do kit de forma constante. Esse superaquecimento pode causar danos às pastilhas e também aos demais componentes, como discos e pinças.

Ruídos iniciais, tendem desaparecer até 300 Km. Caso exceda a Km ainda com ruídos a garantia poderá ser analisada e concedida. Vale lembrar também que, a vitrificação por mau assentamento também poderá gerar ruídos que não desaparecerão com o tempo.

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	<b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b>	<b>No. - DATA DA REVISÃO</b> 04 – 27/10/25
<b>MGW-001</b>	<b>PASTILHAS DE FREIO</b>	<b>PÁGINA: 4/8</b>

A vitrificação (perda de frenagem) antes dos 300 Km de assentamento, demonstra por si só que, ou os discos estavam inadequados, ou as frenagens foram muito bruscas ou trechos longos de descida em frenagem contínua foram executados de forma irregular, causando superaquecimento do conjunto.

A vitrificação das pastilhas de freio é o principal defeito que pode ocorrer após frenagens bruscas com peças novas. Durante o período de assentamento (amacramento), que dura em torno de 300 Km, é fundamental evitar freadas fortes e superaquecimento para garantir o assentamento correto entre a pastilha e o disco.

Defeitos causados por frenagens bruscas

- **Vitrificação:** O superaquecimento repentino da pastilha, causado pela fricção intensa em uma frenagem brusca, pode gerar uma camada endurecida e lisa na superfície. Essa camada, semelhante a um vidro, prejudica o atrito com o disco, reduzindo a capacidade de frenagem e podendo também gerar ruídos.
- **Empenamento dos discos de freio:** As frenagens bruscas geram um aumento de temperatura nos discos. Se não houver tempo para o resfriamento adequado, o choque térmico pode causar o empenamento. O principal sintoma é a trepidação no pedal e no volante ao frear.
- **Ruídos:** O contato irregular entre a pastilha nova e o disco ainda não totalmente liso pode gerar chiados e assobios. As frenagens bruscas exacerbam esse atrito inicial e podem gerar ruídos intensos, que tendem a desaparecer com o tempo, após o assentamento das peças.
- **Desgaste irregular:** Frear bruscamente impede que as pastilhas e os discos se ajustem gradualmente um ao outro. Isso pode resultar em um desgaste desigual e prematuro de ambos, comprometendo a vida útil e a eficiência de todo o sistema.
- **Redução da eficiência de frenagem:** Enquanto as pastilhas não se adaptarem totalmente aos discos, a área de contato entre as peças será menor, o que leva a uma redução temporária na capacidade de frenagem do veículo. As frenagens bruscas nesse período podem não ser tão eficazes quanto o esperado.

Como evitar esses problemas

Para garantir o bom assentamento e o desempenho ideal das pastilhas novas, siga estas recomendações:

- **Dirija com cautela:** Nos primeiros 300 Km após a troca, evite frenagens fortes e bruscas.
- **Faça frenagens suaves:** Aplique o freio de forma antecipada e gradativa para permitir que as superfícies das pastilhas e dos discos se moldem adequadamente.
- **Evite superaquecimento:** Em descidas longas, utilize o freio motor para não sobrecarregar o sistema de freios.

 <p><b>WILLTEC</b> A MARCA DA SEGURANÇA</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b></p>	<p align="right">No. - DATA DA REVISÃO 04 – 27/10/25</p>
<p align="center">MGW-001</p>	<p align="center"><b>PASTILHAS DE FREIO</b></p>	<p align="right">PÁGINA: 5/8</p>

### 3- Massa da pastilha esmerilhada pelo cliente (violação):

O esmerilhamento excessivo da pastilha invalida a garantia, portanto, o cliente autorizando tal modificação, o mesmo assume a perda da garantia.

Leves lixamentos nas bordas para remover eventuais rebarbas e quebrar cantos vivos são admissíveis.

#### EXEMPLOS DE ESMERILHAMENTO EXCESSIVO:



### 4- Peça de outro fabricante:



### 5- Alegação de Desgaste Prematuro:

Esta reclamação somente será aceita com a comprovação dos seguintes itens:

- Comprovação prévia da troca dos discos junto com a troca das pastilhas, **na mesma data**. Em caso de passe nos discos, a comprovação da mão de obra executada também deverá ser evidenciada.

- Comprovação prévia da quilometragem que foi realizada a troca das pastilhas, **com data**.

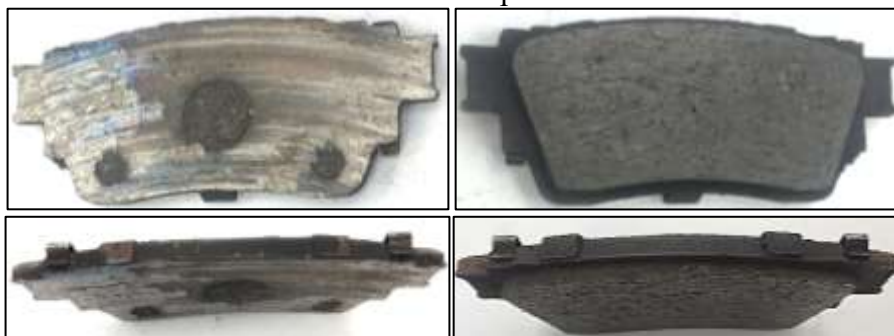
- Km final na qual foi detectado o desgaste, **com data**.

**Obs:** Não serão aceitas garantias de pastilhas com desgaste superior a 30% sem a comprovação da quilometragem da troca, **com data**.



### 6- Desgaste irregular entre as pastilhas:

Não serão aceitas garantias de pastilhas com desgaste discrepante entre si, o que normalmente se dá por ineficiência/ falha no sistema de freio do carro e não da pastilha.



	<b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b>	<b>No. - DATA DA REVISÃO</b> 04 – 27/10/25
<b>MGW-001</b>	<b>PASTILHAS DE FREIO</b>	<b>PÁGINA: 6/8</b>

Esta reclamação somente será aceita para análise com a comprovação dos seguintes itens:

- Comprovação prévia da troca dos discos junto com a troca das pastilhas, **na mesma data**. Em caso de passe nos discos, a comprovação da mão de obra executada também deverá ser evidenciada.
- Comprovação prévia da quilometragem que foi realizada a troca das pastilhas **com data**.
- Km final na qual foi detectado o desgaste, **com data**. 7- **Exemplo de desgaste natural entre discos e pastilhas com componentes originais para posterior troca das pastilhas e manutenção do direito de garantia:**

### Exemplo usado neste “case”:

Marca/ Modelo: Chevrolet Onix 1.0 Turbo

– Ano: 2020

Km atual: 11.047

– Km de troca: Revisão dos 10.000 Km



### CONDIÇÃO DOS COMPONENTES SUBSTITUÍDOS:



**CONDIÇÃO DOS COMPONENTES NOVOS TROCADOS NA REVISÃO:****MOTIVO PELO QUAL OS DISCOS DEVEM SER TROCADOS JUNTO COM AS PASTILHAS PARA MANUTENÇÃO DO DIREITO A GARANTIA:**

ERRO DE PLANICIDADE MÁXIMO ENCONTRADO NO DISCO DE FREIO ORIGINAL NOVO: 0,02 mm.



ERRO DE PLANICIDADE MÁXIMO ENCONTRADO NO DISCO DE FREIO ORIGINAL, USADO POR 10.000 Km:  
+0,09 mm / -0,07 mm  
Total: 0,16 mm

Obs: Carro ZERO Km na revisão dos 10.000 Km, com discos e pastilhas originais Chevrolet.

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	<b>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</b>	<b>No. - DATA DA REVISÃO</b> 04 – 27/10/25
<b>MGW-001</b>	<b>PASTILHAS DE FREIO</b>	<b>PÁGINA: 8/8</b>

### CONCLUSÃO:

- Independente da marca ou do tipo, nenhum kit de pastilhas novo, cujo erro de planicidade é praticamente ZERO, irá se adaptar a um erro de planicidade dos discos usados como os apresentandos acima.

- Vale frisar que os discos acima somente rodaram 10.000 Km e seu desgaste está totalmente ligado à sua forma de uso, podendo variar de carro para carro e de motorista para motorista.

- Em casos onde for sugerida a retifica do disco pelo mecanico no momento da troca das pastilhas, o proprietário assume todos os riscos deste serviço e deverá estar ciente da perda da garantia do jogo de pastilhas.

- A troca do fluído de freio também é indispensável pois, fluídos já contaminados ou apresentando excesso de umidade poderão causar fechamento irregular das pinças de freio causando desgaste prematuro e/ou irregular das pastilhas. Entretanto, esta falha não tem ligação nenhuma com a qualidade e desempenho das pastilhas. Além do que, trocar o fluído de freio conforme o recomendado é uma questão de segurança para o usuário do veículo.

Para ilustrar ainda mais o caso acima, segue link de matéria jornalística demonstrando a relação entre as condições de uso e de desgaste correlacionadas:

[https://globoplay.globo.com/v/8658500/?utm\\_source=whatsapp&utm\\_medium=share-bar](https://globoplay.globo.com/v/8658500/?utm_source=whatsapp&utm_medium=share-bar)

<b>HISTÓRICO DE REVISÃO</b> <b>(Últimas alterações destacadas em Cinza)</b>		
NÚM. REV.	DESCRIÇÃO	DATA
00	- Emissão inicial.	04/12/20
01	- Acréscimo do link com a matéria sobre desgaste de pastilhas no item <b>CONCLUSÃO</b> .	19/03/21
02	- Acréscimo do prazo de garantia mediante nota de venda e identificação do problema alegado, na primeira página junto a apresentação das regras de garantia.	26/05/21
03	- Alterado o prazo de garantia de 6 (seis) para 3 (três) meses a partir da data da nota de venda ao consumidor final.	06/08/24
04	- Itens revisados grifados em cinza.	27/10/25