

 A MARCA DA SEGURANÇA	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 03 – 27/10/25
MGW-002	INSTRUMENTOS AUTOMOTIVOS	PÁGINA: 1/6

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 emblagens 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

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.

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.

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 03 – 27/10/25
MGW-002	INSTRUMENTOS AUTOMOTIVOS	PÁGINA: 2/6

Caso o status seja “Improcedente”, isto deixa o cliente ciente que o instrumento não terá sua garantia aceita. Caso o mesmo seja enviado para a Willtec, será rejeitado no ato do recebimento e devolvido sem nenhuma intervenção (incluindo embalagem).

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

- Quando o defeito for comprovado (“Procedente”), a Willtec irá realizar a troca do instrumento para o cliente por uma peça nova idêntica a recebida (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 o instrumento não teve sua garantia aceita e será devolvido 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.

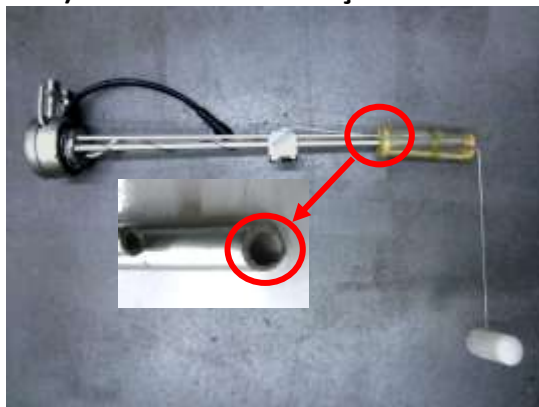
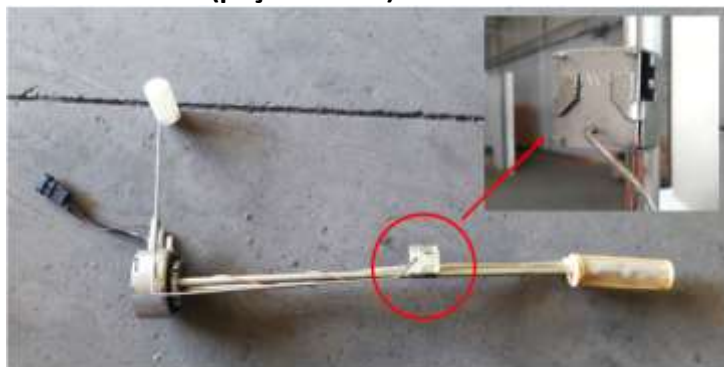
INSTRUMENTOS AUTOMOTIVOS – CONDIÇÕES PARA PERDA DO DIREITO À GARANTIA:

1.0 - Condições de prazo para concessão de garantia:

Os instrumentos automotivos 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).

1.1 - Boia de combustível:

Tube da boia cortado (peça violada) ou demais modificações no flutuador e sua haste:

**1.2 - Copão/ Tampa da boia cortado e/ou modificado (peça violada):****1.3 - Peça de outro fabricante:****1.4 - Caixa da resistência danificada (peça violada):**

 <p>WILLTEC A MARCA DA SEGURANÇA</p>	<p>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</p>	<p>No. - DATA DA REVISÃO 03 - 27/10/25</p>
<p>MGW-002</p>	<p>INSTRUMENTOS AUTOMOTIVOS</p>	<p>PÁGINA: 4/6</p>

1.5 – Boia Tubular quebrada (instalação, aplicação e/ou uso incorretos):



2 – Instrumentos de Medição:

2.1 – Peças quebradas/ descalibradas por instalação, aplicação e/ou uso incorretos:



2.2 – Componente queimado (instalação, aplicação e/ou uso incorretos):



Fora do Zero/
Descalibrado
por uso em tem-
peratura maior
que o fundo da
escala.

2.3 – Tubo capilar rompido (mau uso) – somente termômetros mecânicos W01/W05:



 <p>WILLTEC A MARCA DA SEGURANÇA</p>	<p>MANUAL DE GARANTIA WILLTEC</p>	<p>No. - DATA DA REVISÃO 03 - 27/10/25</p>
<p>MGW-002</p>	<p>INSTRUMENTOS AUTOMOTIVOS</p>	<p>PÁGINA: 5/6</p>

2.4 – Peça violada (aberta pelo cliente):



2.5 – Peça de outro fabricante :



2.6 – Fora do prazo de Garantia:

- Todos os instrumentos Willtec possuem garantia padrão de 3 meses (salvo acordo comercial prévio) e deverão ser enviados para garantia acompanhados da nota e/ou cumpom fiscal que comprove de venda ao consumidor final.



 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 03 – 27/10/25
MGW-002	INSTRUMENTOS AUTOMOTIVOS	PÁGINA: 6/6

3 – Condições Técnicas Gerais:

A aceitação das garantias pela Willtec como “**Procedente**”, estão diretamente condicionadas a aplicação correta do produto ao veículo especificado e após evidenciada a aplicação por profissional capacitado. Caso contrário, as garantias serão recusadas e receberão laudo “**Improcedente**”.

As condições gerais de garantia apresentadas neste manual estarão disponíveis para consulta pelos clientes a qualquer momento pois, poderão ser alteradas a qualquer tempo sem prévio aviso, salvo em situações especiais que a Willtec entender necessária a comunicação prévia a seus clientes.

HISTÓRICO DE REVISÃO		
NÚM. REV.	DESCRIÇÃO	DATA
00	- Emissão inicial.	19/03/21
01	- 2.1 – Adequação do texto (grifado) - 2.1 – Acrescentada situação de uso acima da capacidade máxima do instrumento	08/02/24
02	- Atualização do novo prazo de garantia;	05/08/24
03	- Itens revisados grifados em cinza.	27/10/25