

 A MARCA DA SEGURANÇA	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 02 – 10/10/2025
MGW-003	AMORTECEDORES	PÁGINA: 1/5

Prezados Clientes, informamos que a partir de 15/10/2025, 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

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.

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 02 – 10/10/2025
MGW-003	AMORTECEDORES	PÁGINA: 2/5

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 o amortecedor 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 amortecedor para que uma análise técnica seja feita.

- Quando o defeito for comprovado (“Procedente”), a Willtec irá realizar a troca do amortecedor 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 amortecedor 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.

 A MARCA DA SEGURANÇA	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 02 – 10/10/2025
MGW-003	AMORTECEDORES	PÁGINA: 3/5

AMORTECEDORES – CONDIÇÕES PARA COBERTURA OU PERDA DA GARANTIA:

1.0 Condições de prazo para concessão de garantia:

Os amortecedores possuem garantia por um prazo de **6 (seis) meses para veículos utilitários e pick-up's** e de **2 (dois) anos para veículos de passeio**, 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).

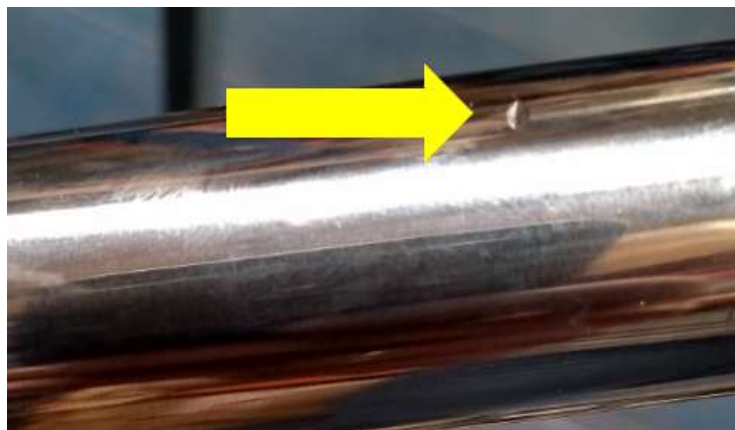
IMPORTANTE:

Em casos de aplicação dos amortecedores 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.

2.0 Defeitos de instalação e/ou uso que invalidam a garantia:

2.1 Haste danificada: deve-se verificar a perfeita condição da haste do amortecedor, pois qualquer deformidade poderá causar pequenos vazamentos de óleo e/ou gás no decorrer do uso.



2.2 Excesso de sujeira: verificar se a haste não apresenta danos claramente causados por sujeira ou contaminação, pois esta pode entrar no amortecedor e danificar o seu funcionamento. Esse problema pode ocorrer devido a utilização de uma coifa inadequada ou danificada, ou até mesmo pela falta dela.



2.3 Rosca da haste danificada: verificar se a rosca está sem defeito aparente, pois a utilização de uma porca com rosca incompatível pode danificar o amortecedor.



2.4 Marcas de batida ou má instalação: verificar no corpo do amortecedor se este apresenta marcas possivelmente causadas por batidas do automóvel no trânsito ou possíveis problemas causados por má instalação.

IMPORTANTE:

A utilização de parafusadeira de impacto no rosqueamento da porca da haste é proibida, ocasionando perda da garantia.

Histórico de Revisões:

REV.	DATA	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DA REVISÃO (Grifadas em Cinza):
00	08/02/24	Gustavo de Oliveira	- Emissão Inicial.
01	05/08/24	Bruna Rosa	- Alteração do prazo de garantia de 12 meses para 6 meses e exigência do cupom e/ou nota fiscal de venda ao consumidor final.
02	10/10/25	Gustavo de Oliveira	- Itens revisados grifados em cinza.