 A MARCA DA SEGURANÇA	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 00 – 05/04/25
MGW-004	RODAS OFF-ROAD	PÁGINA: 1/4

Prezados Clientes, informamos que a partir de 05/04/2025, as condições deste 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 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, comerciais e logística. 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 00 – 05/04/25
MGW-004	RODAS OFF-ROAD	PÁGINA: 2/4

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

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

- Quando o defeito for comprovado (“Procedente”), a Willtec irá realizar a troca das rodas defeituosas 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 mau uso (incluindo aplicações incorretas ou adaptações não oficiais), a garantia receberá o status “Improcedente”, o que deixa o cliente ciente que as rodas não tiveram 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 todo ressarcimento/reembolso somente será aprovado após os produtos Willtec aparentemente defeituosos, bem como os demais componentes supostamente danificados forem enviados para análise da equipe Willtec 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, pois não foram identificados defeitos de fabricação.

RODAS OFF-ROAD – CONDIÇÕES PARA PERDA DO DIREITO À GARANTIA:

1.0 - Condições de prazo para concessão de garantia:

As rodas off-road possuem garantia por um prazo de **3 (três) meses**, contados a partir da data da venda ao consumidor final para defeitos de fabricação. Caso sejam identificados defeitos por mau uso ou uso indevido, falha na instalação, 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).

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 00 – 05/04/25
MGW-004	RODAS OFF-ROAD	PÁGINA: 3/4

1.1 - As **rodas de ferro (aço)** são geralmente mais resistentes a fortes impactos, como os causados por buracos fundos, do que as rodas de liga leve. Elas são a escolha preferida para uso off-road e expedições por essa razão.

Obs.: Resistente não significa indestrutível

Resistência a Buracos Fundos

- **Absorção de Impacto:** A principal vantagem da roda de ferro no off-road é que ela tende a se **amassar ou entortar sob pressão extrema, em vez de quebrar** como as rodas de liga leve.
- **Conserto Emergencial:** Em uma trilha ou local remoto, uma roda de ferro amassada pode, muitas vezes, ser "desamassada" parcialmente para permitir que o veículo continue em movimento até um local seguro ou uma borracharia. Porém, estes exemplos não caracterizam defeito da roda e sim são resultados do uso extremo.

Considerações Importantes

- **Pneus:** A roda não trabalha sozinha. Pneus off-road, que são mais reforçados e têm maior volume de ar, também desempenham um papel crucial na absorção de impactos e proteção da roda contra buracos fundos.
- **Velocidade e Ângulo:** Nenhum tipo de roda é indestrutível. A severidade do dano depende de múltiplos fatores, incluindo a velocidade do impacto, o tamanho e a forma do buraco, e o peso do veículo.
- **Peso:** A desvantagem das rodas de ferro é que elas são significativamente mais pesadas que as de liga leve, o que pode afetar a dinâmica do carro, a frenagem e o consumo de combustível.

Tipos e Cobertura de Garantia

- **Garantia Legal:** A Willtec atende o Código de Defesa do Consumidor (CDC) para produto durável (como a roda de carro) e possui uma garantia legal obrigatória de **90 dias** para defeitos visíveis no momento da montagem ou vícios que impeçam seu uso, cobrindo somente defeitos de fabricação e estruturais sob condições normais de uso.


O que é coberto?

A garantia cobre:

- Defeitos de matéria-prima e mão de obra.
- Problemas estruturais, como trincas ou quebras, desde que não sejam causados por impacto que são detectados logo na montagem do pneu e seu balanceamento.
- Para garantir a cobertura, além da nota de compra, é mandatária comprovação de alinhamento e balanceamento aprovados no momento da montagem.

O que a garantia não cobre?

- Danos causados por **excesso de peso e/ou impactos** (buracos, colisões, uso severo em obstáculos off-road que amassem ou quebrem a roda).
- Corrosão de acabamento devido a agentes químicos ou negligência no uso e na manutenção (riscos e arranhões).
- Uso em veículos não especificados para a aplicação original da roda ou uso em competições.
- Modificações, reparos ou adaptações fora do padrão indicado ao uso.
- Problemas decorrentes de instalação incorreta, uso de espaçadores inadequados ou montagem diferente da recomendada.

 <small>A MARCA DA SEGURANÇA</small>	MANUAL DE GARANTIA WILLTEC	No. - DATA DA REVISÃO 00 – 05/04/25
MGW-004	RODAS OFF-ROAD	PÁGINA: 4/4

2.6 – Fora do prazo de Garantia:

- As rodas Willtec possuem garantia padrão de 3 meses e deverão ser enviadas para garantia acompanhados da nota e/ou cumpom fiscal que comprove a venda ao consumidor final.

Condições Técnicas Gerais:

A aceitação das garantias pela Willtec como **“Procedente”**, está diretamente condicionada 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.	05/04/2025