

1. Envio da peça e documentação

Para solicitar a análise de garantia, o cliente deverá encaminhar para o e-mail **garantia@nevescar.com.br** os seguintes documentos:

- Nota Fiscal de compra do produto;
- Nota Fiscal de garantia;
- Relação dos itens enviados, com descrição do problema.

A peça deverá ser enviada à Nevescar acompanhada da respectiva documentação.

Importante: o custo do frete para envio da peça e da documentação à Nevescar será de responsabilidade do solicitante.

Informações obrigatórias na Nota Fiscal de Garantia:

- CFOP 5.949 para clientes do Estado de São Paulo;
- CFOP 6.949 para clientes dos demais estados;
- Relacionar todos os itens na garantia;
- Destacar todos os impostos com base na Nota Fiscal de venda original.

2. Análise técnica

Após o recebimento da peça e da documentação, nossa equipe técnica realizará uma análise detalhada para identificar a causa da ocorrência, verificando se ela decorre de:

- Defeito de fabricação; ou
- Instalação inadequada e/ou uso incorreto do produto.

3. Garantia

Caso seja constatado defeito de fabricação, a Nevescar realizará a substituição do produto, enviando uma nova peça juntamente com o próximo pedido do cliente.

Nos casos em que o item estiver descontinuado e não houver possibilidade de reposição, será concedido um crédito comercial para abatimento em compras futuras. Para a liberação do crédito, o cliente deverá providenciar a substituição da Nota Fiscal de Garantia por uma Nota Fiscal de Devolução, conforme orientação da Nevescar.

Caso a análise conclua que o problema foi ocasionado por instalação inadequada, uso incorreto ou qualquer fator não relacionado ao processo de fabricação, a solicitação de garantia será recusada.

4. Prazo de análise

O prazo para conclusão da análise e envio do parecer ao cliente é de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da peça e de toda a documentação necessária.