

MANUAL DE GARANTIA



XCMG Brasil Indústria 

@xcmg_brasil 

XCMG Brasil Indústria 

MANUAL DE GARANTIA

INTRODUÇÃO

PREZADO CLIENTE

Obrigado por escolher os produtos da XCMG Brasil. Este Manual de Garantia visa possibilitar para que você usufrua dos melhores serviços fornecidos pela nossa empresa.

Antes de utilizar o nosso produto, leia atentamente o "Manual de Operação e de Manutenção" e os demais documentos técnicos que acompanham o produto. Recomendamos que sejam seguidas as instruções estabelecidas referentes às manutenções preventivas contidas no manual de manutenção. A não realização das revisões nos períodos estipulados acarretará na perda da garantia do equipamento.

Na hipótese do produto adquirido vier a apresentar vícios de fabricação, contate imediatamente a XCMG para fazer uso da garantia, inclusive em caso de dúvidas ou sugestões, entre em contato conosco através do nosso telefone: 0800 770 8866. Esta garantia aplica-se apenas aos produtos adquiridos e utilizados no Brasil, considerando-se válida a partir da entrega técnica do equipamento.

A XCMG se reserva ao seu direito sobre os produtos e os seus componentes por ela manufaturados, inclusive com objetivo de buscar melhorias contínuas, poderá fazer o uso do direito em realizar alterações e modificações pertinentes nos seus produtos, além do direito de encerrar alguma linha de produção de seus produtos a qualquer momento, em conformidade com a legislação aplicável.

A XCMG detém todos os direitos autorais sobre o conteúdo deste manual, sendo proibida a sua reimpressão, reprodução ou tradução, a qualquer título, de maneira parcial ou integral, sem a prévia autorização por escrita pela XCMG.

Esta garantia está relacionada à manutenção do produto e outros fins que poderão ser interpretados pela XCMG.

Este manual de garantia contém tópicos relacionados sobre as manutenções preventivas e corretivas dos produtos da nossa marca, e a XCMG se reserva ao direito sobre a interpretação e a explicação final do seu conteúdo.

XCMG Brasil Indústria LTDA.

1 | GARANTIA



DEFINIÇÕES

- 1. Produtos XCMG:** Produtos fabricados e/ou importados pela XCMG Brasil Indústria LTDA.;
- 2. Concessionárias XCMG:** Empresas autorizadas pela XCMG Brasil Indústria LTDA, habilitadas para revender seus produtos e serviços;
- 3. Unidades de serviços XCMG:** Empresas reconhecidas ou autorizadas pela XCMG Brasil Indústria LTDA para prestar serviços de assistência técnica nos seus equipamentos;
- 4. Cliente:** Pessoa física ou jurídica adquirente de produtos da XCMG Brasil diretamente da fábrica ou através de suas concessionárias.

1.1 PERÍODO DE GARANTIA

O período de garantia deverá ser respeitado, tendo um intervalo mínimo previsto pelo Código Civil Brasileiro e/ou pelo Código de Defesa do Consumidor e em consonância com o contrato assinado.

Algumas situações previsíveis e possíveis:

Durante o período coberto pela garantia, a XCMG realizará, sem qualquer ônus ao Cliente, as intervenções técnicas necessárias para sanar eventuais vícios ou falhas de fabricação, desde que não tenham sido causados pelo mal uso do equipamento ou pela ausência de manutenções preventivas pré-estabelecidas no manual de manutenção. Para tanto, a XCMG Brasil Indústria LTDA se compromete a fornecer gratuitamente a mão de obra e as peças de reposição para os equipamentos adquiridos pelo seu cliente durante este período.

Durante a vigência desta garantia, além da XCMG Brasil, somente as unidades de serviços e concessionárias autorizadas da XCMG poderão realizar intervenções técnicas nos produtos e/ou fornecer as peças a serem utilizadas para sanar as falhas contempladas neste manual. A utilização de serviços e/ou de peças de reposição não autorizadas/aprovadas pela XCMG implicará na perda desta garantia.

Quando houver necessidade para substituição de peças que apresentarem falhas, as peças com falha deverão ser retornadas para fábrica conforme normas de garantia. O não retorno destas peças substituídas poderá resultar na perda da garantia do produto, desde que esteja em consonância com as normas previstas em lei.

A XCMG se reserva ao direito na escolha dos métodos e tecnologias de reparo a serem utilizados nos atendimentos.

1 GARANTIA

1.2 ESCOPO DE GARANTIA

O período de garantia dos produtos comercializados pela XCMG Brasil se inicia no momento da entrega dos produtos ao cliente (com base na "Ficha da Entrega Técnica"). E quando utilizado em condições normais e seguindo rigorosamente o "Manual de Operação e Manutenção", o período de garantia dos produtos XCMG para o equipamento é de 12 meses ou 1000 horas, o que ocorrer primeiro. Quando a escavadeira ou a retroescavadeira for equipada com rompedor, a garantia será de 6 meses ou 500 horas, o que ocorrer primeiro. Caso houver outra cláusula de garantia para a máquina inteira no contrato de venda, e o período de garantia for superior a 12 meses ou 1000 horas, a política de garantia de qualidade assinada no contrato será aplicável apenas para o item 1.2.2, sendo o período de garantia para o restante do conteúdo permanece inalterado. Caso o período de garantia for inferior a 12 meses ou 1000 horas, o período máximo de garantia para os seguintes componentes será obedecido de acordo com as cláusulas de garantia descrita no contrato de vendas:

1.2.1 O período de garantia para os componentes abaixo será de 24 meses ou 2.000 horas, o que ocorrer primeiro:

Chassis, estabilizador fixo, estabilizador móvel, mesa de giro, estrutura de lança telescópica, jib, quadro de conexão de jib e sua estrutura de soldagem, lança, braço, caçamba, cabine (exceto os vidros), tanque do óleo hidráulico, tanque de combustível, capô, dispositivos de articulação, rolamento suporte de giro, escarificador traseiro, rolo de compactação.

1.2.2 O período de garantia dos seguintes componentes é de 12 meses ou 1000 horas, o que ocorrer primeiro:

(1) Peças do sistema hidráulico: bombas hidráulicas, válvulas hidráulicas, cilindros hidráulicos, motores hidráulicos, motor de direção hidráulica, radiadores, acumuladores de energia, cilindro de freios (exceto peças de desgaste, como placas de fricção)

(2) Peças do sistema de transmissão: redutor, caixa de transmissão, eixo cardã, o eixo, aro de roda, haste de direção, haste de impulso, viga de balanço, câmara de freio

(3) Peças elétricas: controladores

(4) Outras categorias: mecanismos operacionais, acessórios de fixação

1.2.3 O período de garantia para os seguintes componentes é de 6 meses ou 500 horas, o que ocorrer primeiro:

Mangueira hidráulica, tubo hidráulico de aço, mangueiras de água

1.2.4 O período de garantia para os seguintes componentes é de 3 meses ou 300 horas, o que ocorrer primeiro:

Bateria, molas de suspensão, fechaduras da porta, ventilador elétrico, medidor ou mostrador combinado de display, relê, motor do limpador de para-brisa, sirene de marcha à ré, sensores em geral, alto-falantes, alarme, rádio, botões em geral, chicote elétrico, conectores, sistema de ar condicionado.



1 GARANTIA

1.2.5 O período de garantia das seguintes peças é de 1 mês ou 100 horas, o que ocorrer primeiro:

Pneus, polias de náilon, sliders de náilon, peças de desgaste de alta resistência feito de náilon, embreagens e disco de embreagem, cabos de aço, silenciadores.

1.2.6 Período de garantia do motor:

(1) O motor brasileiro é fornecido pelo fabricante local, sendo o período de garantia seguirá de acordo com o manual de garantia do fornecedor do motor.

(2) O Grupo XCMG fornecerá serviços de garantia de qualidade para os motores que não são produzidos no Brasil. O conteúdo dessa garantia de qualidade contempla os seguintes itens:

a. O período de garantia das seguintes peças do motor é de 12 meses ou 1000 horas, o que ocorrer primeiro:

Bloco, cabeçote, virabrequim, volante, alojamento do volante, pino do pistão, biela, tubo de admissão e exaustão, câmara de engrenagens, engrenagens, tampa da câmara de engrenagens, camisa do cilindro, eixo de comando, bucha de comando, eixo oscilante, braço oscilante, base do braço oscilante, pistão, válvula de admissão e escape, guia da válvula, anel da base da válvula, mola da válvula, tucho, haste de comando, rolamento da haste, bucha do rolamento principal, bomba de óleo, radiador de óleo, cárter, suporte da bomba de óleo, polia, assentamento do motor, tampa da válvula do cabeçote, corpo do turbocompressor, corpo da bomba de óleo de alta pressão, corpo do injetor de combustível, base do filtro de ar, base do filtro diesel, base do filtro do motor, bronzina do virabrequim, amortecedor do virabrequim, tanque de expansão, tanque de água, radiador, componentes da caixa de transferência, rolamentos, trocadores de calor.

b. O período de garantia das seguintes peças do motor é de 6 meses ou 500 horas, o que ocorrer primeiro:

Anel de pistão, bomba d'água, compressor de ar, bomba de direção, base do rolamento da bomba de direção, mecanismo de acionamento do ventilador (roda guia, tensor, base do rolamento das hélices), conjunto da bomba de injeção de combustível (exceto êmbolo e válvula de saída), Conjunto do injetor de combustível (exceto peças de tolerância dimensional), solenóide de estacionamento, motor de arranque, alternador, bomba de combustível, embreagem, componentes do duto de retorno de combustível, junta do cabeçote, turbina (exceto carcaça), intercooler, vedação traseiros e dianteiro do virabrequim, ventilador, aro da engrenagem de partida, termostato

c. O período de garantia das seguintes peças do motor é de 3 meses ou 200 horas, o que ocorrer primeiro:

Tubos de entrada e saída da bomba de pressão de ar, tubos de óleo de alta pressão, peças de tolerância dimensional do conjunto do êmbolo da bomba de óleo de alta pressão, peças de tolerância dimensional do conjunto de válvula do óleo, peças de tolerância dimensional do conjunto do injetor de combustível, correia da hélice, vedação de óleo da válvula

d. O período de garantia das seguintes peças do motor é de 1 mês ou 100 horas, o que ocorrer primeiro:

Peças de mostradores que acompanham o motor e instaladas no painel de instrumentos, sensores, mangueiras de borracha para água, gás e óleo e mangueiras trançadas em geral

1.2.7 Os seguintes itens não são cobertos pela garantia:

(1) De aparência e das partes decorativas de toda a máquina, tais como: pintura desbotada, danificada, descascada, etc.

1 GARANTIA

(2) Peças de fácil desgaste, envelhecimento ou suscetíveis à quebra, tal como peças de borracha, peças de plástico, componentes à base de vidro, lâmpadas, fusíveis, amortecedores, sapatas de freio, palhetas de limpador de para-brisa, cano de escapamento, correias, elementos de vedação e de fixação, peças plásticas reforçadas com fibra.

(3) Óleos em geral, tais como: óleo do motor, óleo de engrenagem, óleo hidráulico, graxa, anticongelante ou refrigerante.

(4) Peças que necessitam de verificação diária e que são inerentes na operação do equipamento, tais como: filtros em geral, regulagem de freio, regulagem da embreagem e outras peças na regulagem do motor.

(5) Peças de desgaste devido ao uso normal do produto: dentes da caçamba, lâminas, roda motriz, roda guia, roletes superiores e inferiores, sapatas, pinos, pinos de divisão.

(6) Peças vendidas por revendas que não fazem parte da rede de atendimentos da XCMG ou não autorizadas pela XCMG.

1.3 CANCELAMENTO DA GARANTIA

Qualquer ocorrência dos casos relacionados abaixo implicará na perda da garantia:

1. O não cumprimento dos requisitos operacionais constantes do "Manual de Operação e Manutenção" da XCMG Brasil, falhas e danos causados pelo uso incorreto do equipamento ou a sua utilização fora do seu propósito de aplicação.
2. O não cumprimento do "Manual de Operação e Manutenção" da XCMG Brasil ou não respeitar as instruções sobre os componentes relacionados à manutenção e regulagens apropriadas, resultando na falha do produto.
3. Desmontagem, reparo e modificação do produto sem a autorização prévia da XCMG Brasil
4. Após a ocorrência da falha, o produto é danificado devido ao uso contínuo sem a autorização da XCMG Brasil.
5. Uso de peças de outros fabricantes e não peças originais sem a autorização da XCMG Brasil.
6. Em caso de acidente, o local do acidente não for preservado e o equipamento retirado do local.
7. Em caso de danos causados por força maior como desastres naturais, incêndios, acidentes, roubos e furtos, etc.
8. Quando o pagamento das prestações não for realizado dentro do prazo acordado conforme previsto no contrato.



2 | DIREITOS E RESPONSABILIDADES

2.1 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

1. No ato da entrega do equipamento, o cliente ou a pessoa autorizada deverá acompanhar o técnico da XCMG no preenchimento da documentação técnica e assinar a "Ficha da Entrega Técnica".
2. Respeitar rigorosamente as orientações abordadas dentro do Manual de Operação e Manutenção. Antes do equipamento atingir as horas programadas para revisão, o cliente deverá entrar em contato com a XCMG pelo nosso Central de Atendimento 0800 770 8866 para que seja agendado o atendimento da manutenção preventiva.
3. Caso o equipamento apresente alguma falha, o cliente deverá entrar em contato imediatamente com o Central de Atendimento ao Cliente pelo número 0800 770 8866 ou pelo e-mail **servicos@xcmg-america.com**
4. Providenciar instalações adequadas para que sejam executados os serviços solicitados, o cliente não deverá impedir ou atrapalhar os técnicos na realização dos seus serviços de atendimento seja na inspeção, na manutenção preventiva ou na manutenção corretiva.
5. O cliente não deverá tentar solucionar qualquer tipo de falha através de soluções próprias, o que poderá acarretar na perda da garantia do equipamento, recomendamos entrar em contato com a XCMG para qualquer dúvida ou sintomas anormais que o equipamento vier a apresentar.
6. O cliente deverá assinar a "Ficha de Atendimento ao Cliente" após a realização dos serviços de atendimento, podendo incluir sugestões ou comentários pois estas informações são importantes para que possamos melhorar a cada dia a qualidade dos nossos produtos e serviços.

Nota: O não cumprimento dos itens acima por parte do cliente implicará na perda da garantia.



2.2 OBRIGAÇÕES DAS UNIDADES DE SERVIÇO DA XCMG

1. No ato da entrega do equipamento é de responsabilidade do Técnico da XCMG, ou do seu representante autorizado, o preenchimento de toda documentação estabelecida no ato da aquisição para validar a Garantia a ser oferecida pela XCMG, o técnico também deverá prestar esclarecimentos sobre os assuntos relevantes sobre a garantia.
2. Realizar os reparos das peças com falha dentro do período da garantia, caso a mesma falha torne a se repetir por 3 vezes, todo o conjunto será substituído como uma forma de solucionar o defeito de maneira definitiva.

3 | ENTREGA TÉCNICA

Para garantir a qualidade dos produtos XCMG e o bom relacionamento com o seu cliente, será necessária a presença do cliente ou da presença de uma pessoa autorizada pelo mesmo durante o ato da entrega técnica, este acompanhamento garante uma verificação sobre o bom funcionamento do equipamento como todo, além de tomar conhecimentos sobre o modo correto de sua operação, evitando danos futuros causados por erros de operação ou de manutenção.

No momento da entrega técnica, será preenchido pelo técnico da XCMG o documento “Check List”, onde irá constar todos os itens de verificação para garantir o perfeito estado do equipamento. Caso alguma anomalia ou falha for identificada, a mesma deverá ser anotada no “Chek List” e a XCMG deverá ser acionada para que seja agendado um atendimento caso o técnico não consiga sanar as falhas no ato da entrega.



INFORMAÇÕES DO MANUAL DE GARANTIA DA QUALIDADE

1. Informações sobre o produto

Nome do fabricante: XCMG Brasil Indústria LTDA.

Endereço: Rodovia Fernão Dias - BR 381 - KM 854/855 - Pouso Alegre - MG.

Modelo: _____ . Data de compra: _____ . Data de entrega: _____ .

Número de série: _____ .

Modelo do motor: _____ . Número do motor: _____ .

2. Informações do cliente

Nome/Empresa: _____ . Responsável: _____ .

Endereço: _____ .

Telefone: _____ . Email: _____ .

3. Unidades de Serviço

Unidade: _____ .

Endereço: _____ .

Informações para Contato: _____ .

4. Recomendações de Serviços

Agende uma visita nas unidades de serviço da XCMG. Somente equipamentos específicos da XCMG podem ser utilizados neste processo, caso contrário, a garantia será anulada.

5. Leia cuidadosamente o manual de Garantia da Qualidade e confirme com a sua assinatura.

Foram informados todos os termos e conteúdo deste Manual de Garantia da Qualidade, e o cliente está ciente e compreende todo este conteúdo, e compromete-se a aceitar suas provisões.

Assinatura da unidade de serviço da XCMG:

_____/_____/_____

Fui informado de todo o conteúdo do Manual de Garantia e me comprometo a aceitar suas determinações.

Assinatura do cliente:

_____/_____/_____

Atendimento ao cliente: **0800 770 8866**

COMPROVANTE DE SERVIÇO DE REVISÃO

No. 1

Horímetro atual: _____

Serviço: _____

Unidade de serviço: _____

Próxima revisão: _____

Técnico: _____

No. 2

Horímetro atual: _____

Serviço: _____

Unidade de serviço: _____

Próxima revisão: _____

Técnico: _____

No. 3

Horímetro atual: _____

Serviço: _____

Unidade de serviço: _____

Próxima revisão: _____

Técnico: _____

No. 4

Horímetro atual: _____

Serviço: _____

Unidade de serviço: _____

Próxima revisão: _____

Técnico: _____

No. 5

Horímetro atual: _____

Serviço: _____

Unidade de serviço: _____

Próxima revisão: _____

Técnico: _____

No. 6

Horímetro atual: _____

Serviço: _____

Unidade de serviço: _____

Próxima revisão: _____

Técnico: _____

No. 7

Horímetro atual: _____

Serviço: _____

Unidade de serviço: _____

Próxima revisão: _____

Técnico: _____

No. 8

Horímetro atual: _____

Serviço: _____

Unidade de serviço: _____

Próxima revisão: _____

Técnico: _____

 **XCMG**





XCMG Brasil - Comércio e Serviços
Av. Ladslau Kardos, 700 - Bairro dos Fontes
CEP 07250-125 - Guarulhos/SP - Brasil
Tel: +55 (11) 2413-0500

XCMG Brasil Indústria
Rodovia Fernão Dias - BR 381 - KM 854/855
CEP 37556-830 - Pouso Alegre/MG - Brasil
Tel: + 55 (35) 2102-0500

Departamento de peças: pecas@xcmg-america.com

Departamento de Pós vendas: servicos@xcmg-america.com

Suporte e atendimento: **0800 - 770 - 8866**